



Avis de recrutement :

SOS Villages d'Enfants au Sénégal recrute un/une Téléopérateur / Téléopératrice pour le Bureau National.

SOS Villages d'Enfants

Organisation non gouvernementale, laïque, apolitique et à but non lucratif, SOS Villages d'Enfants est active au Sénégal depuis 1976. L'Association est reconnue d'Utilité Publique par Décret n°87- 1551 du 19 Décembre 1987 et est affiliée à la Fédération Internationale des Villages d'Enfants SOS.

Dans le cadre du renforcement de ses activités et de son service de communication avec ses parrains, partenaires et différents interlocuteurs, l'organisation recrute **un(e) Téléopérateur / Téléopératrice**.

Résumé du poste

Le/la téléopérateur(trice) a pour mission d'assurer, par téléphone, la gestion et le développement de la relation avec les parrains, donateurs et prospects, afin de contribuer à leur fidélisation, à l'augmentation de leur engagement et au développement des ressources de l'organisation.

Tâches et Responsabilités du Poste :

Sous la supervision de la Coordinatrice Nationale des relations avec le Grand Public, le/la Téléopérateur(trice) sera notamment chargé(e) de:

- Contacter les parrains, donateurs et prospects selon les campagnes et plans d'appels définis ;
- Assurer le suivi et la fidélisation des parrains existants ;
- Relancer les donateurs et parrains en situation d'impayé ou d'interruption de contribution ;
- Informer et sensibiliser les prospects sur les programmes et les modalités de soutien ;
- Accompagner les parrains et donateurs dans leurs démarches et répondre à leurs demandes ;
- Identifier les opportunités de conversion, de réactivation ou d'augmentation des contributions ;
- Recueillir et mettre à jour les informations relatives aux soutiens dans le CRM ;



- Assurer une qualité d'accueil, d'écoute et de communication conforme aux standards de l'organisation ;
- Contribuer à la réalisation des objectifs de collecte, de fidélisation et de satisfaction des soutiens ;
- Produire les comptes rendus et données de suivi nécessaires au pilotage de l'activité.
- Transmettre aux services concernés les situations nécessitant une intervention particulière ;
- Respecter strictement la confidentialité des informations recueillies ;

Finalité : contribuer à établir une relation durable, de confiance et de proximité avec les parrains/donateurs, tout en participant activement au développement et à la sécurisation des ressources de l'organisation.

Profil

Formation :

- Niveau Bac à Bac+2/3 en communication, relation client, sciences sociales, gestion, administration ou dans un domaine similaire ;
- Avoir des compétences prouvées en rédaction de rapports et de compte rendu ;
- Ne pas avoir été impliquée dans un incident de sauvegarde de l'enfant et/ou d'abus, de harcèlement sexuel en tant qu'auteur.

Expérience :

- Une expérience professionnelle de 1 an minimum dans un poste de télé-opérateur, téléconseiller, chargé(e) de relation client, commercial(e), chargé(e) de clientèle ou dans un domaine similaire.
- Une expérience dans de la collecte de fonds ou de la fidélisation constitue un atout important.

Une expérience au sein d'une ONG ou d'une organisation à vocation sociale serait un plus.

Compétences et qualités

- Maîtriser les techniques d'accueil, d'écoute active et de communication téléphonique ;
- Savoir argumenter, convaincre et mobiliser un interlocuteur dans le respect des principes éthiques de la collecte de fonds ;
- Être capable de conduire un entretien téléphonique de manière structurée et professionnelle ;
- Savoir identifier les besoins, attentes, objections et préoccupations des parrains, donateurs et prospects ;
- Maîtriser les techniques de relance, de réactivation et de fidélisation ;
- Savoir gérer les objections et les situations difficiles avec diplomatie ;
- Être capable de renseigner avec précision les informations recueillies lors des appels dans le CRM ;



- Savoir effectuer un suivi rigoureux des contacts et des engagements pris ;
- Avoir un bon esprit d'équipe et le sens du service ;
- Maîtriser les règles de confidentialité et de protection des données personnelles ;
- Avoir une bonne maîtrise du français, à l'oral comme à l'écrit ; la connaissance du wolof et/ou de l'anglais constitue un atout ;
- Être dynamique, enthousiaste et persévérant(e) ;
- Faire preuve de diplomatie et de maîtrise de soi, notamment face aux refus ou aux situations conflictuelles ;
- Être orienté(e) vers les résultats tout en plaçant la qualité de la relation au cœur de son action ;
- Faire preuve de rigueur, d'organisation et de ponctualité ;
- Être discret(ète) et respecter strictement la confidentialité des informations recueillies ;
- Avoir le sens de l'engagement et adhérer aux valeurs et à la mission de l'organisation ;
- Faire preuve d'adaptabilité et être capable de travailler dans un environnement évolutif.

Dossier à fournir

- 1 demande manuscrite adressée au Directeur National de SOS Villages d'Enfants Sénégal;
- 1 Curriculum vitae ;
- 1 Copie légalisée des diplômes et références professionnelles (l'original sera exigé lors des entretiens de sélection);
- 1 copie de la Carte Nationale d'Identité ;
- 1 extrait du casier judiciaire n° 3 de moins de 3 mois (ne sera exigé qu'au candidat retenu(e) pour le poste)
- 1 Certificat de bonne vie et mœurs de moins de 3 mois (ne sera exigé qu'au candidat retenu(e) pour le poste).
- 1 Certificat de visite médical ;
- Conformément à sa politique de protection des enfants et de prévention du harcèlement, l'Organisation soumet tous les emplois à des vérifications d'antécédents, lorsque cela est possible.

Conformément à sa politique de protection des enfants et jeunes, à sa politique de prévention et de protection contre le harcèlement l'exploitation et les abus sexuels, et à ses directives relatives à la lutte contre la fraude et la corruption, l'Organisation soumet tous les emplois à des vérifications d'antécédents, y compris la vérification du casier judiciaire, du certificat de bonne vie et mœurs, lorsque cela est possible.

Ce poste implique de travailler au sein d'une ONG engagée en faveur des enfants et des droits humains et il est soumis à des contrôles stricts visant à assurer la sécurité du recrutement. La personne retenue devra se soumettre à des contrôles de sécurité du recrutement, notamment des contrôles des antécédents judiciaires et des références, afin de vérifier son aptitude à travailler pour SOS Villages



d'Enfants. Outre la capacité des candidats à remplir les fonctions du poste, la motivation et l'approche du candidat en matière de sauvegarde seront également examinées lors du processus de sélection. Il est entendu que les contrôles effectués seront soumis à la législation nationale ou locale en vigueur.

Pour postuler

Les personnes intéressées par cet emploi, peuvent envoyer leur candidature, avec trois personnes de référence, au plus tard le **07 Octobre 2026** par E-Mail à l'adresse suivante: sos-senegal@sos-senegal.org

