NOVARTIS

Customer Service Associate

Job ID
REQ-10089881
Oct 16, 2026
LOC_RU

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

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
Befristet (Innendienst) (Befristet)
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-de-de*

List of links present in page

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