NOVARTIS

Customer Service Associate

Job ID
REQ-10089881
Oct 16, 2026
LOC_RU

About the Role

Major Accountabilities

~ Responsabile del supporto dei rappresentanti di vendita e dei partner di canale nell'elaborazione di ordini /resi; fornire metriche / report al team di vendita e anche coinvolgere gli HCP per il pagamento delle spese.
~ Ricevi ed emetti chiamate per fornire un servizio e la risoluzione dei clienti nelle vicinanze attraverso un follow-up personalizzato.
~ Consulenza e consulenza sulla proposta di valore dell'azienda, sui prodotti, sulle condizioni commerciali e sul valore aggiunto.
~ Tieni traccia degli ordini e risolvi i dubbi dei clienti su prodotti, prezzi, consegna, disponibilità e funzionalità.
~ Registra e analizza tutte le informazioni per migliorare la conoscenza dei clienti e migliorare l'esperienza del cliente
~ Collaborare con Customer Care Manager e Customer Care Process Assurance Lead Lo scambio di informazioni come strategia di sviluppo del business e del marketing. Fornire feedback sull'efficienza dei processi orientati per migliorare l'esperienza del cliente.
~ Essere la prima linea di contatto per la forza vendita con centrale, facendo un monitoraggio esaustivo delle consultazioni e / o incidenti generati per un cliente.
~ Gestire l'elaborazione degli ordini per le farmacie, assumendosi la responsabilità della gestione dell'ordine mensile, nonché di qualsiasi altro processo operativo che il cliente richiede.
~ Gestione dei resi a causa della scadenza e della mancanza di rotazione.
~ Elaborazione e tracciamento degli ordini della piattaforma. Data di inizio, data di fine, sostituzione e inserimento di nuovi prodotti.
~ Analisi della situazione azionaria: scorte interne e livello delle scorte nel canale per grossista. Calcolo dell'impatto in farmacia. Comunicazione alla rete di vendita e alla farmacia per la sua gestione.
~ Coordinamento dell'attuazione della proposta di valore in farmacia.
~ Implementazione del piano di coinvolgimento multicanale con la farmacia

Key Performance Indicators

~ Soddisfazione del cliente: risultato del sondaggio annuale e feedback multi rater da parte delle parti interessate.
~Rispetto delle scadenze di gestione degli ordini.
~NFCM controlla i risultati relativi alle transazioni del servizio clienti.

Work Experience

~Comprensione dei processi commerciali e di vendita

Skills

~Contabilità
~Gestione delle chiamate
~Curiosità
~Assistenza
~Esperienza del cliente

~Software di gestione delle relazioni con i clienti (CRM)
~Requisiti del cliente
~Servizio clienti
~Efficienza
~Installazioni (programmi per computer)
~Accesso Microsoft
~Microsoft Excel
~Dispositivi mobili
~Costruzione di relazioni
~Vendite
~Salesforce Crm

Language

Inglese

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
Temporaneo (tempo determinato)
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-it-it*

List of links present in page

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