

Oferta de empleo

“Personal técnico de fidelización en Madrid”

Descripción del puesto

MISIONES SALESIANAS es una entidad religiosa sin ánimo de lucro que trabaja para la promoción, protección y educación de los niños, niñas y jóvenes más vulnerables con proyectos en más de 130 países.

Para nuestra sede en Madrid buscamos un profesional con formación en marketing y con más de tres años de experiencia, para el puesto de Técnico/a de Fidelización. En el que implementará, desarrollará, reportará y evaluará periódicamente la estrategia de fidelización de donantes particulares. Desarrollará sus funciones en el Departamento de Fidelización-Atención al Donante, dentro del Área de Obtención de Recursos para la Solidaridad (ORS). Con un enfoque multicanal, definiendo los principales KPIs, objetivos y reportes para optimizar, establecer mejoras y evaluar las campañas de fidelización de socios y donantes.

Tareas a realizar

- Participar en el desarrollo de la estrategia de fidelización y en la aplicación del Plan Operativo Anual del Área de Obtención de Recursos para la Solidaridad, aportando propuestas desde su visión, experiencia y conocimientos en su ámbito de responsabilidad.
- Implementar las acciones del plan estratégico del área dirigidas a socios y colaboradores, a través de acciones omnicanal con el objetivo de incrementar su compromiso, tasa de retención y life time value.
- Gestionar y controlar la correcta ejecución del proceso de donaciones, la clarificación de impagos y la información fiscal, así como la correcta imputación de ingresos en coordinación con Administración.
- Gestionar la atención multicanal al colaborador y potenciales, resolviendo consultas, e incidencias así como tareas vinculadas a su ciclo de vida.
- Gestionar la ejecución de campañas de fidelización, retención y maximización de valor del ciclo de vida de socios y colaboradores.
- Colaborar en la elaboración y desarrollo de piezas de marketing, contenidos, argumentarios y otros materiales necesarios para implementar los ciclos de comunicación en todas sus fases y estrategias de fidelización, en coordinación con los equipos de captación y comunicación.

- Definir y realizar un seguimiento detallado de los indicadores de las acciones bajo su responsabilidad y procesos de trabajo vinculados, elaborando informes de evaluación de objetivos para detectar desviaciones y aplicar las correcciones/mejoras necesarias.
- Gestionar los procesos claves para la calidad, integridad y coherencia de los datos en Salesforce y en Marketing Cloud y en otras herramientas, que permitan mantener información actualizada de socios colaboradores.
- Asesorar, prestar apoyo técnico y soporte con carácter transversal a otras áreas, respecto a actividades dirigidas a la fidelización de colaboradores económicos.
- Participar, cuando sea requerido, en eventos, redes, foros y grupos de trabajo relacionados con su ámbito de responsabilidad.

Perfil

- Identificación con la misión, visión y valores de Misiones Salesianas. Compromiso e implicación con la organización.
- Titulación universitaria o ciclo superior, preferiblemente en Publicidad, Comunicación, Marketing o similar.
- Experiencia de al menos 3 años en puestos similares en área de fidelización, retención y maximización de valor de socios y donantes (preferiblemente en ONG o sector social)
- Conocimientos y experiencia en áreas o departamentos de atención al cliente y telemarketing.
- Dominio de CRM y BBDD (muy valorable Salesforce + Marketing Cloud).
- Perfil analítico, con capacidad de trabajar por KPIs y optimización continua
- Muy valorables conocimientos y/o experiencia en el tercer sector.
- Idioma inglés (nivel mínimo requerido: intermedio B2).
- Alta orientación a resultados.

Condiciones de trabajo

Lugar de trabajo: Oficina de Misiones Salesianas en Madrid.

Tipo de contrato y duración: indefinido. Jornada Completa

Fecha de incorporación: octubre 2026.

Salario: 28.000€ brutos anuales

Teletrabajo: 1 día de la semana

Presentación de candidaturas

Plazo de presentación de candidaturas: hasta el 13 de septiembre 2026

Enviar: Carta de presentación-motivaciones y currículum vitae al correo:

fidelizacion@misionessalesianas.org (indicar: para el puesto de "Técnico /a de Fidelización")