NOVARTIS

Customer Service Associate

Job ID
REQ-10089881
Oct 16, 2026
LOC_RU

About the Role

Major Accountabilities

~ Отвечает за поддержку торговых представителей и партнеров по каналам в обработке заказов / прибыли; предоставление метрик/ отчетов команде по продажам, а также привлечение HCPs для выплаты расходов.
~ Принимать и выдавать звонки для предоставления услуг поблизости и разрешения клиентов с помощью персонализированного наблюдения.
~ Консультации и предоставление информации о ценностном предложении компании, о продуктах, коммерческих условиях и добавленной стоимости.
~ Отслеживайте заказы, а также разрешайте сомнения клиентов по поводу продуктов, цен, доставки, доступности и возможностей.
~ Запись и анализ всей информации, чтобы помочь лучше знания клиентов и повышения качества обслуживания клиентов
~ Сотрудничайте с менеджером по уходу за клиентами и руководством по обеспечению обслуживания клиентов, обмениваясь информацией в качестве стратегии развития бизнеса и маркетинга. Обеспечить обратную связь об эффективности ориентированных процессов для улучшения качества обслуживания клиентов.
~ Будьте первой линией контакта для отдела продаж с центральным, делая исчерпывающий мониторинг консультаций и / или инцидентов, порожденных для клиента.
~ Управляйте обработкой заказов для аптек, принимая на себя ответственность за управление ежемесячным заказом, а также за любой другой операционный процесс, который требует клиент.
~ Управление возвратами из-за истечения срока действия и отсутствия ротации.
~ Обработка и отслеживание ордеров платформы. Дата начала, дата окончания, замена и включение новых продуктов.
~ Анализ ситуации запаса: Внутренние запасы и уровень запасов в канале оптовиком. Расчет воздействия в аптеке. Сообщение с торговой сетью и аптекой для ее управления.
~ Координация реализации ценностного предложения в аптеке.
~ Реализация многоканальный план взаимодействия с аптекой

Key Performance Indicators

~ Удовлетворенность клиентов: результаты ежегодного опроса и отзывы заинтересованных сторон.
~ Соблюдение сроков управления заказами.
~Результаты контроля NFCM, связанные с транзакциями по обслуживанию клиентов.

Work Experience

~Понимание процессов продаж/коммерческой деятельности

Skills

~Дебиторская задолженность
~Обработка звонков
~Любопытство

~Забота о клиентах
~Клиентский опыт
~Программное обеспечение для управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)
~Требования заказчика
~Обслуживание клиентов
~Эффективность
~Инсталляции (компьютерные программы)
~Microsoft Access
~Майкрософт Excel
~Мобильные устройства
~Построение отношений
~Сбытовой
~Salesforce Crm

Language

Английский

Role Requirements

Division
DIV_IM
Business Unit
Sales
Location
LOC_RU
Site
Moscow (City)
Company / Legal Entity
RU07 (FCRS = RU007) Novartis Pharma LLC
Functional Area
FCT_SA
Job Type
Full time
Employment Type
Temporary (С фиксированным сроком)
Shift Work
No
Apply to Job

Job ID
REQ-10089881

Customer Service Associate

Apply to Job

Source URL: *https://jobapi.novartis.com/req-10089881-customer-service-associate-ru-ru*

List of links present in page

1. https://jobapi.novartis.com/req-10089881-customer-service-associate-ru-ru
2. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/ru-RU/Novartis_Careers/job/Moscow-City/Customer-Service-Associate_REQ-10089881
3. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/ru-RU/Novartis_Careers/job/Moscow-City/Customer-Service-Associate_REQ-10089881