

Commercial Specialist

Job ID

REQ-10078835

May 25, 2026

LOC_MX

About the Role

Major Accountabilities

- ~ Siparişlerin / iadelerinin işlenmesinde satış temsilcilerinin ve kanal ortaklarının desteklenmesinden sorumlu; satış ekibine ölçümler/ raporlar sağlamak ve ayrıca gider ödemesi için HHC'leri devreye salmak.
- ~ Kişiselleştirilmiş izleme yoluyla yakındaki bir hizmet ve müşteri çözümü sağlamak için çağrı alın ve sorun.
- ~ Ürünler, ticari koşullar ve katma değer ile ilgili olarak şirketin değer teklifi hakkında tavsiyelerde bulunmak ve bilgi vermek.
- ~ Siparişleri izlemenin yanı sıra ürünler, fiyatlar, teslimat, kullanılabilirlik ve özellikler le ilgili müşteri şüphelerini giderin.
- ~ Daha iyi müşteri bilgisine yardımcı olmak ve müşteri deneyimini geliştirmek için tüm bilgileri kaydedin ve analiz edin
- ~ İş ve pazarlamanın geliştirme stratejisi olarak Müşteri Hizmetleri Yöneticisi ve Müşteri Hizmetleri Süreç Güvencesi Müşteri Hizmetleri Müşteri Hizmetleri Müşteri Hizmetleri ile işbirliği yapın. Müşteri deneyimini geliştirmek için odaklı süreçlerin verimliliği hakkında geri bildirim sağlayın.
- ~ Merkezi ile satış gücü için ilk iletişim hattı olun, istişareler ve / veya bir müşteri için oluşturulan olayların ayrıntılı bir izleme yapma.
- ~ Eczaneler için sipariş işlemlerini yönetin, aylık siparişin yönetiminin yanı sıra müşterinin talep ettiği diğer operasyonel süreçler için de sorumluluk alın.
- ~ Süresi dolmuş ve rotasyon eksikliği nedeniyle döner yönetimi.
- ~ Platform siparişlerinin işlenmesi ve takibi. Başlangıç tarihi, bitiş tarihi, değiştirme ve yeni ürünlerin dahil edilmesi.
- ~ Stok durum analizi: Dahili stoklar ve toptancı tarafından kanaldaki stok seviyesi. Eczanedeki etkisin hesaplanması. Yönetimi için satış ağına ve eczaneye iletişim.
- ~ Eczanede değer önerisinin uygulanmasının koordinasyonu.
- ~ Eczane ile çok kanallı angajman planının uygulanması

Key Performance Indicators

- ~ Müşteri memnuniyeti: yıllık anket sonucu ve paydaşlardan gelen çoklu değerlendirici geri bildirim.
- ~Sipariş yönetimi son tarihlerine uygunluk.
- ~Müşteri hizmetleri işlemleriyle ilgili NFCM kontrol sonuçları.

Work Experience

- ~Satış / ticari süreçlerin anlaşılması

Skills

- ~Alacak Hesapları
- ~Çağrı Yönetimi
- ~Merak
- ~Müşteri Hizmetleri
- ~Müşteri Deneyimi
- ~Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) Yazılımı
- ~Müşteri Gereksinimleri
- ~Müşteri Hizmetleri

~Etkinliđi
~Tesisatlar (Bilgisayar Programları)
~Microsoft Eriřimi
~Microsoft Excel
~Mobil Cihazlar
~İliřki Kurma
~Satış
~Satış Gücü (CRM)

Language

İngilizce

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

Kadrolu

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-tr-tr>

List of links present in page

1. <https://jobapi.novartis.com/req-10078835-commercial-specialist-tr-tr>
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/tr-TR/Novartis_Careers/job/INSURGENTES/Commercial-Specialist_REQ-10078835
5. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/tr-TR/Novartis_Careers/job/INSURGENTES/Commercial-Specialist_REQ-10078835