

Commercial Specialist

Job ID

REQ-10078835

May 25, 2026

LOC_MX

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

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

Regular

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-es-es>

List of links present in page

1. <https://jobapi.novartis.com/req-10078835-commercial-specialist-es-es>
2. <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>
3. https://www.novartis.com/sites/novartis_com/files/novartis-life-handbook.pdf
4. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/es/Novartis_Careers/job/INSURGENTES/Commercial-Specialist_REQ-10078835
5. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/es/Novartis_Careers/job/INSURGENTES/Commercial-Specialist_REQ-10078835