

Job Position: Tele Facing Team Leader

หัวหน้าทีมการตลาดทางโทรศัพท์

World Vision Foundation of Thailand is a Christian humanitarian, development and advocacy organization devoted to improving the lives of children, their families and communities by tackling the root causes of poverty. With nearly 50 years of experience in the country, we help all people regardless of race, gender, and religion. Come join our team in Thailand, be part of our 40,000+ staff working in over 90 countries and share the joy of transforming vulnerable children's life stories!

Learn more about our work at worldvision.or.th

PURPOSE OF POSITION

วัตถุประสงค์หลักของหัวหน้าทีมการตลาดทางโทรศัพท์ คือ ขับเคลื่อนการระดมทุนและสนับสนุนการตลาดรูปแบบต่างๆ ผ่านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ และการจัดบูท ในฐานะหัวหน้าทีมการตลาดทางโทรศัพท์ (Tele facing) ผู้ดำรงตำแหน่งจะมีบทบาทสำคัญในการจัดการทีมนักการตลาดทางโทรศัพท์สำหรับการโทรหาผู้บริจาค และยังให้บริการแบบตัวต่อตัวเพื่อส่งเสริมโครงการอุปการะเด็กและโครงการอื่น ๆ นอกเหนือจากการอุปการะเด็ก ผู้ดำรงตำแหน่งจะต้องนำทีมนักการตลาดทางโทรศัพท์โดยมีการกำหนดเป้าหมาย และพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์สูงสุด บทบาทนี้ต้องใช้ทักษะการสื่อสารที่ยืดหยุ่น ความสามารถในการเป็นผู้นำที่แข็งแกร่ง และความปรารถนาดีในการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อชีวิตของเด็กๆ

MAJOR RESPONSIBILITIES

1. ดูแลและจัดการทีม Tele facing มีการตรวจสอบและติดตามปรับการทำงานให้เหมาะสม (30%)

- มีความเป็นผู้นำและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์แก่ทีม tele facing ที่รับผิดชอบในการหาผู้อุปการะและผู้บริจาครายใหม่
- กำหนดเป้าหมายและการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสำหรับทีม และติดตามผลงานของแต่ละบุคคลและทีม โดยเทียบกับตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าสอดคล้องกับแนวทางและมาตรฐานขององค์กร
- สร้างรายงานวิเคราะห์ข้อมูลและตัวชี้วัดประสิทธิภาพเพื่อระบุข้อที่ควรปรับปรุง และใช้กลยุทธ์เพื่อเพิ่มอัตรา Conversion สูงสุด รักษาการบันทึกและการรายงานให้ถูกต้องอยู่เสมอ
- จัดการประชุมทีมเป็นประจำ จัดการฝึกอบรมและสอนงานอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นมิตร และส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของคนในทีม
- ทำงานร่วมกับทีม tele facing ภายนอกองค์กรเพื่อสร้างโอกาสในการขาย และดูแลกลุ่มเป้าหมายผ่านช่องทางของ tele facing

Job Position: Tele Facing Team Leader

หัวหน้าทีมการตลาดทางโทรศัพท์

2. การระดมทุนและการหาผู้บริจาค: ดำเนินงานทางการตลาดผ่านทางโทรศัพท์ (30%)

- มีส่วนร่วมในการโทรศัพท์หาผู้บริจาคที่มีศักยภาพโดยอิงจากฐานข้อมูล หรือเพิ่มโอกาสในการขอรับบริจาคและสนับสนุนพันธกิจและโครงการของมูลนิธิฯ
- เล่าเรื่องราวที่น่าสนใจ โดยเป็นเรื่องราวจริงจากโครงการอุปการะเด็ก เรื่องราวการเปลี่ยนแปลงของผู้ที่อยู่ในโครงการ และผลงานของมูลนิธิฯ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและสร้างความเห็นอกเห็นใจให้ผู้บริจาค สร้างอารมณ์ร่วมให้กับผู้ที่ติดต่อ
- ทำงานร่วมกับทีมอื่นๆ เพื่อประสานงานการตลาดทางโทรศัพท์กับช่องทางการระดมทุน กิจกรรม และแคมเปญอื่นๆ เพื่อการมีส่วนร่วมของผู้บริจาคและการสร้างรายได้อย่างบูรณาการ
- นำกลยุทธ์มาใช้เพื่อรักษาผู้อุปการะผู้บริจาคและให้เกิดการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการโทรติดตามผลเป็นประจำ การแสดงความขอบคุณยังผู้บริจาคด้วยการส่งจดหมายขอบคุณ และการอัปเดตข้อมูลที่เกิดผลจากการบริจาคของผู้บริจาค
- ตรวจสอบตัวชี้วัดประสิทธิภาพที่สำคัญ เช่น อัตราการตอบรับโทรศัพท์ (Call conversion rates) จำนวนการบริจาค อัตราการรักษาผู้บริจาค และประสิทธิผลของแคมเปญ เพื่อประเมินความสำเร็จของความพยายามทางการตลาดทางโทรศัพท์ และสามารถค้นหาประเด็นที่ต้องปรับปรุง
- รวบรวมข้อมูลการตลาดและคำติชมของลูกค้าในระหว่างการพูดคุยได้ตอบ เพื่อปรับปรุงกลยุทธ์การระดมทุน การพัฒนาแคมเปญ และความพึงพอใจของผู้บริจาค
- ทำงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานการตลาดทางโทรศัพท์ภายนอก (agency) เพื่อให้แน่ใจว่ามีการประสานงานกันอย่างราบรื่นระหว่างทีมภายในและหน่วยงานภายนอก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของแคมเปญระดมทุนและเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้บริจาค

3. การระดมทุนและการหาผู้บริจาค: ดำเนินงานโดยการจับคู่อาสาสมัคร (30%)

- ค้นหาและติดต่อขอพื้นที่ในการจับคู่: สร้างความสัมพันธ์กับหุ้นส่วนที่เป็นบริษัท ห้างสรรพสินค้า ลานกิจกรรม โรงพยาบาล และสนามบินเพื่อค้นหาและติดต่อขอพื้นที่สำหรับจับคู่อาสาสมัครโดยไม่มีค่าใช้จ่ายหรือในราคาส่วนลด
- ประสานงานกับทีมออกแบบเพื่อสร้างบุชอาสาสมัครที่น่าสนใจแก่ผู้มาเยี่ยมชม และสื่อสารถึงพันธกิจขององค์กรได้เป็นอย่างดี
- เป็นผู้นำในการจัดและดูแลบุช: ดูแลเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครประจำบุช โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่เป็นผู้บริจาค ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่เชี่ยวชาญพิเศษในการดูแลบุชเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้เยี่ยมชมและรับบริจาค

Job Position: Tele Facing Team Leader

หัวหน้าทีมการตลาดทางโทรศัพท์

- ติดต่อประสานงานและทำงานร่วมกับเอเจนซีจัดบูทจากภายนอก เพื่อให้การทำงานระหว่างภายในและนอกองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น และเพื่อให้แคมเปญระดมทุนและงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้บริจาคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

4. ทำงานร่วมกับทีมอื่นๆ (10%)

- ทำงานอย่างใกล้ชิดกับผู้จัดการแผนก Donor Care และผู้จัดการแผนก Acquisition เพื่อจัดกลยุทธ์สำหรับ tele facing ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การดูแลและการค้นหาผู้บริจาคโดยรวม
- ทำงานร่วมกับทีมงาน Acquisition เพื่อให้แน่ใจว่าข้อความที่สื่อสารในงาน tele facing มีความสอดคล้องกับช่องทางการตลาดอื่นๆ อย่างสม่ำเสมอ
- ติดต่อประสานงานกับทีมข้อมูลและการวิเคราะห์เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงลึก และให้ข้อมูลสำหรับการแบ่งข้อมูลผู้บริจาค และวางกลยุทธ์กลุ่มเป้าหมาย

QUALIFICATIONS FOR THE ROLE & REQUIRED KNOWLEDGE & PROFESSIONAL EXPERIENCES

- ระดับปริญญาตรีด้านการตลาด การสื่อสาร หรือสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- มีความคุ้นเคยกับระบบการจัดการผู้บริจาค และซอฟต์แวร์ CRM
- มีประสบการณ์ด้านการตลาดทางโทรศัพท์ การขายแบบตัวต่อตัว หรือการระดมทุนผ่านบูรณาการสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานไม่แสวงหากำไร
- มีทักษะความเป็นผู้นำ พร้อมความสามารถในการมุ่งใจและจัดการทีมอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีทักษะการสื่อสารที่ยอดเยี่ยม ทั้งวาจาและลายลักษณ์อักษร พร้อมความสามารถในการสร้างสายสัมพันธ์และโน้มน้าวผู้อุปการะและผู้บริจาคที่มีศักยภาพ
- มีความสามารถในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จัดการลำดับความสำคัญ และกำหนดเวลาได้หลากหลาย
- มีกรอบความคิดเชิงวิเคราะห์ที่มีความสามารถในการตีความข้อมูลและตัวชี้วัดเพื่อขับเคลื่อนประสิทธิภาพและปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสม
- มีความยืดหยุ่นในการทำงานช่วงเย็นและวันหยุดสุดสัปดาห์ตามที่กำหนดในตารางแคมเปญ
- มีความชื่นชมในพันธกิจขององค์กรและความมุ่งมั่นที่จะสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อชีวิตของเด็กๆ
- มีความเชี่ยวชาญในภาษาอังกฤษและภาษาไทยจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ

Job Position: Tele Facing Team Leader

หัวหน้าทีมการตลาดทางโทรศัพท์

หากท่านมีความสนใจสมัครงานกรุณาส่งประวัติของท่านมาที่

E-Mail: nathan_kijjaparamitkul@wvi.org

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่: 02-022-9200 Ext. 153 ฝ่ายบุคคล

As a child- focused organisation, World Vision Foundation of Thailand is committed to the safeguarding of children, therefore any offer of employment is conditional upon the successful completion of applicable background checks, including a criminal records check.

By submitting your application, you understand and accept that World Vision Foundation of Thailand will process the data you provide for the purposes of your application and in accordance with the World Vision Foundation of Thailand [®] Job Applicant Privacy Notice.

World Vision

มูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทย
World Vision Foundation of Thailand