



Jobbeskrivelse

Stilling:	Chef for medlemsservice
Afdeling:	Djøfs Medlemsservice
Stillingen refererer til:	Direktør Britta Borch Egevang
Dato:	8. januar 2020

1. Baggrund for stillingen

Det er vigtigt, at Djøf fastholder – og gerne udbygger – sin styrke og position. Det kræver en stærk medlemsvækst. Målet på 100.000 i 2020 og 125.000 i 2025 indebærer, at organisationsgraden skal stige.

Medlemsvæksten er vigtig i forhold til at skabe et råderum til kontinuerligt at udvikle og investere i Djøfs tilbud til gavn for medlemmerne. Væksten skal komme fra både øget fastholdelse ved reduktion af udmeldelser og øget tiltrækning af medlemmer. Fastholdelsen skal fx have fokus på de yngre og privatansatte, hvor der er potentiale for øget fastholdelse, og herved skal have fokus på både studerende og erhvervsaktive.

Djøf er til for medlemmerne, og medlemmernes vurdering af Djøf er det helt afgørende kriterie for deres loyalitet. Samtidig er udgangspunktet for alle overvejelser om en høj medlemsvækst, at Djøf har medlemmer, der er tilfredse. Derfor er det også en integreret del af strategien, at vi sætter mål for vækst i både medlemstallet og –tilfredsheden.

Afdelingen Djøfs Medlemsservice er oprettet i forbindelse med en organisationsændring, der trådte i kraft 1. august 2018.

2. Stillingens organisatoriske placering

Chef for Medlemsservice kommer til at referere til direktør Britta Borch Egevang. Cheferne for Djøfs Kurser og Uddannelser, Djøfs Netværk og Arrangementer og Marketing og Kommunikation refererer også til Britta Borch Egevang.

Afdelingen for Medlemsservice har ca. 16 fuldtidsmedarbejdere og 14 studerende (juniorkonsulenter, der er tilknyttet studiesteder) samt 2 øvrige studerende for henholdsvis Studielivsområdet og Området for studenterforsikringer.

Erhvervsaktive

- Hvervning af erhvervsaktive
- Kampagner og tiltag
- Fastholdelsesaktiviteter

Studieliv (både medarbejdere i sekretariatet og juniorkonsulenter på uddannelsesstederne)

- Studiestart
- Styring af juniorkonsulenternes opgaver og aktiviteter på studiestederne
- Hverveaktiviteter på studiestederne

Medlemsadministration

- Indmeldelses- og udmeldeshåndtering
- Økonomi i forhold til medlemskaber og studieforsikringer
- Vedligeholdelse af medlemsdata i MR4
- Fastholdelseskald til udmeldte

Forsikring

- Salg af forsikringer (erhvervsaktive og studerende)
- Salg af medlemskab

- Strategisk samarbejde med Codan

Kontante fordele

- Udvikling af nye fordelspakker
- Strategiske samarbejder

Djøfs Medlemsservice skal med en målrettet og dedikeret indsats sikre, at Djøf når sit ambitiøse mål om at have 100.000 medlemmer i 2020 og 125.000 medlemmer i 2025 med en høj tilfredshed. Der skal blandt andet arbejdes med disse fastlagte indsatser i strategiperioden:

- Videreudvikle herve- og fastholdelsesaktiviteter over for studerende.
- Fastholdelsesindsats især i slutningen af studiet og i begyndelsen af erhvervskarrieren både i form af udvikling af værditilbud og markedsføring af disse
- Andre fastholdelsesaktiviteter, fx arbejde med kontante fordele, fokus på værditilbud for det enkelte medlem, forebyggelse af udmeldelser på baggrund af data, exitprogram mv.
- Tilbud om medlemskab målrettet erhvervsaktive, fx via egentlige kampagner, udnyttelse af kontaktpunkter, fokus på kontante fordele og inddragelse af eksisterende medlemmer i synliggørelse af værditilbud over for nye medlemmer.

Der skal desuden opbygges et analogt ringekorps samt systematiske koncepter for salg og processer. For at nå de strategiske mål, kræver det et tæt tværfagligt samarbejde med Marketing og Kommunikation, Digitalisering og IT og ydelsesafdelingerne.

3. Om Djøf

Djøf har 97.000 medlemmer. Som en af de få faglige organisationer har Djøf kontinuerligt oplevet stigende medlemstilgang og stor medlemstilfredshed.

Djøfs vision er at være som medlemmerne, altid en kompetent og værdiskabende medspiller i arbejdslivet. Midlerne er stærke netværk, excellent service, stor politisk indflydelse og målrettet kommunikation. Medlemmerne skal opleve, at værdien af medlemskabet klart overstiger prisen på kontingentet.

Djøf er en politisk uafhængig og medlemsstyret organisation. Sammen med medlemmerne arbejder vi for at udvikle samfundet til gavn for alles bedste.

Læs mere på www.djoef.dk

4. Kulturen i Djøf er præget af værdierne:

Helhed - dialog - handlekraft - forandringsparat - kompetent

I Djøf ønsker vi, at værdierne er kendte og efterleves i hverdagen af chefer og medarbejdere.

5. Opgaver, ansvar og resultater

- Kunne arbejde systematisk med salg og salgsprocesser og udvikle koncepter med effekt.
- Kunne behøvsafdække, generere, udnytte og konvertere leads; især i forhold til studerende og private medlemmer, som er Djøfs primære vækstsegmenter.
- Udvikle tiltag og kampagner digitalt og analogt, der konverterer ikke-medlemmer til medlemmer.
- Professionalisere og videreudvikle Djøfs mange kontaktpunkter gennem blandt andet nye salgskoncepter og metoder, som afspejler medlemmernes behov på tværs af produkter og medlemssegmenter.
- Videreudvikle Djøfs kontante fordele og loyalitetsprogrammer for at tiltrække og fastholde medlemmer.
- Videreudvikle Danmarks bedste forsikringstilbud til Danmarks bedste medlemsgruppe.

- Udarbejde ledelsesrapportering om salgsaktiviteter og nøgletal mv.
- Lede og udvikle et team, der telefonisk varetager indmeldelser og medlemsforespørgsler, opbygge et salgsteam og videreudvikle et eksisterende team af konsulenter og juniorkonsulenter, der arbejder med Djøfs indsats mod erhvervsaktive og studerende.

Kravprofil

6.1. Personlige kompetencer

- Du har et naturligt lederskab og har flair for at skabe fornyelse og udforske muligheder.
- Du er god til at kommunikere og har gennemslagskraft.
- Du har en god organisationsforståelse og situationsfornemmelse.
- Du er vedholdende, struktureret og går efter succes.
- Du er stærk på tværfagligt samarbejde og til at opbygge stærke relationer internt i organisationen.
- Du er involverende, tålmodig, empatisk og har gennemslagskraft.
- Du er visionær, helhedsorienteret og strategisk velfunderet.

6.2. Faglige kompetencer

- Solid og dokumenteret salgserfaring fra en B2C servicevirksomhed med excellent kundeservice samt krævende og differentierede kundesegmenter.
- Du er strategisk velfunderet med et kommercielt mindset og altid med kunden/medlemmet i centrum.
- Du evner at udvikle og eksekvere salgsstrategier og handlingsplaner, men har også forståelse for Djøf som forening.
- Mangeårig erfaring med ledelse og en fordel, hvis du har erfaring med ledelse af videnmedarbejdere.
- Du har en videregående uddannelse, og gerne med erfaring fra organisationsverdenen, forsikring, abonnementsvirksomhed eller lignende.

6. Tilbud til medarbejderen og udviklingsmuligheder

Et spændende job inden for medlemservice og salg, der skal sikre, at Djøf når sine ambitiøse vækst mål med høj medlemstilfredshed.

En central rolle som sparrings- og samarbejdspartner for din direktør og med chefkolleger i huset.

Gode muligheder for personlig udvikling og fleksibilitet i jobbet.

En arbejdsplads med et stærkt fokus på medlemmerne.

7. Ansættelsesvilkår

Løn og pension efter kvalifikationer.

8. Andet

Djøf har tilsluttet sig Charter for mangfoldighed.