



WWF Italia ETS
Sede Nazionale
Via Po, 25/c
00198 Roma

Tel: 06844971
Fax: 0684497365
segreteria generale@wwf.it
sito: www.wwf.it

JOB DESCRIPTION

- **Posizione:** Donor Care Supervisor
- **Tipo di contratto:** Tempo indeterminato
- **Sede:** Roma
- **Modalità di lavoro:** Ibrida
- **Compenso:** 34K – 38K
- **Riporta a:** Marketing Individui Manager

Unisciti a noi per trasformare la passione per l'ambiente in risultati concreti!

La perdita di natura è una delle principali crisi globali che stiamo attraversando e contrastarla è tra le azioni fondamentali per ristabilire equilibri locali e globali che garantiscano un futuro di benessere per tutti sul nostro pianeta. Moltissime persone ogni giorno lavorano, da diverse prospettive e con molteplici competenze, per la tutela e di specie e habitat e per mettere in rete comunità, istituzioni, aziende e cittadini in questo sforzo collettivo.

Il **WWF** è leader mondiale tra le organizzazioni indipendenti impegnate nel settore della conservazione, con più di cinque milioni di sostenitori e una rete globale attiva in più di cento paesi. Lavoriamo per proteggere e far conoscere il mondo naturale, realizzando soluzioni per le problematiche ambientali più gravi del nostro pianeta e contribuendo a un futuro in cui persone e natura possano prosperare.

Perché questo ruolo conta

All'interno della Direzione Marketing e Comunicazione, e dell'Ufficio Marketing Individui, il/la **Donor Care Supervisor** ha la responsabilità complessiva del servizio Donor Care e Customer Service di WWF Italia, coordinando le attività svolte dal team interno e dai fornitori esterni. Garantisce un servizio di elevata qualità ai sostenitori di WWF Italia (donatori, soci e clienti), con l'obiettivo di incrementarne la soddisfazione, favorire la fidelizzazione e contribuire al miglioramento dei tassi di retention.

Principali Attività

- In collaborazione con la Individui Marketing Manager, contribuisce alla definizione delle strategie di sviluppo del Donor Care e Customer Service, assicurando un'organizzazione efficace ed efficiente delle attività.
- Monitora i KPI di area e gli standard qualitativi del servizio di Donor Care e Customer Service, misurando il livello di soddisfazione dei sostenitori e promuovendo azioni di miglioramento continuo dell'esperienza e della fidelizzazione.

La missione del WWF è fermare il degrado del pianeta e costruire un futuro in cui l'uomo possa vivere in armonia con la natura.

Registrato come:
WWF Italia ETS
Via Po, 25/c
00198 Roma

Cod.Fisc. 80078430586
P.IVA IT 02121111005

Ente morale riconosciuto con
D.P.R. n.493 del 4.4.74.

Schedario Anagrafe Naz.le
Ricerche N. H 1890ADZ.

Iscritto al Registro Unico
Nazionale del Terzo Settore
(RUNTS)





for a living planet®

- Coordina e supervisiona le attività di back office affidate sia ai fornitori esterni sia al team interno, assicurando efficienza operativa e qualità del servizio.
- Gestisce la relazione con il call center, garantendo il rispetto degli SLA e assicurando livelli di servizio elevati e un efficace scambio di informazioni tra le parti.
- Organizza sessioni formative e incontri periodici con il call center, garantendo che gli operatori siano adeguatamente formati, aggiornati, motivati e allineati alle linee guida del WWF Italia.
- Sviluppa e implementa attività integrate multicanale (posta, telefono, chat, email, ...), con l'obiettivo di offrire la migliore esperienza possibile ai sostenitori di WWF Italia.
- Supporta la negoziazione e la predisposizione dei contratti con agenzie, call center, consulenti e fornitori coinvolti nelle attività di competenza.
- Gestisce il budget delle attività di Donor Care e Customer Service, monitorando l'andamento dei costi dei fornitori e delle iniziative di competenza, individuando eventuali azioni correttive e garantendo il rispetto del budget assegnato.

Relazioni principali con altre aree dell'Organizzazione

- Collabora con i team di Acquisizione, Small e Middle Donors, Digital e High Value Donors, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi di fidelizzazione, sviluppo del valore e crescita della donor base di WWF Italia;
- Collabora strettamente con l'area CRM per la definizione, lo sviluppo e l'implementazione di soluzioni e processi a supporto delle attività di Donor Care e Customer Service e per la corretta gestione dell'area sostenitori;
- Si coordina con l'Ufficio Amministrazione per garantire una corretta, tempestiva ed efficiente gestione delle procedure amministrative di competenza;
- Garantisce il costante allineamento con il Dipartimento Conservazione e con il Dipartimento Oasi, Educazione e Attivismo, favorendo l'integrazione dei contenuti e la coerenza delle comunicazioni rivolte ai sostenitori.

Requisiti

- Esperienza di almeno 5 anni in ruoli analoghi (Customer Service o Donor Care);
- Esperienza comprovata nella gestione di servizi esternalizzati e fornitori esterni;
- Esperienza nel monitoraggio dei KPI e nella predisposizione di report relativi alle performance del servizio, alla soddisfazione e alla fidelizzazione dei sostenitori;
- Buona conoscenza dei sistemi CRM (costituisce titolo preferenziale la conoscenza di Salesforce);



for a living planet®

- Conoscenza della normativa in materia di protezione dei dati personali e dei principali adempimenti previsti dal GDPR;
- Buona conoscenza della lingua inglese;
- Spiccate capacità relazionali e di comunicazione;
- Ottime capacità di scrittura;
- Ottima capacità di problem solving;
- Entusiasmo, proattività e autonomia nel ruolo;
- Ottima capacità organizzative e di definizione delle priorità;
- Attitudine a lavorare in autonomia e in team;
- L'adesione ai nostri Valori rappresenta un requisito fondamentale nel poter ricoprire il ruolo: in WWF infatti ricerchiamo persone per cui sia importante l'assunzione di coraggio nell'agire per un cambiamento positivo, in particolare nell'affrontare le minacce alla natura e al pianeta; l'impegno a dare l'esempio praticando l'integrità, la responsabilità e la trasparenza, dando priorità ai fatti e alla scienza per guidare gli sforzi, mirando ad avere un impatto significativo attraverso l'azione collettiva, onorando le voci differenti e la conoscenza delle comunità che serviamo per cercare di garantire i loro diritti a un futuro sostenibile.

Come candidarsi:

Gli interessati possono inviare il CV e una lettera motivazionale, con autorizzazione al trattamento dati personali (DLgs 196/2003 e smi) all'indirizzo **selezione@wwf.it** inserendo nell'oggetto **Donor Care Supervisor** entro il 23 agosto 2026.

Il WWF Italia si riserva la facoltà di modificare, prorogare, sospendere, riaprire i termini o revocare la presente procedura di selezione qualora se ne riveli la necessità o l'opportunità.

Solo i candidati ammessi ai colloqui di selezione riceveranno comunicazioni relative all'esito del processo.

WWF Italia è un datore di lavoro per le pari opportunità e si impegna a selezionare i propri collaboratori esclusivamente sulla base delle competenze professionali. **Sono incoraggiati a fare domanda tutti i candidati, senza distinzioni basate su etnia, religione, nazionalità, genere, orientamento sessuale, età, stato civile, stato di veterano o stato di disabilità.**

Roma, 23 luglio 2026