



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: commisurato all'esperienza del candidato

Data di inserimento previsto: giugno/luglio 2025

DESCRIZIONE DEL RUOLO

Il/la **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 - info@sositalia.it





COME CANDIDARSI

Inviare un CV (max 3 pagine) e una lettera motivazionale all'indirizzo email: 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 23 maggio 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, fidelizzazione, retention e development.

ATTIVITA'

- Gestisce la relazione inbound e outbound, via mail e telefono, con i donatori per le attività legate ad acquisizione, retention, fidelizzazione e development.
- Gestisce con i diversi canali di contatto i problemi legati all'incasso di SDD e Carte di credito e alle mancate donazioni regolari con l'obiettivo di ridurre il rischio di caduta dei donatori e recuperare eventuali quote perse.
- Supporta l'elaborazione della reportistica relativa alle attività di gestione dei donatori a rischio caduta.
- Collabora alle attività di revisione e ottimizzazione dei processi di gestione delle mancate donazioni e insoluti, al fine di migliorare costantemente l'efficienza della Raccolta Fondi.
- Gestisce in autonomia le richieste dei donatori per le donazioni su prodotti solidali, bomboniere e donazioni in memoria, collaborando con il team di raccolta fondi per individuare opportunità di ottimizzazione della raccolta.
- Partecipa a progetti trasversali di raccolta fondi



COMPETENZE ED ESPERIENZA

- Pregressa esperienza nella Raccolta Fondi e in particolare nel Donor care / Servizio sostenitori
- Forte orientamento ai risultati
- 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 e 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