

# Collaborateur, Développement et fidélisation des membres

Mandat 2017-2018

Le comité Développement et fidélisation des membres travaille en collaboration avec la direction générale pour mettre en place des outils de prospection, d'accueil et d'intégration des membres de la JCCM afin d'optimiser leur expérience.

> Prospection et développement des memberships: être présents dans les événements de réseautage, afin d'aller à la rencontre des non-membres avec un discours commercial rôdé; réaliser des appels téléphoniques post-événements auprès des non-membres pour les inciter à devenir membres.

> Accueil et fidélisation des membres: réaliser des appels téléphoniques de bienvenue aux nouveaux membres dans le mois qui suit l'adhésion, pour être à l'écoute de leurs besoins et être capable de les orienter vers telle ou telle activité de la JCCM; assurer une présence dans les événements de réseautage afin de favoriser l'intégration des nouveaux membres et leur mise en contact avec les autres membres durant les événements; assurer un suivi téléphonique après 6 mois de membership afin de s'assurer de la bonne expérience du membre au sein de la JCCM, qu'il atteigne les objectifs qu'il s'était fixé en devenant membre, qu'il participe bien aux activités proposées, ou pour répondre à ses insatisfactions au besoin.

## Rôles et responsabilités

- Relève du chargé de projet Développement et fidélisation des membres;
- Assiste le chargé de projet afin d'assurer une expérience optimale aux membres, dès la phase de prospection et pendant toute la durée de son adhésion à la JCCM;
- Participe à l'accueil et l'intégration des nouveaux membres de la JCCM par des appels personnalisés;
- Assure une présence aux événements prédéterminés par la direction générale et le chargé de projet (spécialement les séances d'orientation et les 6@8) pour accueillir les nouveaux membres et les intégrer (les mettre en contact, les mettre à l'aise) en facilitant leur réseautage, pour attirer de nouveaux membres à adhérer à la JCCM et pour assurer un réseautage et un maillage de qualité entre les membres et non-membres;
- Participe au suivi des membres actifs pour encourager le renouvellement des memberships;
- Est amené à accomplir plusieurs de ces tâches, en alternance:
  - Gère la boîte courriel membership et rend des comptes au chargé de projet;
  - Met à jour différents outils de communications et statistiques;
  - Participe aux diverses foires de l'emploi et les journées carrières dans les universités;
- Propose son aide au chargé de projet tout au long du mandat et répond à ses courriels dans un délai raisonnable;
- Fournit au chargé de projet de la rétroaction sur le programme en vue de l'améliorer.

## Exigences

- Être présent aux activités suivantes:
  - Les cinq à six séances d'orientation par année ont lieu soit le matin (7h30 à 9h00), le midi (11h30 à 13h00) ou en soirée (17h30 à 19h00), au centre-ville dans les locaux de Bell Média, rue McGill;
  - Les six 6@8 par année ont lieu de 17h45 à 20h, en semaine, au centre-ville;
- Être membre ou devenir membre en date du début du mandat.

## Mandat

**Terme:** 1er juillet 2017 au 30 juin 2018

## Implication attendue:

- 5 heures/ semaine;
- Se rendre disponible pour les activités liées au mandat;
- Se rendre disponible au besoin une fois aux deux semaines dans une plage horaire 17h-21h (rencontre ou appel, allant de 30 minutes à 1 heure);
- Se rendre disponible pour des appels conférence au besoin et pour des suivis réguliers de ses courriels.

**\* Veuillez noter que le genre masculin a été utilisé afin d'alléger le texte.**