



Todo niño o niña merece la mejor oportunidad de futuro que puedan tener. Nosotros, trabajamos para que puedan desarrollar al máximo su potencial. Somos valientes en nuestra ambición y exigencias, y haremos todo lo que esté en nuestra mano para proteger a la infancia en todo el mundo. Nuestros programas toman en cuenta y priorizan las necesidades de la infancia: asegurando su supervivencia, aprendizaje y protección; luchando para defender un espacio para ellos y ellas, asegurando su participación.

Estamos orgullosos de ser líderes mundiales en materia de infancia, consiguiendo: resultados visibles y duraderos en la vida de millones de niñas y niños y pudiendo cambiar sus vidas y el futuro que construimos junto a ellos y ellas.

Área programa: Comunicación & Fundraising, Socios y Donantes.

Localización: Sede Central, Madrid.

Relación laboral: Indefinido a jornada completa

Grado / Categoría: II-4

OBJETIVO: Asegurar la implementación de la estrategia y operativa de la fidelización de donantes particulares en todas sus fases para la consecución de una base de socios y socias duradera, implicada y que genere más valor.

ALCANCE:

- **Reporte:** Especialista de Fidelización de Socios y Donantes.
- **Equipo a cargo:** Sin equipo directo.

FUNCIONES:

1. Participar en la elaboración de los planes de fidelización y gestionar la ejecución óptima de las campañas de fidelización, retención y maximización de valor, con equipos internos y externos, asegurando y optimizando los resultados.
2. Analizar y hacer seguimiento periódico de los indicadores de fidelización, retención y maximización de valor en colaboración con el analista de datos y el área digital.
3. Gestionar el ciclo de comunicación con socios, socias y donantes en cada una de sus fases a lo largo de su relación con SCE.
4. Proponer acciones de mejora a través de la creatividad e innovación para contribuir a la optimización de los indicadores del área de fidelización a través de un enfoque multicanal y centrado en el donante.
5. Realizar el seguimiento y control de las acciones y presupuesto.
6. Gestionar y coordinar la elaboración y producción de las piezas de marketing, contenidos y argumentarios necesarios para la implementación de los planes de fidelización.
7. Gestionar de forma adecuada los procesos claves para el desarrollo del área en la herramienta CRM Salesforce y Marketing Cloud y otras tecnologías y herramientas de comunicación que permitan la relación con los clientes.
8. Participar en grupos y foros especializados a nivel interno y externo para establecer y elaborar buenas prácticas.
9. Cualquier otra función acorde con su categoría que le sea encomendada por su responsable.

FORMACIÓN REQUERIDA

- **Titulación universitaria** en: Marketing o afines. Valorable postgrado en: Fundraising, Fidelización o Marketing Relacional.
- Uso de **herramientas** a nivel **profesional: Ofimáticas, Paquete Office365 y Power BI.**
- Imprescindibles conocimientos avanzados de BBDD y CRM (preferiblemente Salesforce y Salesforce Marketing Cloud).
- **IMPRESINDIBLE dominio** de los siguientes idiomas: **castellano e inglés (nivel B2)**

EXPERIENCIA SOLICITADA

- Imprescindible **experiencia de al menos 3 años** en área de fidelización y retención de socios y donantes.
- Conocimientos y experiencia en áreas o departamentos de atención al cliente.
- Valorable experiencia en organizaciones del tercer sector

COMPETENCIAS:

CREATIVIDAD: Fomenta ideas nuevas e innovadoras.	AMBICIÓN: Comparte la visión organizativa y compromete y motiva a los demás.	INTEGRIDAD: Demuestra honestidad y transparencia.
COLABORACIÓN: Construye y mantiene relaciones eficaces y colaborativas con sus equipos, otras áreas y agentes externos.	RENDICIÓN DE CUENTAS: Se responsabiliza de su toma de decisiones, la gestión eficiente de recursos y valores organizativos.	

OTROS

- Cumplimiento de: **Valores, Visión y Misión; Código de Conducta y Protocolos de Seguridad.**
- IMPRESINDIBLE **Certificado Negativo del Registro de Delincuentes Sexuales** y **permiso de trabajo en España.**
- VALORABLE: 33% de discapacidad certificada o pertenecientes a otros colectivos en exclusión.

De conformidad con lo dispuesto en la normativa de Protección de Datos, informamos que sus datos serán recogidos por la Fundación Save the Children, para la selección de personal. Puede ejercer su derecho de: acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación de sus datos dirigiéndose a Save the Children, calle Doctor Esquerdo, 138, 2º, 28007 de Madrid, o a lopd@savethechildren.org acompañando copia de su DNI, NIE o Pasaporte. También, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

In accordance with the provisions of the Data Protection regulations, we inform you that your data will be collected by the Save the Children Foundation, for the selection of personnel. You can exercise your right of access, rectification, deletion, opposition, portability and limitation of your data by contacting Save the Children Foundation, Calle Doctor Esquerdo, 138, 2º, 28007 Madrid, or lopd@savethechildren.org with a copy of your DNI, NIE or Passport. You also have the right to file a complaint with the Spanish Data Protection Agency.