

# Commercial Specialist

Job ID

REQ-10078835

May 25, 2026

LOC\_MX

## About the Role

### Major Accountabilities

- ~ Verantwortlich für die Unterstützung von Vertriebsmitarbeitern und Channel-Partnern bei der Bearbeitung von Aufträgen / Retouren; Bereitstellung von Metriken/Berichten für das Vertriebsteam und auch die Einbeziehung von HCPs für die Spesenausschüttung.
- ~ Erhalten und stellen Sie Anrufe aus, um einen Service und eine Kundenauflösung in der Nähe durch personalisierte Nachverfolgung bereitzustellen.
- ~ Beratung und Information über das Wertversprechen des Unternehmens, zu Produkten, Geschäftsbedingungen und Mehrwert.
- ~ Verfolgen Sie Bestellungen und lösen Sie Kundenzweifel hinsichtlich Produkten, Preisen, Lieferung, Verfügbarkeit und Funktionen.
- ~ Aufzeichnen und Analysieren aller Informationen, um das Kundenwissen zu verbessern und das Kundenerlebnis zu verbessern
- ~ Arbeiten Sie mit Customer Care Manager und Customer Care Process Assurance Lead zusammen, um Informationen als Entwicklungsstrategie für Business und Marketing auszutauschen. Geben Sie Feedback zur Effizienz orientierter Prozesse, um das Kundenerlebnis zu verbessern.
- ~ Seien Sie die erste Kontaktlinie für die Vertriebsmitarbeiter mit zentralem, eine umfassende Überwachung der Konsultationen und / oder Vorfälle für einen Kunden erzeugt.
- ~ Verwalten Sie die Auftragsabwicklung für Apotheken und übernehmen Sie die Verantwortung für die Verwaltung des monatlichen Auftrags sowie für jeden anderen betrieblichen Prozess, den der Kunde benötigt.
- ~ Verwaltung von Rücksendungen aufgrund abgelaufener und fehlender Rotation.
- ~ Bearbeitung und Nachverfolgung von Plattformaufträgen. Startdatum, Enddatum, Austausch und Aufnahme neuer Produkte.
- ~ Bestandssituationsanalyse: Interne Lagerbestände und Lagerbestand im Kanal durch Großhändler. Berechnung der Auswirkungen in der Apotheke. Kommunikation mit dem Vertriebsnetz und der Apotheke für ihre Verwaltung.
- ~ Koordination der Umsetzung des Wertversprechens in der Apotheke.
- ~ Umsetzung des Multi-Channel-Engagementplans mit der Apotheke

### Key Performance Indicators

- ~Kundenzufriedenheit: Jährliches Umfrageergebnis und Multi-Rater-Feedback von Stakeholdern.
- ~Einhaltung der Fristen für die Auftragsverwaltung.
- ~NFCM-Kontrollergebnisse im Zusammenhang mit Kundendiensttransaktionen.

### Work Experience

- ~Verständnis von Verkaufs- / Handelsprozessen

### Skills

- ~Forderungen
- ~Bearbeitung von Anrufen

- ~Neugier
- ~Kundenbetreuung
- ~Kundenerfahrung
- ~Software für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM)
- ~Kundenanforderungen
- ~Kundendienst
- ~Effizienz
- ~Installationen (Computerprogramme)
- ~Microsoft Access
- ~Microsoft Excel
- ~Mobile Geräte
- ~Aufbau von Beziehungen
- ~Umsatz
- ~Salesforce Crm

Language

Englisch

## Role Requirements

**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 \(PDF 30 MB\)](#)

Division

DIV\_IM

Business Unit

Marketing

Location

LOC\_MX

Site

INSURGENTES

Company / Legal Entity

MX06 (FCRS = MX006) Novartis Farmacéutica S.A. de C.V.

Functional Area

FCT\_SA

Job Type

Full time

Employment Type

Regulär

Shift Work

No

[Apply to Job](#)

Job ID

REQ-10078835

## Commercial Specialist

[Apply to Job](#)

**Source URL:** <https://jobapi.novartis.com/req-10078835-commercial-specialist-de-de>

**List of links present in page**

1. <https://jobapi.novartis.com/req-10078835-commercial-specialist-de-de>
2. <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>
3. [https://www.novartis.com/sites/novartis\\_com/files/novartis-life-handbook.pdf](https://www.novartis.com/sites/novartis_com/files/novartis-life-handbook.pdf)
4. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/de-DE/Novartis\\_Careers/job/INSURGENTES/Commercial-Specialist\\_REQ-10078835](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/de-DE/Novartis_Careers/job/INSURGENTES/Commercial-Specialist_REQ-10078835)
5. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/de-DE/Novartis\\_Careers/job/INSURGENTES/Commercial-Specialist\\_REQ-10078835](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/de-DE/Novartis_Careers/job/INSURGENTES/Commercial-Specialist_REQ-10078835)