NOVARTIS

Customer Service Associate

Job ID
REQ-10089881
Oct 16, 2026
LOC_RU

About the Role

Major Accountabilities

~ Odgovoren za podporo prodajnih zastopnikov in partnerjev kanalov pri obdelavi naročil/ poročil; zagotavljanje meritev/ poročil prodajni ekipi in vključevanje zdravstvenih delavcev za izplačilo stroškov.
~ Prejemanje in izdajanje klicev za zagotavljanje bližnje storitve in reševanja strank s prilagojenim spremljanjem.
~ Svetovanje in zagotavljanje informacij o predlogu družbe o vrednosti izdelkov, komercialnih pogojih in dodani vrednosti.
~ Sledite naročilom ter odpravite dvome strank o izdelkih, cenah, dostavi, razpoložljivosti in funkcijah.
~ Zabeležite in analizirajte vse informacije, da boste lahko bolje vedeli za stranke in izboljšali izkušnjo s strankami
~ Sodelujte z upraviteljem storitev za stranke in s strani vodstva za pomoč uporabnikom, da si izmenjujete informacije kot razvojno strategijo poslovanja in trženja. Zagotovite povratne informacije o učinkovitosti usmerjenih procesov za izboljšanje izkušnje strank.
~ Bodite prva kontaktna linija za prodajno silo s centralno, kar izčrpno spremljanje posvetovanj in / ali incidentov, ustvarjenih za stranko.
~ Upravljajte obdelavo naročil za lekarne, prevzemate odgovornost za upravljanje mesečnega naročila, kot tudi za vse druge operativne procese, ki jih zahteva stranka.
~ Upravljanje vračil zaradi izteka in pomanjkanja rotacije.
~ Obdelava in sledenje naročil platforme. Začetni datum, končni datum, zamenjava in vključitev novih izdelkov.
~ Analiza stanja zalog: Notranje zaloge in raven zalog na kanalu s strani trgovca na debelo. Izračun vpliva v lekarni. Komunikacija s prodajno mrežo in lekarno za njeno upravljanje.
~ Usklajevanje izvajanja vrednosti predlog v lekarni.
~ Izvajanje večkanalni načrt sodelovanja z lekarno

Key Performance Indicators

~Zadovoljstvo strank: letni rezultat ankete in povratne informacije deležnikov z več raterji.
~Upoštevanje rokov upravljanja naročil.
~ Rezultati nadzora NFCM, povezani s transakcijami storitev za stranke.

Work Experience

~Razumevanje prodajnih/komercialnih procesov

Skills

~Terjatve
~Obravnava klicev
~Radovednost
~Skrb za stranke
~Uporabniška izkušnja
~Programska oprema za upravljanje odnosov s strankami (CRM)
~Zahteve strank
~Skrb za stranke

~Učinkovitost
~Inštalacije (računalniški programi)
~Microsoft Access
~Microsoft Excel
~Mobilne naprave
~Vzpostavljanje odnosov
~Prodaje
~Salesforce Crm

Language

Angleščina

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
Začasni sodelavec (za določen čas)
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-sl-si*

List of links present in page

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