NOVARTIS

Customer Service Associate

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

Сводка

Локация: РФ, Москва

About the Role

Major Accountabilities

~ Responsable du soutien des représentants commerciaux et des partenaires de canaux dans le traitement des commandes/retours; fournir des mesures/rapports à l'équipe des ventes et engager également des HCP pour le paiement des dépenses.
~ Recevez et émettez des appels pour fournir un service à proximité et la résolution de la clientèle grâce à un suivi personnalisé.
~ Conseils et fournir des informations sur la proposition de valeur de l'entreprise, concernant les produits, les conditions commerciales et la valeur ajoutée.
~ Suivez les commandes et résolvez les doutes des clients sur les produits, les prix, la livraison, la disponibilité et les fonctionnalités.
~ Enregistrez et analysez toutes les informations afin d'améliorer la connaissance des clients et d'améliorer l'expérience client
~ Collaborez avec le responsable du service à la clientèle et l'assurance des processus de service à la clientèle Responsable de l'échange d'informations comme stratégie de développement de l'entreprise et du marketing. Fournir des commentaires sur l'efficacité des processus orientés pour améliorer l'expérience client.
~ Soyez la première ligne de contact pour la force de vente avec central, en effectuant un suivi exhaustif des consultations et / ou des incidents générés pour un client.
~ Gérer le traitement des commandes pour les pharmacies, en prenant la responsabilité de la gestion de la commande mensuelle, ainsi que pour tout autre processus opérationnel que le client exige.
~ Gestion des déclarations dues à l'expiration et manque de rotation.
~ Traitement et suivi des commandes de la plateforme. Date de début, date de fin, remplacement et inclusion de nouveaux produits.
~ Analyse de la situation des stocks : Stocks internes et niveau des stocks dans le canal par grossiste. Calcul de l'impact en pharmacie. Communication au réseau de vente et à la pharmacie pour sa gestion.
~ Coordination de la mise en œuvre de la proposition de valeur en pharmacie.
~ Mise en œuvre du plan d'engagement multicanal avec la pharmacie

Key Performance Indicators

~ Satisfaction de la clientèle : résultat de l'enquête annuelle et commentaires des parties prenantes auprès de plusieurs évaluateurs.
~Respect des délais de gestion des commandes.
~ NFCM contrôle les résultats liés aux transactions de service à la clientèle.

Work Experience

~Compréhension des processus commerciaux / commerciaux

Skills

~Comptes débiteurs
~Gestion des appels
~Curiosité
~Service à la clientèle
~Expérience client
~Logiciel de gestion de la relation client (CRM)
~Exigences du client
~Service client
~Efficacité
~Installations (programmes informatiques)
~Accès Microsoft
~Microsoft Excel
~Appareils mobiles
~Établissement de relations
~Ventes
~Interface client client (CRM) Salesforce

Language

Anglais

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
CDD (durée déterminée)
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-fr-fr*

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-es-es
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%2Ffr-FR%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%2Ffr-FR%2FNovartis_Careers%2Fjob%2FMoscow-City%2FCustomer-Service-Associate_REQ-10089881