



## Assistent\*in Spenderbetreuung (w/m/d)

Médecins Sans Frontières (MSF) wurde 1971 von französischen Ärzten und Journalisten als eine private, regierungsunabhängige, humanitäre Organisation gegründet. Ob Kriegsverwundete im Jemen, Vertriebene im Südsudan oder Tuberkulose-Patient\*innen in Zentralasien: MSF leistet medizinische Hilfe in 70 Ländern weltweit, vor allem wo Menschen in Not keinen Zugang zu einer angemessenen Gesundheitsversorgung haben oder er ihnen verwehrt wird. ÄRZTE OHNE GRENZEN E.V. ist als deutsche Sektion einer von 24 Mitgliedsverbänden von MSF. Die Arbeitsschwerpunkte liegen in den Bereichen Projektdurchführung, Personalwerbung, Medien- und Öffentlichkeitsarbeit sowie Fundraising. ÄRZTE OHNE GRENZEN e. V. hatte im Jahr 2019 Einnahmen in Höhe von rund 171,2 Millionen Euro aus privaten Spenden sowie anderen Einnahmen und beschäftigt derzeit über 200 Mitarbeitende am Standort Deutschland.

### Die Abteilung Fundraising

Die Abteilung Fundraising ist für die Spendenwerbung und -verwaltung zuständig. Derzeit sind über 50 feste Mitarbeiter\*innen in fünf Bereichen beschäftigt: Marketing One-to-One, Marketing One-to-Many, Marketing Face to Face, Spenderservice und Spendenverwaltung. Der Bereich Spenderservice besteht aus 11 festen Mitarbeiter\*innen und ca. 13 studentischen Aushilfskräften. Zur Unterstützung des Spenderbetreuungs-Bereichs suchen wir eine/n Assistent\*in Spenderservice/Spenderbetreuung.

### I. Die Stelle

**Stellenbezeichnung:** Assistent\*in Spenderbetreuung (w/m/d)  
**Einsatzort:** ÄRZTE OHNE GRENZEN, Berlin  
**Beginn:** **ab sofort**  
**Befristung:** Eingangsbefristung 2 Jahre; eine anschließende langfristige Beschäftigung wird angestrebt.  
**Umfang:** Vollzeit (40 Std. pro Woche)

### **Position innerhalb des Büros**

Die Spenderbetreuung ist für den Kontakt mit unseren Spender\*innen (Telefon, E-Mail, Brief) sowie die konzeptionelle und qualitative Weiterentwicklung des Spender\*innen-Dialogs zuständig. Die Stelle untersteht funktional und hierarchisch der Koordination des Bereichs Spenderservice. Die fachliche Betreuung erfolgt zudem durch die jeweiligen Referent\*innen des Bereichs.

### **Ziel der Position**

Der/die Assistent\*in unterstützt schwerpunktmäßig den Bereich Spenderbetreuung in der Bearbeitung von telefonischen und schriftlichen Anfragen und in der aktiven Spender\*innen-Ansprache.

Sämtliche Aktivitäten unterliegen den strengen Richtlinien von MSF und dem zertifizierten Qualitätsmanagement (TQE) sowie auf dem Grundsatz des Permission Marketing.

Die Erledigung allgemeiner administrativer Aufgaben in der Spendenverwaltung gehört darüber hinaus ebenso zu den Tätigkeiten wie die operative Verantwortung abgegrenzter Themengebiete. Der/die Assistent\*in bringt Ideen für neue Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung der Verwaltungsabläufe ein.

## **II. Ihre Aufgaben:**

### **Spenderbetreuung**

- Individueller Spender\*innendialog (Inbound und Outbound), insbesondere am Telefon und per Brief
- Unterstützung im Spender\*innendialog per E-Mail
- Postsortierung
- Erstellung und Aktualisierung von Arbeitsanweisungen und Prozessbeschreibungen
- Einarbeitung Studierende und ggf. Trainees und Auszubildende
- Organisation und Durchführung von Briefings und Kommunikationstrainings
- Organisation und Planung der täglichen Abdeckung der Spender\*innen-Hotline
- Unterstützung bei der internen Abstimmung mit Schnittstellen, insbesondere der Spendenverwaltung
- Mitarbeit in verschiedenen Arbeitsgruppen
- Unterstützung bei der Weiterentwicklung der professionellen Servicestrategie

### **Spendenverwaltung**

- Durchführung standardisierter Datenbankprozesse
- Allgemeine Verwaltungstätigkeiten

### **Allgemein**

- Aktive Mitarbeit an der Optimierung von Prozessabläufen
- Unterstützung der Referenten aus dem Bereich Spenderservice
- Übernahme von zusätzlichen Aufgaben nach Absprache mit der Vorgesetzten

## **III. Ihr Profil:**

- Abgeschlossene kaufmännische Ausbildung oder vergleichbare Qualifikation
- Mindestens zwei Jahre relevante Berufserfahrung, vorrangig in der Spenderbetreuung und/oder Kundenbetreuung
- Mindestens ein Jahr Berufserfahrung im telefonischen Kunden-/Spendenservice
- Sehr gute kommunikative Fähigkeiten schriftlich und mündlich
- Spaß am zielorientierten Dialog und in der aktiven Ansprache unserer Spender\*innen
- Verständnis für Prozesse und Kennzahlen
- Sichere IT-Anwenderkenntnisse
- Affinität zum Umgang mit Datenbanken
- Sorgfältige und zügige Arbeitsweise, hohe Service- und Qualitätsorientierung
- Englischkenntnisse von Vorteil
- Interesse an humanitärer Arbeit

## **IV. Unser Angebot:**

- Bezahlung nach innerbetrieblicher Gehaltsstruktur; in dieser Position gemäß Gruppe 2, bei Vollzeit von 2.580 bis maximales Einstiegsgehalt 3.264 Euro abhängig von jeweiliger relevanter Berufserfahrung
- Benefits: 30 Tage Urlaub, 13. Monatsgehalt, Zuschuss zum ÖPNV-Ticket, regelmäßige Gehaltserhöhungen im Rahmen der Gehaltsstruktur, betriebliche Altersvorsorge ab zweijähriger Betriebszugehörigkeit sowie freie Getränke und Obst
- Eine sinnstiftende, abwechslungsreiche Tätigkeit in einer respektvollen und positiven Organisationskultur
- Einblicke in die internationale Projektarbeit durch regelmäßige Berichte, Vorträge und Austausch mit Kolleg\*innen
- Möglichkeit der Mitgestaltung durch abteilungsübergreifende Arbeitsgruppen, regelmäßige Mitarbeiterumfragen, u.a.
- Personalentwicklung durch Inhousetrainingsangebote und Förderung individueller Weiterbildung

- Unterstützung der Work-life-balance durch Teilzeit, mobiles Arbeiten, Gesundheitsförderung und ein externes psychologisches Employee Assistance Angebot
- Ein zentral gelegenes Büro in Berlin mit hervorragender Anbindung an den ÖPNV

Als international tätige Organisation unterstützen wir Diversität, Offenheit und gegenseitigen Respekt. Im Einklang mit unseren Werten werden eingehende Bewerbungen nur auf ihre fachliche Qualifikation hin ausgewertet und unabhängig von ethnischer und sozialer Herkunft, Religion oder Weltanschauung, Geschlecht, sexueller Orientierung, Behinderung oder Alter berücksichtigt.

Wir freuen uns auf Ihre aussagekräftige Bewerbung bis **27.09.2020** Bitte senden Sie uns Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen (Motivationsschreiben ohne Foto, Lebenslauf, Zeugnisse) **per Email** und fassen Sie dabei **alle Dokumente in einer Datei** zusammen (pdf, max. 5 MB). Bei Fragen zur Stelle wenden Sie sich bitte an Sonja Röhrborn, Koordinatorin Spenderservice unter 030 – 700 130 136 oder [sonja.roehrborn@berlin.msf.org](mailto:sonja.roehrborn@berlin.msf.org). Die Bewerbungsgespräche finden online statt.

**ÄRZTE OHNE GRENZEN e.V.**  
Personalabteilung, Jenny Hoppe  
Am Köllnischen Park 1 in 10179 Berlin  
Per Email: [bewerbung.ber@berlin.msf.org](mailto:bewerbung.ber@berlin.msf.org)  
[www.aerzte-ohne-grenzen.de](http://www.aerzte-ohne-grenzen.de)