



2^e affichage de poste
Coordonnateur(trice), campagnes
d'abonnements et de dons
* CONTRAT 6 MOIS

POSTE	COORDONNATEUR(TRICE), CAMPAGNES D'ABONNEMENTS ET DE DONNS
STATUT	TEMPS PLEIN - 35 HEURES/SEMAINE – HORAIRES VARIABLES
DURÉE	POSTE CONTRACTUEL – 6 MOIS (JANVIER À JUIN 2019)* <u>POSSIBILITÉ DE PROLONGATION</u>
SERVICE	SALLE D'APPEL

Relevant du (de la) directeur(rice), ventes et service à la clientèle de l'OSM, **le (la) coordonnateur(trice), campagnes d'abonnements et de dons** est responsable de la gestion des campagnes de sollicitations téléphoniques de l'OSM. À ce titre, il (elle) doit s'assurer de la réalisation et de l'atteinte des objectifs financiers fixés. Il (elle) doit également gérer son personnel de manière à optimiser les revenus des campagnes. Il (elle) réalise ses activités courantes dans le respect des valeurs et attitudes de l'OSM.

Rôles et responsabilités

1. Participer à l'élaboration des stratégies des campagnes de sollicitations téléphoniques en collaboration avec les responsables des campagnes d'abonnements et de dons;
2. S'assurer de la réalisation des objectifs financiers des campagnes;
3. Créer les listes de contacts clients (leads) selon les stratégies établies;
4. Assurer la gestion du logiciel DCM et autres outils informatiques utilisés à la salle d'appel;
5. Transmettre les informations à remettre aux agents tout au long de la campagne;
6. Préparer la documentation de formation (trousse) en collaboration avec les responsables des campagnes d'abonnements et de dons;
7. Participer à la formation initiale de lancement de campagne et former les nouveaux agents en cours de campagne;
8. Organiser les réunions d'équipe avant chaque quart de travail;

9. Mettre en place des incitatifs afin de motiver son personnel;
10. Faire du contrôle qualité quant aux appels réalisés par les agents;
11. S'assurer le respect des scripts de campagnes lors des appels;
12. Évaluer l'efficacité des scripts et proposer des changements au besoin;
13. Être responsable de la gestion des horaires de travail des employés;
14. Effectuer un suivi auprès de la clientèle de l'OSM, au besoin;
15. Procéder à la prise d'appels, au besoin;
16. Préparer des rapports hebdomadaires des performances de chaque employé;
17. Préparer les rapports de commissions des employés, pour chaque période de paie;
18. Approuver les feuilles de temps au service des ressources humaines pour la production de la paie;
19. Tenir les responsables des campagnes d'abonnements et dons au courant des dossiers clés du service de la salle d'appel de l'OSM grâce à des rapports de suivis;
20. Répartir les listes de contacts aux employés afin d'optimiser le rendement de la campagne;
21. Faire un suivi des rappels téléphoniques de chaque agent;
22. Lire les rapports journaliers et réajuster le plan d'action, au besoin;
23. Assurer que les politiques de l'OSM soient respectées;

Ressources humaines

24. Évaluer ses progrès personnels et ceux de son équipe en terme de résultats financiers et humains;
25. Organiser et gérer son équipe de manière à optimiser le sens des responsabilités, la productivité et l'imputabilité;
26. Participer à l'embauche des agents de télémarketings avec le service des ressources humaines de l'OSM.

Exigences du poste

- Diplôme d'études universitaires de 1er cycle dans une discipline appropriée ou l'équivalent;
- Expérience pertinente d'au moins 3 ans en sollicitation téléphonique, en vente ou en service clientèle;
- Connaissance du milieu culturel (un atout);
- Très bonne maîtrise de la suite office;
- Connaissance des bases de données, chiffriers.
- **Disponibilité les soirs et fin de semaine – 6 jours/semaine;**

Compétences et attitudes organisationnelles requises

- Approche client (respect des engagements, proactivité et réactivité);
- Attitude professionnelle;
- Capacité de jugement;
- Capacité de mobiliser une équipe;

- Communication verbale et écrite efficace;
- Créativité et innovation;
- Diplomatie;
- Disponibilité et flexibilité;
- Esprit d'analyse et de synthèse;
- Gestion des priorités / Temps;
- Habileté à établir et maintenir des relations privilégiées;
- Habileté à travailler en équipe;
- Loyauté et engagement envers les clients et l'OSM;
- Ouverture au changement;
- Respect des personnes;
- Sens de la planification et de l'organisation;
- Souci élevé de la qualité du travail.

Délai pour le dépôt de candidature :	11 janvier 2018, 17h
--------------------------------------	----------------------

Les candidats qualifiés peuvent poser leur candidature en soumettant une lettre de présentation et un Curriculum Vitae à l'adresse suivante : ressources.humaines@osm.ca