



**SOS Villaggi dei Bambini ETS** si impegna affinché i bambini e i ragazzi che non possono beneficiare di adeguate cure genitoriali crescano in una situazione di parità con i propri coetanei, realizzando appieno il proprio potenziale e la possibilità di vivere una vita indipendente. È presente in **Italia** da oltre 60 anni e oggi opera attraverso **8 Programmi e Villaggi SOS**, a Trento, Ostuni, Vicenza, Saronno, Mantova, Torino, Crotone e Milano. SOS Villaggi dei Bambini si prende cura di oltre **2.600** persone, tra bambini, ragazzi e famiglie che vivono gravi situazioni di disagio, e sostiene i diritti di oltre **47.000** bambini e giovani, protagonisti delle sue attività di Advocacy. È parte del network SOS Children's Villages, presente in **136 tra Paesi e territori** dove aiuta circa 3 milioni di persone, e del quale ospita e gestisce a livello internazionale il **Programma globale di esperti sulla salute mentale e sul supporto psicosociale**.

SOS Villaggi dei Bambini ETS ha aperto una ricerca per una figura di

### **DONOR CARE OFFICER – Servizio Sostenitori**

Area: Raccolta Fondi

Riferisce a: Responsabile Raccolta Fondi Individui

Tipo di inserimento: commisurati all'esperienza del candidato

Data di inserimento previsto: aprile 2025

### **DESCRIZIONE DEL RUOLO**

Come **Donor Care Officer**, ha un ruolo cruciale nella gestione e nel rafforzamento delle relazioni con i donatori, contribuendo al successo delle attività di Raccolta Fondi e alla sostenibilità a lungo termine dell'organizzazione.

**SOS Villaggi dei Bambini**

Via Durazzo 5 - 20134 Milano

T +39 02 55231564

F +39 02 56804567

CF 80017510225

[www.sositalia.it](http://www.sositalia.it) - [info@sositalia.it](mailto:info@sositalia.it)





## COME CANDIDARSI

Inviare un CV (max 3 pagine) e una lettera motivazionale all'indirizzo email: [risorse-umane@sositalia.it](mailto:risorse-umane@sositalia.it) indicando nell'oggetto "**Donor Care Officer**" e autorizzando il trattamento dei dati, secondo quanto stabilito dal Decreto legislativo n° 196/2003 in materia di privacy entro e non oltre il 21 marzo 2025. L'annuncio è rivolto a candidati ambosessi ai sensi della vigente normativa di legge.

## OBIETTIVI

In coordinamento con il responsabile dell'unità Individual Giving, garantisce l'ottimale gestione della relazione con il donatore o il potenziale donatore nelle fasi di acquisizione, mantenimento, retention e development. Garantisce inoltre la gestione corretta dei dati e dei flussi di incasso delle donazioni nel CRM.

## ATTIVITA'

- Gestisce la relazione inbound e outbound, via mail e telefono, con i donatori per le attività legate a acquisizione, fidelizzazione, retention e development
- Gestisce i processi legati all'incasso e mantenimento delle donazioni con SDD e carta di credito, comprese le comunicazioni ai donatori funzionali al regolare incasso
- Gestisce il data entry delle donazioni (es. bonifici, bollettini postali) inserendo le corrette informazioni in relazione a iniziative/linee di budget, destinazione e trattenuta
- Fornisce supporto e formazione ai volontari e/o collaboratori per il data entry delle donazioni
- Elabora la reportistica delle donazioni mensili per l'ufficio Raccolta fondi, l'amministrazione e l'ufficio internazionale, verificando la correttezza e qualità del dato inserito
- Esegue i controlli e i processi relativi alla comunicazione delle donazioni all'Agenzia delle Entrate, in collaborazione con l'Area di Amministrazione.
- Collabora a attività di revisione ed ottimizzazione dei processi di gestione delle mancate donazioni ed insoluti al fine di migliorare costantemente l'efficienza della Raccolta Fondi.



- Fornisce supporto nei progetti di implementazione di nuovi metodi di pagamento o nella modifica di processi legati agli incassi.

## **COMPETENZE ED ESPERIENZA**

- Pregressa esperienza nella Raccolta Fondi e in particolare nel Donor care / servizio sostenitori
- Preferibile esperienza nella gestione dei flussi di incasso e/o attività di data entry delle donazioni
- Forte orientamento ai risultati e rispetto delle scadenze
- Eccellenti capacità di comunicazione - sia telefonica che scritta - e di ascolto
- Attitudine al problem solving e autonomia operativa
- Predisposizione ai rapporti interpersonali e di lavoro in team
- Buona conoscenza Excel e database CRM di settore (Preferibile Mentor)
- Conoscenza del funzionamento degli strumenti di pagamento
- Flessibilità ed adattabilità al cambiamento
- Condivisione dei valori e della mission di SOS Villaggi dei Bambini
- Buona conoscenza della lingua inglese

## **COSA OFFRIAMO**

- Lavoro in una realtà internazionale e altamente impattante
- Opportunità di sviluppo e formazione continua
- L'opportunità di contribuire significativamente al benessere dei bambini e delle comunità supportate da SOS Villaggi dei Bambini
- Flessibilità e attenzione al benessere del lavoratore