NOVARTIS

Customer Service Associate

Job ID
REQ-10089881
Oct 16, 2026
LOC_RU

About the Role

Major Accountabilities

~ Verantwoordelijk voor het ondersteunen van vertegenwoordigers en channel partners bij het verwerken van orders /returns; het verstrekken van statistieken/ rapporten aan het Verkoopteam en ook het inschakelen van HCP's voor onkostenuitbetaling.
~ Ontvang en geef oproepen om een service en klantoplossing in de buurt te bieden via gepersonaliseerde follow-up.
~ Advies en informatie over de waardepropositie van het bedrijf, over producten, commerciële voorwaarden en toegevoegde waarde.
~ Volg bestellingen en los twijfels van klanten over producten, prijzen, levering, beschikbaarheid en functies op.
~ Alle informatie vastleggen en analyseren om de kennis van klanten te verbeteren en de klantervaring te verbeteren
~ Werk samen met Customer Care Manager en Customer Care Process Assurance Lead uitwisselen van informatie als een ontwikkelingsstrategie van business en marketing. Feedback geven over de efficiëntie van georiënteerde processen om de klantervaring te verbeteren.
~ Wees de eerste aanspreekpunt voor het verkoopteam met centrale, het maken van een uitputtende monitoring van de raadplegingen en / of incidenten gegenereerd voor een klant.
~ Beheer de orderverwerking voor apotheken, neem de verantwoordelijkheid voor het beheer van de maandelijkse bestelling, evenals voor elk ander operationeel proces dat de klant vraagt.
~ Beheer van de rendementen als gevolg van verlopen en gebrek aan rotatie.
~ Verwerken en volgen van platformbestellingen. Startdatum, einddatum, vervanging en opname van nieuwe producten.
~ Voorraadsituatieanalyse: Interne voorraden en voorraadniveau in het kanaal door groothandel. Berekening van de impact in de apotheek. Communicatie naar het verkoopnetwerk en de apotheek voor het beheer ervan.
~ Coördinatie van de implementatie van de waardepropositie in de apotheek.
~ Implementatie van het multi-channel engagement plan met de apotheek

Key Performance Indicators

~ Klanttevredenheid: jaarlijks enquêteresultaat en feedback van belanghebbenden door meerdere beoordelaars.
~Naleving van deadlines voor orderbeheer.
~NFCM-controleresultaten met betrekking tot klantenservicetransacties.

Work Experience

~Inzicht in verkoop-/commerciële processen

Skills

~Debiteuren
~Afhandeling van oproepen
~Nieuwsgierigheid
~Klantenservice
~Klantervaring
~CRM-software (Customer Relationship Management)

~Eisen van de klant
~Klantenservice
~Efficiëntie
~Installaties (computerprogramma's)
~Microsoft-toegang
~Microsoft Excel
~Mobiele apparaten
~Relaties opbouwen
~Verkoop
~Salesforce Crm

Language

Engels

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
Tijdelijk (bepaalde tijd)
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-nl-nl*

List of links present in page

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