

## **Administrativo/a Atención al Socio de la Fundación Pasqual Maragall**

### **Contexto:**

La Fundación Pasqual Maragall se creó en 2008 con la misión de promover y desarrollar investigación biomédica de excelencia. La Fundación está totalmente comprometida para ser decisiva en la contribución de soluciones globales al problema de la enfermedad de Alzheimer y demencias relacionadas, así como para sensibilizar socialmente para conseguir que el apoyo científico a estos retos alcance la prioridad adecuada. La investigación de la Fundación se realiza en el “BarcelonaBeta Brain Research Center” (BBRC), centro de investigación constituido con la participación de la Universidad Pompeu Fabra y de la Fundación "la Caixa".

La visión de la Fundación Pasqual Maragall es conseguir “Un futuro sin Alzheimer”, en el marco de un envejecimiento activo y saludable que esté asociado a experiencias positivas y libre de problemas y declives cognitivos. Para este fin, la investigación en BBRC se dirige a la prevención primaria y secundaria de la enfermedad de Alzheimer, algo que es posible gracias a la participación de miles de personas que, de forma voluntaria, contribuyen a unos estudios científicos para lograr que, en un futuro próximo, existan muchas menos personas enfermas.

Junto a la investigación en prevención del Alzheimer se están desarrollando otros proyectos científicos dirigidos a comprender mejor los mecanismos de las memorias y sus alteraciones y así conseguir métodos y técnicas para su protección, estímulo y reparación.

La Fundación Pasqual Maragall es una entidad privada sin finalidad de lucro, cuyos recursos económicos provienen de donaciones filantrópicas de entidades y empresas, así como de una extensa red de más de 18.000 socios que contribuyen a financiar la investigación. El personal científico del centro de investigación también consigue de forma competitiva ayudas y subvenciones, principalmente de fondos europeos y fundaciones internacionales. Para más información visiten nuestras páginas web:

[www.fpmaragall.org](http://www.fpmaragall.org) y [www.barcelonabeta.org](http://www.barcelonabeta.org)

Somos una fundación joven, consolidada y en crecimiento. Junto con BBRC, actualmente sumamos más de 80 personas, con un aumento de plantilla del 50% sólo en el último año. El equipo científico está formado por investigadores y profesionales de las áreas de la medicina, biología, psicología y enfermería, entre otros. También contamos con áreas transversales de mantenimiento, IT, finanzas, compras, recursos humanos, comunicación y captación de fondos. Todo en un entorno dinámico y donde los retos continuos forman parte del ámbito de trabajo de la Fundación.

La Fundación Pasqual Maragall busca una posición de **ADMINISTRATIVO/A DE ATENCIÓN AL SOCIO** en dependencia de la Responsable de captación de fondos de la Fundación.

### **Sus principales funciones:**

En dependencia de la Dirección de captación de fondos como administrativo/a de atención al socio se encargará de:

#### **Garantizar una atención al socio en tiempo y forma de calidad.**

- Gestión diaria del teléfono, el buzón y el email de atención al socio.
- Emisión continua de llamadas de atención al socio.
- Emisión de llamadas y gestión de respuestas para campañas puntuales como actualización de datos, invitación a eventos, aumentos de cuota, gestión de bajas, reactivación y resolución de dudas, entre otros.
- Detección, seguimiento y resolución de incidencias tanto internas como de proveedores de telemarketing externos.
- Soporte administrativo al área de captación de fondos, por ejemplo, gestión de iniciativas externas y F2F interno.
- Coordinación permanente con otras personas y departamentos para la búsqueda de información y resolución de incidencias procedentes de colaboradores.
- Procedimentación del trabajo de atención al socio, automatización de respuestas, de envíos de información, procesos, etc.
- Elaboración de informes cualitativos y cuantitativos de seguimiento para el correcto seguimiento del proyecto. Entre otros analizar las gestiones más frecuentes, llamadas entrantes y salientes, etc.
- Preparación de documentación y gestión de envíos postales a colaboradores.
- Control y seguimiento del stock de materiales del equipo de comunicación y captación.
- Soporte en eventos o acciones puntuales del equipo de captación y comunicación.

#### **INTRODUCCIÓN DE DATOS EN CRM**

Garantizar que todas las gestiones son registradas correctamente en el sistema.

- Actualización y modificación de los datos de colaboradores.
- Introducción de donativos y cupones en BBDD.
- Introducción de interacciones de los colaboradores en nuestra BBDD.

Actualización e introducción de datos de interés procedentes del área de comunicación y captación.

### **Requisitos:**

- Formación CFGM / FPI en Administración o similar.
- Conocimiento del Paquete Office (Excel, Access, PowerPoint).
- Valorable conocimiento de Microsoft Dynamics NAV a nivel de usuario y/o un CRM.
- Experiencia mínima de 1 año en venta telefónica, emisión de llamadas y captación de nuevos clientes.

### **Competencias Personales:**

- Buena interlocución verbal, habilidad comercial y de argumentación.
- Habilidades comunicativas y empatía.
- Orientación a resultados.
- Capacidad de planificación y organización del trabajo.
- Persona dinámica, con iniciativa y capacidad de adaptación al cambio.
- Identificación con la misión y objetivos de la Fundación Pasqual Maragall.

### **Características de la posición:**

- Incorporación inmediata.
- Contrato inicial de 6 meses, con posibilidad de ampliación e incorporación a plantilla.
- Horario de lunes a viernes de 09:00h a 15:00h.

### **Para aplicar a la posición:**

En un único documento pdf,

1. Carta de interés justificando la motivación y experiencia previa. (máx. 1 página)
2. CV (máx. 2 páginas)

**Enviar cv al correo: [rh@fpmaragall.org](mailto:rh@fpmaragall.org)**

**Asunto: ADMINISTRATIVO/A DE ATENCIÓN AL SOCIO**

**NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS:**

En cumplimiento de la GDPR, le informamos que sus datos personales serán custodiados por la Fundación Pasqual Maragall y la Fundación Barcelonaβeta Brain Research Center para gestionar el proceso de selección de la oferta de empleo que ha solicitado. Una vez completado el proceso de selección, los datos se borrarán.

Usted tiene derecho a ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición reconocidos en la Ley 15/1999, dirigidos a la Fundación Pasqual Maragall y a la Fundación Barcelonaβeta Brain Research Center: Calle Wellington 30, 08005 Barcelona.