

V1– 25/11/2021

ROLE PROFILE

| | | | |
|----------------|---|-----------------|----|
| PUESTO | Captador de Telemarketing | | |
| ÁREA FUNCIONAL | Shared Service - Local Fundraising | | |
| REPORTA A | Shared Services Fundraising Manager | | |
| UBICACIÓN | Guatemala, Honduras, Nicaragua, El Salvador (depende del país en el que realiza la captación) | REQUIERE VIAJAR | No |
| DÍA EFECTIVO | | GRADO | A |

PROPOSITO

Captar donantes individuales recurrentes a través del canal de telemarketing y apoyar en su fidelización, en consonancia con las directrices, políticas, procesos y procedimientos de la oficina, a fin de generar ingresos sostenibles para la oficina en el país.

DIMENSIONES DEL ROL

- Búsqueda de posibles donantes, aplicando la técnica de adquisición correspondiente
- Desarrollo de estrategias que permitan la captación de donantes individuales y el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Negocios del país.
- Uso de habilidades de comunicación durante el reclutamiento según las pautas del país y del centro de servicios compartidos.
- Comisiones en función de resultados.
- Fuerte orientación a resultados y objetivos.
- Activo fijo (Equipo, mobiliario)
- Información confidencial: Fotos e información de niñas, niños e información de los donantes individuales.

RESPONSABILIDADES

1. Realizar acciones de búsqueda y adquisición de donantes individuales, aplicando la técnica de captación de telemarketing (principalmente) u otra definida por la supervisión inmediata, con el objetivo de agregar valor y maximizar los ingresos en bienestar de las niñas, niños y jóvenes.

2. Monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de metas establecidas en el plan de captación de donantes individuales recurrentes.
3. Apoyar en la fidelización de los donantes individuales, y acciones adicionales relacionadas con la recaudación de fondos instruidas por la supervisión inmediata.

Dimensiones de la estructura del puesto

- La posición será parte del Centro de Servicios de Recaudación de fondos locales de Centroamérica.
- En su día a día reportará al Experto/Analista de Servicio al Donante o en su defecto al Gerente del Centro de Servicios.
- Este puesto trabajará en coordinación con el Experto en Digital Fundraising.

RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS

1. Realizar acciones de búsqueda y adquisición de donantes individuales, aplicando la técnica de captación de telemarketing (principalmente) u otra definida por la supervisión inmediata, con el objetivo de agregar valor y maximizar los ingresos en bienestar de las niñas, niños y jóvenes.
 1. Asegurar el desarrollo e implementación de actividades de captación de donantes individuales a través de llamadas telefónicas (principalmente).
 2. Brindar y entregar información de los programas de la organización para sensibilizar a las personas con el objetivo de captar donantes individuales.
 3. Uso del discurso adecuado de captación basado en las pautas de la del país y del centro de servicios compartidos (script).
 4. Registra la información de donantes individuales de acuerdo a los procedimientos establecidos en el sistema correspondiente.
 5. Construir bases de datos para realizar acciones de captación.
 6. Sugerir ajustes para mejorar los resultados de las adquisiciones de los donantes (nuevos puntos de adquisición, ajustes en herramientas, discurso y materiales de apoyo, entre otros).
 7. Cumplir con las políticas, procesos y procedimientos de la Plan International.
2. Monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de metas establecidas en el plan de captación de donantes individuales recurrentes.
 1. Realizar seguimiento de las acciones de captación que aun no se han concluido.
 2. Elaborar reportes de resultados de acciones.
 3. Brindar información solicitada por la jefatura con el fin de optimizar los resultados.
3. Apoyar en la fidelización de los donantes individuales, y acciones adicionales relacionadas con la recaudación de fondos instruidas por la supervisión inmediata.
 1. Apoyar en la actualizada la información de los donantes individuales.
 2. Apoyar en la implementación de acciones de fidelización de donantes individuales definidas para el canal de telemarketing.
 3. Apoyar en otras técnicas de captación para la adquisición de donantes individuales.

Responsabilidades de género y lenguaje incluyente

- Conocer y cumplir con la política de género
- Aportar al cumplimiento del estándar de género relacionado con Comunicaciones y Mercadeo

Responsabilidades de Salvaguarda

Garantiza que las políticas globales de Plan International para la protección de niños y jóvenes y la igualdad e inclusión de género estén plenamente integradas de acuerdo con los principios y requisitos de la política, incluidos los estándares y directrices de implementación pertinentes, según corresponda a su área de responsabilidad. Esto incluye, entre otros, garantizar que el personal y los asociados conozcan y comprendan sus responsabilidades en virtud de estas políticas y el Código de conducta (CoC) de Plan International, su relevancia para su área de trabajo y que las inquietudes se informen y gestionen de acuerdo con los procedimientos adecuados.

RELACIONES CLAVES

Internos:

- Gerente de Centro de Servicio
- Experto de Servicio al Donante
- Experto en Digital Fundraising
- Analista de servicio al donante
- Equipos de donantes individuales en cada país al que se brinda servicios
- Equipos de servicio al donante en cada país al que se brinda servicios

Externos:

- Nuevos donantes individuales potenciales
- Donantes individuales existentes

EXPERIENCIA TÉCNICA, HABILIDADES, CONOCIMIENTOS

- Estudios secundarios completos. Deseable mas no indispensable cursando primeros años de estudios universitarios o tecnológicos en marketing, comunicaciones, relaciones públicas o afines.
- Experiencia entre 1 y 3 años en ventas telefónicas de productos o servicios de intangibles, manejo de objeciones, cierre de ventas, atención al cliente.
- Conocimiento y manejo de técnicas de ventas.
- Habilidades de comunicación de alto nivel (comunicación asertiva) para interactuar con una variedad de actores, incluidos los donantes existentes y potenciales.
- Manejo de programas de entorno Windows office a nivel usuario.
- Sería de valor agregado contratar a jóvenes de las comunidades en las que trabajamos.

Excepciones:

- Se puede incluir a jóvenes participantes de programas que tenga la condiciones para desarrollar este trabajo y que muestren una alta predisposición a la venta¹.
- Se puede incluir a personas que no tengan previa experiencia en ventas, pero muestren una alta predisposición a la venta².

¹ Para esto se realiza el Tes IPV

² Para esto se realiza el Tes IPV

VALORES DE PLAN INTERNACIONAL

Trabajamos para lograr un impacto duradero

- Tengo el valor para retar la forma en que trabajamos, tanto nosotros/as como las demás personas, con miras a alcanzar los mejores resultados.
- Tomo la iniciativa para encontrar nuevas y mejores formas de realizar mi trabajo.
- Enfoco mi esfuerzo en donde contribuiré de la mejor manera al propósito y objetivos estratégicos de nuestra organización.
- Soy flexible y me adapto -o incluso cambio- mi manera de trabajar cuando es necesario.
- Busco y utilizo información para mejorar la eficiencia y efectividad en mi trabajo, para incrementar mi contribución.
- Persevero y animo a los demás a persistir en una actitud positiva ante los contratiempos y la adversidad.

Somos abiertos/as y rendimos cuentas

- Me hago responsable y fomento igual responsabilidad dentro y fuera de la organización por lo que hemos acordado hacer y por el impacto de nuestras acciones en los demás.
- Soy abierto/a, honesto/a y transparente en mi trabajo.
- No temo admitir mis errores, sino que trato de corregirlos y hacer mejor mi trabajo la próxima vez.
- Comparto voluntariamente la información que ayude a mi equipo y otras unidades o instancias la toma eficaz de decisiones.
- Promueve una cultura de apertura y transparencia, incluso con patrocinadores y donantes.
- Se responsabiliza a sí mismo y a los demás para lograr los más altos estándares de integridad.
- Consistente y justo en el trato de las personas.
- Abierto sobre los errores y dispuesto a aprender de ellos.
- Responsable de garantizar que somos una organización segura para todos los niños, niñas y jóvenes.

Juntos/as lo hacemos bien

- Ofrezco información, experiencia y apoyo, tanto a los/las colegas dentro de Plan International como fuera de la organización, para contribuir a alcanzar nuestras metas comunes.
- Me atengo a los códigos de conducta en el trabajo acordados con mi equipo y con otros organismos participantes en nuestro trabajo.
- Desarrollo mejoras y soluciones mediante el trabajo conjunto con mis colegas y otras personas fuera de la organización.
- Ayudo a mi equipo y a las demás personas a enfrentar los retos y celebrar el éxito.
- Solicito ayuda si la preciso, y busco y escucho las experiencias y conocimientos alcanzados por otros/as, a fin de aprender y mejorar.
- Valoro las contribuciones de los/las colegas de Plan International

Somos inclusivos/as y empoderamos

- Ayudo a crear un ambiente donde los niños, niñas, jóvenes, comunidades, socios y colegas reciban apoyo y se sientan seguros.
- Respeto y atiendo los derechos y necesidades de todas las personas.
- Escucho a los/las demás con humildad y valoro sus opiniones, creencias y perspectivas, incluidas aquellas que contradicen mi propio punto de vista.
- Confronto y rechazo toda forma, directa o indirecta, de discriminación, desigualdad de género, intimidación y acoso.



AMBIENTE FISICO

Entorno de oficina típico para la mayoría del tiempo, pero debe ir al campo para mejorar las capacidades del equipo.

NIVEL DE CONTACTO CON NIÑOS

Contacto bajo: sin contacto o muy baja frecuencia de interacción.