

## Commercial Specialist

Job ID  
REQ-10078835

5月 25, 2026

Mexico

### 摘要

Generieren Sie die beste Kundenerfahrung für die Apotheke, für alle Kunden, die von Customer Care durch ein tiefes Kundenwissen, personalisierte und proaktive Aufmerksamkeit bedient werden. Seien Sie die erste Kontaktlinie für die Vertriebsmitarbeiter mit zentralem, machen eine umfassende Folge der Konsultationen & / oder Vorfälle in einem Kunden durch die dadurch erzeugt. Erfahrene Vertriebssupport-Experten, die für die Bereitstellung wichtiger Vertriebsunterstützungsdienste (Schulung, Analyse, Bedarfsplanung usw.) verantwortlich sind.

### About the Role

#### Major Accountabilities

-Verantwortlich für die Unterstützung von Vertriebsmitarbeitern und Channel-Partnern bei der Bearbeitung von Aufträgen / Retouren; Bereitstellung von Metriken/Berichten für das Vertriebsteam und auch die Einbeziehung von HCPs für die Spesenausschüttung.

- Erhalten und stellen Sie Anrufe aus, um einen Service und eine Kundenaufklärung in der Nähe durch personalisierte Nachverfolgung bereitzustellen.
- Beratung und Information über das Wertversprechen des Unternehmens, zu Produkten, Geschäftsbedingungen und Mehrwert.
- Verfolgen Sie Bestellungen und lösen Sie Kundenzweifel hinsichtlich Produkten, Preisen, Lieferung, Verfügbarkeit und Funktionen.
- Aufzeichnen und Analysieren aller Informationen, um das Kundenwissen zu verbessern und das Kundenerlebnis zu verbessern
- Arbeiten Sie mit Customer Care Manager und Customer Care Process Assurance Lead zusammen, um Informationen als Entwicklungsstrategie für Business und Marketing auszutauschen. Geben Sie Feedback zur Effizienz orientierter Prozesse, um das Kundenerlebnis zu verbessern.
- Seien Sie die erste Kontaktlinie für die Vertriebsmitarbeiter mit zentralem, eine umfassende Überwachung der Konsultationen und / oder Vorfälle für einen Kunden erzeugt.
- Verwalten Sie die Auftragsabwicklung für Apotheken und übernehmen Sie die Verantwortung für die Verwaltung des monatlichen Auftrags sowie für jeden anderen betrieblichen Prozess, den der Kunde benötigt.
- Verwaltung von Rücksendungen aufgrund abgelaufener und fehlender Rotation.
- Bearbeitung und Nachverfolgung von Plattformaufträgen. Startdatum, Enddatum, Austausch und Aufnahme neuer Produkte.
- Bestandssituationsanalyse: Interne Lagerbestände und Lagerbestand im Kanal durch Großhändler. Berechnung der Auswirkungen in der Apotheke. Kommunikation mit dem Vertriebsnetz und der Apotheke für ihre Verwaltung.
- Koordination der Umsetzung des Wertversprechens in der Apotheke.
- Umsetzung des Multi-Channel-Engagementplans mit der Apotheke

## Key Performance Indicators

Kundenzufriedenheit: Jährliches Umfrageergebnis und Multi-Rater-Feedback von Stakeholdern.  
Einhaltung der Fristen für die Auftragsverwaltung.  
NFCM-Kontrollergebnisse im Zusammenhang mit Kundendiensttransaktionen.

## Work Experience

Verständnis von Verkaufs- / Handelsprozessen

## Skills

### Forderungen

Bearbeitung von Anrufen

Neugier

Kundenbetreuung

Kundenerfahrung

Software für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM)

Kundenanforderungen

Kundendienst

Effizienz

Installationen (Computerprogramme)

Microsoft Access

Microsoft Excel

Mobile Geräte

Aufbau von Beziehungen

Umsatz

Salesforce Crm

Language

Englisch

Why Novartis: Helping people with disease and their families takes more than innovative science. It takes a community of smart, passionate people like you. Collaborating, supporting and inspiring each other. Combining to achieve breakthroughs that change patients' lives. Ready to create a brighter future together? <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>

Benefits and Rewards: Learn about all the ways we'll help you thrive personally and professionally. [Read our handbook \(PDF 30 MB\)](#)

部门

International

Business Unit

Marketing

地点

Mexico

站点

INSURGENTES

Company / Legal Entity

MX06 (FCRS = MX006) Novartis Farmacéutica S.A. de C.V.

Functional Area

Sales

Job Type

Full time

Employment Type

Regul ä r

Shift Work

No

```
var config = { targetId: "kalturaplayer6a15b0049bac9101355367", provider: { widgetId:
"1Qm7rm1pm", partnerId: "2076321", uiConfId: "55802022" }, playback: { autoplay: false, autopause:
false, allowMutedAutoPlay: false, loop: false }, sources: { options: {}, startTime: 0 }, plugins: {},
sources: { options: {}, startTime: 0 }, ui: { showCCButton: false, settings: { showQualityMenu: true,
showSpeedMenu: false }, css : "/modules/custom/arcticnckalturaaddon/css/kalturavideo.css",
components: { fullscreen: { disableDoubleClick: false } }, uiComponents: [ { presets: ['Playback',
'Live'], area: 'BottomBarRightControls', replaceComponent: 'Fullscreen', get:
KalturaPlayer.ui.components.Remove } ] } }; // Check and add plugins only if they exist if
(KalturaPlayer.plugins["download"]) { config.plugins.download = { disable: true }; } if
(KalturaPlayer.plugins["transcript"]) { config.plugins["playkit-js-transcript"] = { position: "right", //
Default: bottom;('left', 'right', 'top', 'bottom') to enable transcript. expandMode: "over", // Default:
alongside;('alongside', 'hidden', 'over') expandOnFirstPlay: false, showTime: true, downloadDisabled:
false, printDisabled: false, disable: true }; } if (KalturaPlayer.plugins["preventSeek"]) {
config.plugins.preventSeek = { preventSeekForward: false, preventSeek: false }; }
config.plugins.floating = { disable: true }; if (KalturaPlayer.plugins["navigation"]) {
config.plugins.navigation = { position: "right", expandMode: "over", expandOnFirstPlay: false, visible:
false }; } if (KalturaPlayer.plugins["hotspots"]) { config.plugins['playkit-js-hotspots'] = { disable: true }; }
if (KalturaPlayer.plugins["moderation"]) { config.plugins['playkit-js-moderation'] = { disable: true }; } if
(KalturaPlayer.plugins["info"]) { config.plugins['playkit-js-info'] = { disable: true }; } if
(KalturaPlayer.plugins["share"]) { config.plugins.share = { disable: true }; } config.ui.uiComponents =
[]; if (KalturaPlayer.plugins["googleAnalytics"]) { config.plugins.googleTagManager = {};
config.plugins.googleTagManager.customEventsTracking = {};
config.plugins.googleTagManager.containerId = 'GTM-57RJQ5';
config.plugins.googleTagManager.customEventsTracking.custom = [];
config.plugins.googleTagManager.customEventsTracking = { preset: { coreEvents: true, UIEvents:
false, playlistEvents: false, castEvents: false } }; }
```

```
try { var kalturaPlayer = KalturaPlayer.setup(config); // Add the player to the global array. if (typeof
kalturaPlayerVideos !== 'undefined') { kalturaPlayerVideos.push(kalturaPlayer); } else { var
kalturaPlayerVideos = []; kalturaPlayerVideos.push(kalturaPlayer); } // Load the Player for other
media. kalturaPlayer.loadMedia({entryId: "1dgfvmafo"}); } catch (e) { console.error(e.message) }
```

Job ID  
REQ-10078835

Commercial Specialist

[Apply to Job](#)



Job ID  
REQ-10078835

Commercial Specialist

[Apply to Job](#)

---

Source URL:

<https://www.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10078835-commercial-specialist->

de-de

List of links present in page

1. <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>
2. <https://www.novartis.com/sites/novartiscom/files/novartis-life-handbook.pdf>
3. <https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/de-DE/NovartisCareers/job/INSURGENTES/Commercial-SpecialistREQ-10078835>
4. <https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/de-DE/NovartisCareers/job/INSURGENTES/Commercial-SpecialistREQ-10078835>