NOVARTIS

Customer Service Associate

Job ID
REQ-10089881
Oct 16, 2026
LOC_RU

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

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
Temporal (duración determinada)
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-es-es*

List of links present in page

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