NOVARTIS

Customer Service Associate

Job ID
REQ-10089881
Oct 16, 2026
LOC_RU

About the Role

Major Accountabilities

~ Responsable du soutien des représentants commerciaux et des partenaires de canaux dans le traitement des commandes/retours; fournir des mesures/rapports à l'équipe des ventes et engager également des HCP pour le paiement des dépenses.
~ Recevez et émettez des appels pour fournir un service à proximité et la résolution de la clientèle grâce à un suivi personnalisé.
~ Conseils et fournir des informations sur la proposition de valeur de l'entreprise, concernant les produits, les conditions commerciales et la valeur ajoutée.
~ Suivez les commandes et résolvez les doutes des clients sur les produits, les prix, la livraison, la disponibilité et les fonctionnalités.
~ Enregistrez et analysez toutes les informations afin d'améliorer la connaissance des clients et d'améliorer l'expérience client
~ Collaborez avec le responsable du service à la clientèle et l'assurance des processus de service à la clientèle Responsable de l'échange d'informations comme stratégie de développement de l'entreprise et du marketing. Fournir des commentaires sur l'efficacité des processus orientés pour améliorer l'expérience client.
~ Soyez la première ligne de contact pour la force de vente avec central, en effectuant un suivi exhaustif des consultations et / ou des incidents générés pour un client.
~ Gérer le traitement des commandes pour les pharmacies, en prenant la responsabilité de la gestion de la commande mensuelle, ainsi que pour tout autre processus opérationnel que le client exige.
~ Gestion des déclarations dues à l'expiration et manque de rotation.
~ Traitement et suivi des commandes de la plateforme. Date de début, date de fin, remplacement et inclusion de nouveaux produits.
~ Analyse de la situation des stocks : Stocks internes et niveau des stocks dans le canal par grossiste. Calcul de l'impact en pharmacie. Communication au réseau de vente et à la pharmacie pour sa gestion.
~ Coordination de la mise en œuvre de la proposition de valeur en pharmacie.
~ Mise en œuvre du plan d'engagement multicanal avec la pharmacie

Key Performance Indicators

~ Satisfaction de la clientèle : résultat de l'enquête annuelle et commentaires des parties prenantes auprès de plusieurs évaluateurs.
~Respect des délais de gestion des commandes.
~ NFCM contrôle les résultats liés aux transactions de service à la clientèle.

Work Experience

~Compréhension des processus commerciaux / commerciaux

Skills

~Comptes débiteurs

~Gestion des appels
~Curiosité
~Service à la clientèle
~Expérience client
~Logiciel de gestion de la relation client (CRM)
~Exigences du client
~Service client
~Efficacité
~Installations (programmes informatiques)
~Accès Microsoft
~Microsoft Excel
~Appareils mobiles
~Établissement de relations
~Ventes
~Interface client client (CRM) Salesforce

Language

Anglais

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
CDD (durée déterminée)
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-fr-fr*

List of links present in page

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