

**L'Institut du Cerveau (ICM), recrute
Un(e) Chargé(e) de la relation donateurs (H/F)**

Poste à pourvoir dès que possible

CDD de 5 mois, Possibilité de CDI

A Paris 13^{ème}

L'Institut du Cerveau est une Fondation privée reconnue d'utilité publique dont l'objet est la recherche fondamentale et clinique sur le système nerveux. Sur un même lieu, 700 chercheurs, ingénieurs et médecins couvrent l'ensemble des disciplines de la neurologie, dans le but d'accélérer les découvertes sur le fonctionnement du cerveau et les développements de traitements sur les maladies comme : Alzheimer, Parkinson, Sclérose en plaques, épilepsie, dépression, paraplégies, tétraplégies, etc.

POSTE

MISSIONS PRINCIPALES

Au sein de l'équipe Marketing Direct au sein de la Direction de la communication du développement, vous intégrez une équipe de quatre personnes et gérerez la relation avec les donateurs grand public.

Vos missions au quotidien :

- Traiter l'ensemble des appels, emails et courriers des donateurs et du grand public :
 - Répondre aux demandes d'information des donateurs et prospects
 - Envoi de duplicatas de reçus fiscaux
 - Gestion des inscriptions aux événements organisés par l'Institut
 - Traitement des exercices de droits des personnes (RGPD)
 - Envoi d'information sur les équipes ou les travaux de recherche de l'Institut
 - Assurer le dispatch des emails reçus dans la boîte générique au sein des différents services
 - Traitement des réclamations diverses

- Mettre à jour la base de données donateurs (changements de coordonnées, arrêts/modifications de prélèvements automatiques, exclusions du publipostage...)
- Incrémenter les codes médias et le marquage des campagnes dans la base de données donateurs
- Superviser les fichiers d'échanges (demandes d'autorisation et bons de commande), extraire et livrer les données commandées, et réaliser le marquage
- Assurer une continuité dans la relation avec les donateurs afin de les fidéliser et faire remonter des informations stratégiques en vue d'optimisations du plan de sollicitation
- Être force de proposition dans l'optimisation de la gestion des courriers et des procédures

A terme, vous pourriez également intervenir dans d'autres actions en lien avec les autres équipes du pôle collecte de fonds.

PROFIL

SAVOIR-FAIRE

- Solides qualités relationnelles et rédactionnelles et d'une aisance avec les outils de bureautique (Excel, Word et idéalement une base de données clients/donateurs).

SAVOIR

- Formation Bac + 2/3 (type BTS, Licence professionnelle), vous justifiez d'une expérience de minimum 2 ans dans le domaine de la relation clients (secteur caritatif, du luxe ou bancaire apprécié).

SAVOIR-ETRE

- Vous êtes à l'écoute, diplomate, savez demeurer positif et possédez le sens du service et un excellent relationnel. Vous savez rester réactif même en période de forte charge de travail (en particulier octobre à décembre).

CV à envoyer à : recrutement@icm-institute.org en indiquant Poste « Chargé(e) relation donateurs (h/f)»