

## **Member Engagement Specialist**

*(version française à suivre)*

*This opportunity requires full time attention as a member of a virtual team, working from home, with the ability to travel to meetings in-person across Canada.*

We are seeking a passionate and dynamic Member Engagement Specialist to join our team. This role is pivotal in ensuring our members receive exceptional value and support from our services. The ideal candidate will be a proactive communicator with a strong background in customer success and a passion for intellectual property rights and supporting innovation growth in clean technology in Canada.

### **Key Responsibilities:**

- Working collaboratively with individuals across IAC to proactively identify and evaluate prospective members and ensure there is a robust acquisition funnel
- Nurture prospective members through the acquisition journey
- Proactively identify opportunities to improve the member acquisition process.
- Develop and maintain positive relationships with current and prospective members
- Drive organizational excellence in leveraging the CRM to drive member insights
- Collect and analyze member and prospective member data to identify opportunities to improve engagement
- Map the member journey and identify opportunities optimize IAC's touchpoints
- Work cross-functionally to optimize communications and processes that deliver exceptional customer service and value to IAC's members
- Assist in the planning and execution of member events, including webinars, workshops, and conferences, to enhance member engagement and education
- Foster an engaged and inclusive member community through our CRM, communications channels, and networking events.

### **Education and Experience:**

- Bachelor's degree in Business, Communications, Marketing, or equivalent experience
- Minimum of 5 years of experience in member relations, customer service, or business development, preferably within a not-for-profit or clean tech organization.
- Customer retention and sales expertise - You have proven success meeting and exceeding growth targets
- Experience setting up systems to measure and analyze the acquisition process and member experience

- Experience working with innovation or IP policy or exposure to corporate IP strategy, including patent portfolio management is an asset
- Experience in the cleantech industry is an asset

**Skills:**

- Exceptional interpersonal and communication skills, both written and verbal
- Fluency in written and spoken French, with the ability to effectively communicate with French-speaking stakeholders and audiences
- Ability to pitch to entrepreneurs and C Suite executives
- Strong problem-solving abilities and a proactive approach to addressing member needs
- Data-driven decision making; use metrics to reinforce assumptions, support recommendations, and drive actions
- Proficiency with CRM systems and member management software
- Ability to work independently and collaboratively across teams in a fast-moving environment

*IAC is an equal opportunity employer. We celebrate diversity and are committed to creating an inclusive environment for all employees.*

About IAC

*The Innovation Asset Collective (IAC) is a not-for-profit, membership-based organization funded by the Government of Canada. IAC empowers SMEs to grow systematically with resources that increase their freedom to operate (FTO) and create capacity to implement IP strategies. This allows Canadian business to scale and gain commercial success in global markets.*

*Established in 2019, IAC focuses on empowering members to align their IP strategy to commercial goals. Members can access a comprehensive suite of resources including a growing patent portfolio, market intelligence reports, IP insurance, education, toolkits, and funding.*

*With over 200 members, IAC is dedicated to enhancing Canadian SMEs' global market access by mitigating IP-related risks and fostering strategic IP ownership positions, with the support of a team of world-renowned IP experts.*

Apply by sending your CV to: [hr@ipcollective.ca](mailto:hr@ipcollective.ca)

## Spécialiste de l'engagement des membres

*Ce poste requiert une attention à temps plein en tant que membre d'une équipe virtuelle, travaillant à domicile, avec la possibilité de se rendre à des réunions en personne à travers le Canada.*

Nous recherchons un spécialiste de l'engagement des membres passionné et dynamique pour rejoindre notre équipe. Ce rôle est essentiel pour s'assurer que nos membres reçoivent une valeur et un soutien exceptionnels de nos services. Le candidat idéal est un communicateur proactif qui possède une solide expérience de la réussite des clients et une passion pour les droits de propriété intellectuelle et le soutien à la croissance de l'innovation dans le domaine des technologies propres au Canada.

### Principales responsabilités :

- Travailler en collaboration avec des personnes dans l'ensemble du CAI pour identifier et évaluer de manière proactive les membres potentiels et veiller à ce qu'il y ait un entonnoir d'acquisition solide.
- Cultiver de bonnes relations avec les membres potentiels tout au long de leur parcours d'acquisition
- Identifier de manière proactive les possibilités d'améliorer le processus d'acquisition des membres.
- Développer et maintenir des relations positives avec les membres actuels et potentiels
- Favoriser l'excellence organisationnelle dans l'exploitation du CRM afin d'obtenir des informations sur les membres.
- Recueillir et analyser les données relatives aux membres et aux membres potentiels afin d'identifier les possibilités d'améliorer l'engagement.
- Cartographier le parcours des membres et identifier les opportunités d'optimiser les points de contact du CAI.
- Travailler de manière transversale pour optimiser les communications et les processus qui offrent un service à la clientèle exceptionnel et de la valeur aux membres de la CAI.
- Aider à la planification et à l'exécution des événements organisés pour les membres, y compris les webinaires, les ateliers et les conférences, afin d'améliorer l'engagement et la formation des membres.

- Favoriser l'engagement et l'intégration de la communauté des membres par le biais de notre CRM, de nos canaux de communication et de nos événements de mise en réseau.

**Qualifications et expérience :**

- Diplôme universitaire en commerce, communication, marketing ou expérience équivalente.
- Au moins 5 ans d'expérience dans les relations avec les membres, le service à la clientèle ou le développement commercial, de préférence au sein d'une organisation à but non lucratif ou d'une entreprise de technologie propre.
- Rétention de la clientèle et expertise en matière de vente - Vous avez prouvé votre capacité à atteindre et à dépasser les objectifs de croissance.
- Expérience de la mise en place de systèmes de mesure et d'analyse du processus d'acquisition et de l'expérience des membres
- Une expérience dans le domaine de la politique d'innovation ou de PI ou une exposition à la stratégie de PI de l'entreprise, y compris la gestion de portefeuilles de brevets, est un atout.
- Une expérience dans le secteur des technologies propres est un atout.

**Compétences :**

- Compétences exceptionnelles en matière de relations interpersonnelles et de communication, tant à l'écrit qu'à l'oral
- Maîtrise du français écrit et parlé, avec la capacité de communiquer efficacement avec les parties prenantes et les publics francophones.
- Capacité à présenter des projets à des entrepreneurs et à des cadres supérieurs.
- Solides capacités de résolution des problèmes et approche proactive pour répondre aux besoins des membres.
- Orientation sur les données ; utilisation de mesures pour renforcer les hypothèses, étayer les recommandations et conduire les actions.
- Maîtrise des systèmes de gestion de la relation client et des logiciels de gestion des membres
- Capacité à travailler de manière indépendante et en collaboration avec d'autres équipes dans un environnement en constante évolution.

*le CAI est un employeur qui souscrit au principe de l'égalité des chances. Nous célébrons la diversité et nous nous engageons à créer un environnement inclusif pour tous les employés.*

*Veillez noter que l'emploi du masculin dans le texte ci-haut a pour seul objectif de l'alléger.*



### À propos du CAI

Le Collectif d'actifs en innovation (CAI) est une organisation à but non lucratif financée par le gouvernement du Canada et composée de membres. Le CAI permet aux PME de se développer systématiquement grâce à des ressources qui augmentent leur liberté d'exploitation (FTO) et créent la capacité de mettre en œuvre des stratégies de propriété intellectuelle. Cela permet aux entreprises canadiennes de se développer et de remporter des succès commerciaux sur les marchés mondiaux.

Établi en 2019, le CAI se concentre sur l'autonomisation des membres pour aligner leur stratégie de propriété intellectuelle sur les objectifs commerciaux. Les membres peuvent accéder à un ensemble complet de ressources, notamment un portefeuille de brevets en pleine expansion, des rapports sur le marché, une assurance PI, des formations, des boîtes à outils et des financements.

Avec plus de 200 membres, le CAI se consacre à l'amélioration de l'accès des PME canadiennes aux marchés mondiaux en atténuant les risques liés à la PI et en favorisant des positions stratégiques de propriété PI, avec le soutien d'une équipe d'experts en PI de renommée mondiale.

Postulez en envoyant votre CV à : [hr@ipcollective.ca](mailto:hr@ipcollective.ca)