

Stellenausschreibung

Referent/in Spenderbetreuung

Einführung

MÉDECINS SANS FRONTIÈRES (MSF) wurde 1971 von französischen Ärzten und Journalisten als eine private, regierungsunabhängige, humanitäre Organisation gegründet. Sie leistet medizinische Nothilfe in Katastrophen- und Konfliktgebieten, unabhängig von der politischen oder religiösen Überzeugung oder der ethnischen Herkunft der Menschen. Mittlerweile hat sich ÄRZTE OHNE GRENZEN zu einer internationalen Organisation mit 21 Sektionen weltweit entwickelt. Die deutsche Sektion wurde 1993 gegründet. Die Arbeitsschwerpunkte liegen in den Bereichen Projektdurchführung, Personalwerbung, Medien- und Öffentlichkeitsarbeit sowie Fundraising.

Die Abteilung Fundraising

Die Abteilung Fundraising ist für die Spendenwerbung und -verwaltung zuständig. ÄRZTE OHNE GRENZEN hat im Jahr 2015 rund 125 Millionen Euro private Spenden und sonstige Zuwendungen eingenommen. In der Abteilung Fundraising sind derzeit 36 feste Mitarbeiter/-innen in fünf Bereichen beschäftigt: Marketing One-to-One, Marketing One-to-Many, Marketing Face to Face, Spenderservice und Spendenverwaltung.

I. Arbeitsbedingungen

Position:	Referent/in Spenderbetreuung
Abteilung:	Fundraising
Beschäftigungsort:	Berlin
Umfang:	Vollzeit (100% = 40 Std./Woche)
Dauer:	zunächst 2 Jahre Eingangsbefristung, langfristige Zusammenarbeit wird angestrebt
Arbeitsbeginn:	01.08.2017
Gehalt:	Vergütung entsprechend Gruppe 3 der internen Gehaltsstruktur, individuelle Einstufung abhängig von der jeweiligen Berufserfahrung (Einstieg zwischen mind. 2.673 € und max. 3.383 € Brutto), zzgl. 13. Monatsgehalt
Deadline:	31.05.2017

Position innerhalb des Büros

Die Spenderbetreuung ist für den Kontakt mit unseren Spenderinnen und Spendern (Telefon, E-Mail, Brief) sowie die konzeptionelle und qualitative Weiterentwicklung des Spenderdialogs zuständig. Die Stelle untersteht funktional und hierarchisch der Koordination des Bereichs Spenderservice.

Ziel der Position

Die Referenz ist verantwortlich für den Bereich Spenderbetreuung in der Bearbeitung von telefonischen und schriftlichen Anfragen und in der aktiven Spenderansprache. Ein Arbeitsschwerpunkt liegt in der konzeptionellen Weiterentwicklung der Aktiven Telefonie und deren praktische Umsetzung.

Durch die vermehrte und strukturierte Durchführung von Dankes-, Kündiger- und Reaktivierungsanrufen sowie weiterer Maßnahmen soll die Spenderbindung und der Spenderwert messbar gesteigert werden. Sämtliche Aktivitäten unterliegen den strengen Richtlinien von MSF und dem zertifizierten Qualitätsmanagement (TQE) sowie auf dem Grundsatz des Permission Marketing.

II. Aufgabenbeschreibung

Spenderbetreuung

- Konzeptionelle Weiterentwicklung und Umsetzung des Spenderdialogs (Inbound und Outbound) am Telefon, per E-Mail und Brief
- Weiterentwicklung des Feedbackmanagement
- Weiterentwicklung der digitalen Spenderkommunikation, vor allem über die Webseite von **ÄRZTE OHNE GRENZEN**
- Entwicklung und Umsetzung eines Kennzahlen-Systems für den Spenderdialog
- Schnittstelle zu den Marketingbereichen

Allgemein

- Betreuung relevanter, externer Dienstleister
- Einholung und Prüfung von Vergleichsangeboten
- Regelmäßiges Reporting an die Koordination
- Budgetplanung/ -kontrolle
- Erstellung/Optimierung von Arbeitsanweisungen/Prozessbeschreibungen für den Bereich der internen Qualitätssicherung (TQE)
- Repräsentation von **Ärzte ohne Grenzen** nach außen
- Aktive Teilnahme an den relevanten (internationalen) MSF-Arbeitsgruppen
- Übernahme von weiteren Aufgaben nach Absprache mit dem/der Vorgesetzten

III. Anforderungsprofil:

- Mindestens fünf Jahre relevante Berufserfahrung im Spender- oder Kundenservice
- Erfahrungen in der Leitung von Teams wünschenswert
- Sehr gute Kommunikationsfähigkeit mündlich und schriftlich
- sicheres repräsentatives Auftreten
- Sichere EDV-Anwendungskennnisse
- Hohe Serviceorientierung, ausgeprägte Teamfähigkeit, Organisationstalent und Kreativität
- Sehr gute Englischkenntnisse
- Bereitschaft zu Reisen, v.a. innerhalb Deutschlands
- Interesse an humanitärer Arbeit
- Stressresistenz und viel Humor

Bei Fragen zur Stelle wenden Sie sich bitte an Frau Sonja Röhrborn, Leitung Spenderservice: 030-700 130 136, sonja.roehrborn@berlin.msf.org

Wir bieten ein vielseitiges und interessantes Arbeitsgebiet in einer internationalen Hilfsorganisation und freuen uns auf Ihre aussagekräftige Bewerbung. Bitte senden Sie uns Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen (Anschreiben, Lebenslauf, Zeugnisse) **per Email** und fassen Sie dabei **alle Dokumente in einer Datei** zusammen (pdf, max. 5 MB).

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung bis zum **31.5.2017**.

ÄRZTE OHNE GRENZEN e.V.
Personalabteilung, Heike Mager
Am Köllnischen Park 1 in 10179 Berlin
Per Email: bewerbung.ber@berlin.msf.org
www.aerzte-ohne-grenzen.de