NOVARTIS

Customer Service Associate

Job ID
REQ-10089881
Oct 16, 2026
LOC_RU

About the Role

Major Accountabilities

~ 受注/返品の処理において営業担当者およびチャネルパートナーを支援する責任を負う。セールスチームにメトリック/レポートを提供し、経費支払いのためにHSPを関与させることもできます。
~ パーソナライズされたフォローアップを通じて、近くのサービスと顧客の解決を提供するための電話を受け取り、発行します。
~ 製品、商業条件、付加価値に関する当社の価値提案に関するアドバイスと情報提供。
~ 注文を追跡するだけでなく、製品、価格、配送、可用性、機能に関する顧客の疑問を解決します。
~ すべての情報を記録および分析して、顧客の知識を向上させ、顧客体験を向上させる
~ ビジネスとマーケティングの開発戦略として情報交換を行うカスタマーケアマネージャーおよびカスタマーケアプロセスアシュアランスリードとのコラボレーション。顧客体験を向上させるために、指向プロセスの効率性に関するフィードバックを提供します。
~ 中央との営業力のための最初の接触ラインであり、クライアントのために生成された相談および/またはインシデントの徹底的な監視を行う。
~ 毎月の注文の管理、およびクライアントが要求するその他の運用プロセスに責任を持って、薬局の注文処理を管理します。
~ 期限切れとローテーションの欠如による返品の管理。
~ プラットフォーム注文の処理と追跡。開始日、終了日、新製品の交換と包含。
~ 株式状況分析: 卸売業者によるチャネル内在庫と在庫水準。薬局における影響の計算。販売ネットワークと、その管理のための薬局への通信。
~ 薬局における価値提案の実施の調整
~ 薬局とのマルチチャネルエンゲージメント計画の実施

Key Performance Indicators

~顧客満足度:毎年の調査結果と利害関係者からの複数の評価者のフィードバック。
~受注管理期限の遵守
~顧客サービス取引に関連するNFCM制御結果。

Work Experience

~販売/商取引プロセスの理解

Skills

~売掛金
~通話処理
~好奇心
~カスタマーケア
~顧客体験
~顧客関係管理(CRM)ソフトウェア
~顧客の要件

~カスタマーケア
~効率
~インストール(コンピュータプログラム)
~マイクロソフト アクセス
~マイクロソフトエクセル
~モバイルデバイス
~関係構築
~セールス
~Salesforce Crm

Language

英語

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 (有期)
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-ja-jp*

List of links present in page

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