

Descripción y perfil de puesto:

**Promotor/a de Fidelización y Retención**

Clave:

Revisión: Abril, 2024

Anexo 1 al Contrato de Trabajo



**Promotor/a de Fidelización y Retención**

**I. Descripción del puesto**

<b>Identificación del puesto</b>	
<b>Nombre del puesto:</b>	Promotor/a de Fidelización y Retención.
<b>Unidad de adscripción:</b>	Crecimiento y Recaudación de Fondos.
<b>Lugar y horario de trabajo:</b>	Mes de prueba 100% presencial en oficinas de Amnistía Internacional México. Al terminar el mes de prueba el esquema de trabajo será híbrido. Número de horas: 40 horas semanales. Horario: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas. Ocasionalmente: Disponibilidad para trabajar fines de semana cuando sea requerido y cambios de horario a vespertino.
<b>Estructura organizacional y entorno operativo</b>	
<b>Jefa Inmediata:</b>	Responsable de Fidelización y Retención
<b>Relaciones transversales internas:</b>	En primer grado: Coordinación de Crecimiento Digital y Retención, Responsable de Telemarketing, Promotores/as de Telemarketing En segundo grado: el resto de la Oficina Nacional.
<b>Relaciones transversales externas:</b>	Público en General (sociedad civil).
<b>Objetivo</b>	
Contribuir a la sostenibilidad financiera de Amnistía Internacional México mediante campañas de llamada variadas, maximizando los ingresos mensuales de la organización, asegurando el correcto seguimiento a cada donante y sus aportaciones e incrementando el valor de cada uno de ellos.	
<b>Funciones</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Implementación de campañas telefónicas (y otros medios de contacto) para incrementar las aportaciones, retener y fidelizar a donantes vigentes, cancelados de Amnistía Internacional México.<ul style="list-style-type: none"><li>● Realizar campañas de llamadas para aumento de donación.</li><li>● Gestionar campañas de rescates de donación y actualización de datos de donantes y membresía para asegurar altos índices de efectividad de cobranza mensual.</li><li>● Realizar campañas de llamadas de bienvenida a donantes.</li><li>● Realizar campañas de llamada de reactivación.</li><li>● Gestionar solicitudes de cancelación o suspensión de donaciones.</li><li>● Apoyar a campañas de llamadas de Telemarketing.</li><li>● Gestionar las campañas de comunicación vía WhatsApp con la base de donantes.</li></ul></li></ul>	

Descripción y perfil de puesto:

**Promotor/a de Fidelización y Retención**

Clave:

Revisión: Abril, 2024

Anexo 1 al Contrato de Trabajo



- Llenado diario, semanal y mensual de reportes de rendimiento.
- Realizar la captura de información en el CRM y actualización de los datos de las personas donantes y membresía, asegurando que realice con la más alta calidad.
- Atender seguimientos y dudas de las personas que ya son miembros o donantes.
- Realizar la cobranza de donantes de acuerdo con las indicaciones del Responsable de Fidelización y Retención.
- Tomar y aplicar talleres de liderazgo y conocimientos técnicos referentes al área de recaudación.
- Realizar actividades de venta de artículos en eventos de Amnistía Internacional.
- Apoyar a la persona Responsable de Fidelización en el desarrollo de campañas de recaudación de fondos y fidelización para donantes y membresía.
- Trabajar bajo objetivos y entregar resultados diarios, semanales y mensuales.
- Apoyo en actividades de la Responsable de Fidelización y Retención y de la Coordinación de Crecimiento Digital y retención.

*Esta descripción de puesto podrá ser modificada a lo largo del tiempo. Cualquier cambio deberá ser consultado y consensado entre Amnistía Internacional México y el colaborador/a.*

## II. Perfil requerido:

Formación y conocimientos requeridos	
<b>Nivel educativo:</b>	Estudiante de Licenciatura o Licenciatura terminada (No excluyente).
<b>Áreas de conocimiento específico no excluyentes:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimientos en Ventas y Atención al Cliente.</li><li>• Conocimientos de Marketing.</li><li>• Experiencia en Telemarketing.</li><li>• Experiencia en el uso de CRM (<i>Salesforce</i> deseable pero no indispensable).</li></ul>
<b>Idiomas:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inglés intermedio, (deseable, pero no excluyente).</li></ul>
Experiencia requerida	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Marketing, comunicación y ventas</li><li>• Experiencia en atención clientes, membresía o donantes</li><li>• Manejo de campañas de WhatsApp</li></ul>	
Competencias requeridas	
<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Muestra apertura a la retroalimentación y, si es necesario, expresa descontento de manera respetuosa para resolver diferencias mediante el diálogo y la canalización correspondiente.</li><li>• Transmite verbalmente o por escrito de forma asertiva, inclusiva y oportuna la información a fin de</li></ul>

Descripción y perfil de puesto:  
**Promotor/a de Fidelización y Retención**

Clave:  
Revisión: Abril, 2024  
Anexo 1 al Contrato de Trabajo



	<p>adaptar su mensaje a la otra persona y a los diferentes canales de comunicación.</p>
<b>Análisis y toma de decisiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antes de actuar, piensa en los escenarios y el efecto de las acciones.</li> <li>• Es consciente del impacto que generan sus funciones dentro y fuera de Amnistía, así como el efecto que tiene el no llevarlas a cabo. Y comparte esta visión con personas compañeras para motivarles a hacer lo mismo.</li> </ul>
<b>Trabajo en equipo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoya activamente a personas de su propia área o subdirección mediante una clara disposición, incluso antes de que dichas personas hayan expresado sus necesidades.</li> <li>• Tiene una actitud abierta para aprender y compartir con otras personas, manteniendo un ambiente respetuoso, justo y abierto a la diversidad e inclusión.</li> <li>• Brinda apoyo o ayuda a todas las personas respondiendo a sus necesidades y requerimientos presentes y futuros, mediante iniciativas anticipadoras y espontáneas, a fin de facilitar la resolución de problemas o dudas, aunque no hayan sido manifestadas expresamente.</li> </ul>
<b>Planeación y organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporta cualquier retraso, contingencia o riesgo que detecta en la operación.</li> <li>• Determina eficazmente las acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos semanales de su área o proyecto.</li> </ul>
<b>Orientación a resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa regularmente los indicadores de gestión o desempeño para evaluar el grado de consecución alcanzado.</li> <li>• Construye alianzas de colaboración eficaces con personas clave o partes interesadas y comparte sus necesidades con las personas de la equipa para actuar en consecuencia.</li> </ul>
<b>Adaptabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra apertura y flexibilidad en hacer adecuaciones para responder a los cambios del entorno.</li> </ul>
<b>Visión estratégica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabaja en alcanzar las metas retadoras asociadas a la planeación estratégica.</li> </ul>
<b>Conciencia organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actúa conforme a las políticas organizacionales para cumplir y fomentar con el ejemplo la misión, visión, valores y objetivos estratégicos de Amnistía.</li> </ul>

**CAPACIDADES REQUERIDAS**

- Mentalidad positiva.
- Trabajo bajo presión.

Descripción y perfil de puesto:

**Promotor/a de Fidelización y Retención**

Clave:

Revisión: Abril, 2024

Anexo 1 al Contrato de Trabajo



- Tolerancia a la frustración.
- Capacidad de síntesis.
- Excelente redacción y ortografía.
- Alta habilidad de comunicación oral.
- Manejo básico de paquetería Office.
- Alta habilidad numérica y financiera.
- Alta capacidad para entablar buenas relaciones interpersonales.
- Alta capacidad para trabajar bajo metas.
- Proactividad e iniciativa propia.
- Enfocado/a en resultados.

Alineación con los valores de Amnistía Internacional y sus temas prioritarios de acción, así como fuerte compromiso ético con las luchas por la dignidad de personas y sectores sociales más excluidos y discriminados.

**Otros**

Disponibilidad para viajar: Sí, al interior de la República Mexicana cuando sea necesario.

**III. Condiciones económicas del puesto de trabajo:**

Condiciones económicas	
<b>Tipo de contrato:</b>	Indeterminado con un mes de prueba.
<b>Nivel de tabulador:</b>	2a.
<b>Sueldo bruto:</b>	\$15,114 (Quince mil ciento catorce pesos 00/100).
<b>Prestaciones:</b>	IMSS, aguinaldo doble al previsto en la ley, descansos convencionales, dos períodos vacacionales extras a lo previsto en la ley, cinco días económicos, seguro de gastos médicos mayores y vales de despensa.

**IV. Procedimiento de reclutamiento:**

Enviar los siguientes documentos al correo: [vacantes.dialogodirecto@amnistia.org.mx](mailto:vacantes.dialogodirecto@amnistia.org.mx) antes del **domingo 28 de abril del 2024 a las 23:59:**

- CV.
- Carta de presentación y exposición de motivos.
- Dos referencias laborales (nombre y número telefónico del contacto).

**Colocar en el asunto del correo “Vacante: Promotor/a de Fidelización y Retención”  
Sólo se contactará a las personas que cumplan el perfil que buscamos.**

Descripción y perfil de puesto:

**Promotor/a de Fidelización y Retención**

Clave:

Revisión: Abril, 2024

Anexo 1 al Contrato de Trabajo



**Declaración de no discriminación**

*Amnistía Internacional es fuerte porque es diversa. Buscamos activamente a personas candidatas diversas y alentamos a que cualquier persona pueda postularse a nuestras vacantes. Amnistía Internacional no discrimina por motivos de discapacidad, edad, identidad y expresión de género, origen nacional, raza y etnia, creencias religiosas, orientación sexual entre otras. Damos la bienvenida a todo tipo de diversidad. En nuestro personal contamos con personas que provienen de una amplia gama de entornos socioeconómicos y perspectivas del mundo. Amnistía Internacional es una organización que ofrece igualdad de oportunidades.*

**Acciones afirmativas para la selección del personal acordes con las prioridades de la organización.**

*Tendrán preferencia mujeres, disidencias sexuales y personas racializadas.*

**Conflicto de intereses**

*Cualquier actividad pública, afiliación o apoyo a algún grupo u organización, así como la asociación personal u otro factor que pueda suponer o generar un conflicto de intereses con los principios de Amnistía Internacional (en particular con la independencia e imparcialidad de la organización), plantear una preocupación en asuntos de seguridad o evitar que el candidato pueda llevar a cabo sus funciones, podrá suponer la descalificación del mismo al puesto de trabajo descrito.*