NOVARTIS

Customer Service Associate

Job ID
REQ-10089881
Окт. 16, 2026
Россия
Disponible en: Español | Русский | Deutsch | English | Français | Italiano | 日本語 | Nederlands | Slovenščina | Türk | 中文

Сводка

Локация: РФ, Москва

About the Role

Major Accountabilities

~ Responsable de apoyar a los representantes de ventas y socios de canal en el procesamiento de pedidos / devoluciones; proporcionar métricas/informes al equipo de ventas y también involucrar a los HCP para el pago de gastos.
~ Reciba y emita llamadas para proporcionar un servicio cercano y la resolución del cliente a través de un seguimiento personalizado.
~ Asesorar y proporcionar información sobre la propuesta de valor de la empresa, en relación con productos, condiciones comerciales y valor añadido.
~ Realice un seguimiento de los pedidos, así como resuelva las dudas de los clientes sobre productos, precios, entrega, disponibilidad y características.
~ Registre y analice toda la información para ayudar a mejorar el conocimiento del cliente y mejorar la experiencia del cliente
~ Colabore con el Gerente de Atención al Cliente y el Cliente Process Assurance Lead intercambiando información como una estrategia de desarrollo de negocios y marketing. Proporcione retroalimentación sobre la eficiencia de los procesos orientados para mejorar la experiencia del cliente.
~ Ser la primera línea de contacto para la fuerza de ventas con central, realizando un seguimiento exhaustivo de las consultas y/o incidencias generadas para un cliente.
~ Gestionar el procesamiento de pedidos para farmacias, asumiendo la responsabilidad de la gestión del pedido mensual, así como de cualquier otro proceso operativo que el cliente requiera.
~ Gestión de devoluciones por caducidad y falta de rotación.
~ Procesamiento y seguimiento de pedidos de la plataforma. Fecha de inicio, fecha de finalización, sustitución e inclusión de nuevos productos.
~ Análisis de la situación de las existencias: Stocks internos y nivel de stock en el canal por mayorista. Cálculo del impacto en la farmacia. Comunicación a la red de ventas y a la farmacia para su gestión.
~ Coordinación de la implementación de la propuesta de valor en la farmacia.
~ Implementación del plan de compromiso multicanal con la farmacia

Key Performance Indicators

~ Satisfacción del cliente: resultado de la encuesta anual y comentarios de múltiples evaluadores de las partes interesadas.
~Cumplimiento de los plazos de gestión de pedidos.
~Resultados de control de NFCM relacionados con las transacciones de servicio al cliente.

Work Experience

~Comprensión de los procesos de venta / comerciales

Skills

~Cuentas por cobrar
~Manejo de llamadas
~Curiosidad
~Atención al cliente
~Experiencia del cliente
~Software de gestión de relaciones con los clientes (CRM)
~Requisitos del cliente
~Servicio al cliente
~Efectividad
~Instalaciones (programas informáticos)
~Acceso a Microsoft
~Microsoft Excel
~Dispositivos móviles
~Construcción de relaciones
~Ventas
~Salesforce Crm

Language

Inglés

Why Novartis: Helping people with disease and their families takes more than innovative science. It takes a community of smart, passionate people like you. Collaborating, supporting and inspiring each other. Combining to achieve breakthroughs that change patients' lives. Ready to create a brighter future together? https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture

Benefits and Rewards: Learn about all the ways we'll help you thrive personally and professionally.
Read our handbook (PDF 30 MB)

Дивизион
International
Business Unit
Sales
Место
Россия
Сайт
Moscow (City)
Company / Legal Entity
RU07 (FCRS = RU007) Novartis Pharma LLC
Functional Area
Продажи
Job Type
Full time
Employment Type
Temporal (duración determinada)
Shift Work
No

Job ID
REQ-10089881

Customer Service Associate

Apply to Job

Job ID
REQ-10089881

Customer Service Associate

Apply to Job

Source URL: *https://novartis.ru/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-es-es*

List of links present in page

1. https://novartis.ru/index%2ephp/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-ru-ru
2. https://novartis.ru/index%2ephp/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-de-de
3. https://novartis.ru/index%2ephp/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate
4. https://novartis.ru/index%2ephp/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-fr-fr
5. https://novartis.ru/index%2ephp/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-it-it
6. https://novartis.ru/index%2ephp/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-ja-jp
7. https://novartis.ru/index%2ephp/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-nl-nl
8. https://novartis.ru/index%2ephp/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-sl-si
9. https://novartis.ru/index%2ephp/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-tr-tr
10. https://novartis.ru/index%2ephp/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-zh-cn
11. https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture
12. https://www.novartis.com/sites/novartis_com/files/novartis-life-handbook.pdf

13. https://novartis.talentsys.ru/gateway.html?recTitle=Customer+Service+Associate&requisition=REQ-10089881&redirect=https%3A%2F%2Fnovartis.wd3.myworkdayjobs.com%2Fes%2FNovartis_Careers%2Fjob%2FMoscow-City%2FCustomer-Service-Associate_REQ-10089881
14. https://novartis.talentsys.ru/gateway.html?recTitle=Customer+Service+Associate&requisition=REQ-10089881&redirect=https%3A%2F%2Fnovartis.wd3.myworkdayjobs.com%2Fes%2FNovartis_Careers%2Fjob%2FMoscow-City%2FCustomer-Service-Associate_REQ-10089881