NOVARTIS

Customer Service Associate

Job ID
REQ-10089881
Oct 16, 2026
LOC_RU

About the Role

Major Accountabilities

~ Siparişlerin / iadelerinin işlenmesinde satış temsilcilerinin ve kanal ortaklarının desteklenmesinden sorumlu; satış ekibine ölçümler/ raporlar sağlamak ve ayrıca gider ödemesi için HHC'leri devreye salmak.
~ Kişiselleştirilmiş izleme yoluyla yakındaki bir hizmet ve müşteri çözümü sağlamak için çağrı alın ve sorun.
~ Ürünler, ticari koşullar ve katma değer ile ilgili olarak şirketin değer teklifi hakkında tavsiyelerde bulunmak ve bilgi vermek.
~ Siparişleri izlemenin yanı sıra ürünler, fiyatlar, teslimat, kullanılabilirlik ve özellikler le ilgili müşteri şüphelerini giderin.
~ Daha iyi müşteri bilgisine yardımcı olmak ve müşteri deneyimini geliştirmek için tüm bilgileri kaydedin ve analiz edin
~ İş ve pazarlamanın geliştirme stratejisi olarak Müşteri Hizmetleri Yöneticisi ve Müşteri Hizmetleri Süreç Güvencesi Müşteri Hizmetleri Müşteri Hizmetleri Müşteri Hizmetleri Ile işbirliği yapın. Müşteri deneyimini geliştirmek için odaklı süreçlerin verimliliği hakkında geri bildirim sağlayın.
~ Merkezi ile satış gücü için ilk iletişim hattı olun, istişareler ve / veya bir müşteri için oluşturulan olayların ayrıntılı bir izleme yapma.
~ Eczaneler için sipariş işlemlerini yönetin, aylık siparişin yönetiminin yanı sıra müşterinin talep ettiği diğer operasyonel süreçler için de sorumluluk alın.
~ Süresi dolmuş ve rotasyon eksikliği nedeniyle döner yönetimi.
~ Platform siparişlerinin işlenmesi ve takibi. Başlangıç tarihi, bitiş tarihi, değiştirme ve yeni ürünlerin dahil edilmesi.
~ Stok durum analizi: Dahili stoklar ve toptancı tarafından kanaldaki stok seviyesi. Eczanedeki etkisin hesaplanması. Yönetimi için satış ağına ve eczaneye iletişim.
~ Eczanede değer önerisinin uygulanmasının koordinasyonu.
~ Eczane ile çok kanallı angajman planının uygulanması

Key Performance Indicators

~ Müşteri memnuniyeti: yıllık anket sonucu ve paydaşlardan gelen çoklu değerlendirici geri bildirimi.
~Sipariş yönetimi son tarihlerine uygunluk.
~Müşteri hizmetleri işlemleriyle ilgili NFCM kontrol sonuçları.

Work Experience

~Satış / ticari süreçlerin anlaşılması

Skills

~Alacak Hesapları
~Çağrı Yönetimi
~Merak
~Müşteri Hizmetleri
~Müşteri Deneyimi
~Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) Yazılımı
~Müşteri Gereksinimleri
~Müşteri Hizmetleri

~Etkinliği
~Tesisatlar (Bilgisayar Programları)
~Microsoft Erişimi
~Microsoft Excel
~Mobil Cihazlar
~İlişki Kurma
~Satış
~Satış Gücü (CRM)

Language

İngilizce

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
Geçici (Belirli Süreli)
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-tr-tr*

List of links present in page

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