

Commercial Specialist

Job ID
REQ-10078835

5月 25, 2026

Mexico

摘要

Generar la mejor experiencia de cliente a la farmacia, a todos los clientes atendidos por Atención al Cliente a través de un profundo conocimiento del cliente, atención personalizada y proactiva. Ser la primera línea de contacto para la fuerza de ventas con central, haciendo un seguimiento exhaustivo de las consultas y/o incidencias generadas en un cliente a través de esta. Profesionales de soporte de ventas experimentados responsables de la prestación de servicios clave de soporte de ventas (formación, análisis, planificación de la demanda, etc.).

About the Role

Major Accountabilities

-Responsable de apoyar a los representantes de ventas y socios de canal en el procesamiento de pedidos / devoluciones; proporcionar métricas/informes al equipo de ventas y también involucrar a los HCP para el pago de gastos.

- Reciba y emita llamadas para proporcionar un servicio cercano y la resolución del cliente a través de un seguimiento personalizado.
- Asesorar y proporcionar información sobre la propuesta de valor de la empresa, en relación con productos, condiciones comerciales y valor añadido.
- Realice un seguimiento de los pedidos, así como resuelva las dudas de los clientes sobre productos, precios, entrega, disponibilidad y características.
- Registre y analice toda la información para ayudar a mejorar el conocimiento del cliente y mejorar la experiencia del cliente
- Colabore con el Gerente de Atención al Cliente y el Cliente Process Assurance Lead intercambiando información como una estrategia de desarrollo de negocios y marketing. Proporcione retroalimentación sobre la eficiencia de los procesos orientados para mejorar la experiencia del cliente.
- Ser la primera línea de contacto para la fuerza de ventas con central, realizando un seguimiento exhaustivo de las consultas y/o incidencias generadas para un cliente.
- Gestionar el procesamiento de pedidos para farmacias, asumiendo la responsabilidad de la gestión del pedido mensual, así como de cualquier otro proceso operativo que el cliente requiera.
- Gestión de devoluciones por caducidad y falta de rotación.
- Procesamiento y seguimiento de pedidos de la plataforma. Fecha de inicio, fecha de finalización, sustitución e inclusión de nuevos productos.
- Análisis de la situación de las existencias: Stocks internos y nivel de stock en el canal por mayorista. Cálculo del impacto en la farmacia. Comunicación a la red de ventas y a la farmacia para su gestión.
- Coordinación de la implementación de la propuesta de valor en la farmacia.
- Implementación del plan de compromiso multicanal con la farmacia

Key Performance Indicators

- Satisfacción del cliente: resultado de la encuesta anual y comentarios de múltiples evaluadores de las partes interesadas.
- Cumplimiento de los plazos de gestión de pedidos.
- Resultados de control de NFCM relacionados con las transacciones de servicio al cliente.

Work Experience

Comprensión de los procesos de venta / comerciales

Skills

Cuentas por cobrar
 Manejo de llamadas
 Curiosidad
 Atención al cliente
 Experiencia del cliente
 Software de gestión de relaciones con los clientes (CRM)
 Requisitos del cliente
 Servicio al cliente
 Efectividad
 Instalaciones (programas informáticos)
 Acceso a Microsoft
 Microsoft Excel

Dispositivos móviles
Construcción de relaciones
Ventas
Salesforce Crm

Language

Inglés

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
Regular

Shift Work
No

```
var config = { targetId: "kalturaplayer6a14eb03e2cdb830264577", provider: { widgetId:
"10m7rm1pm", 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: "1_dgfvmafo"}); } catch (e) { console.error(e.message) }
```

Ajustes de accesibilidad

Novartis tiene el compromiso de trabajar y proporcionar adaptaciones razonables para personas con discapacidad. Si, debido a una condición médica o discapacidad, necesita una adaptación razonable para cualquier parte del proceso de contratación, o para desempeñar las funciones esenciales de un puesto, envíe un correo electrónico a talas.mexico@novartis.com y permítanos conocer la naturaleza de su solicitud y su información de contacto. Incluya el número de posición en su mensaje.

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->

es-es

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. <mailto:tas.mexico@novartis.com>
4. <https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/es/NovartisCareers/job/INSURGENTES/Commercial-SpecialistREQ-10078835>
5. <https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/es/NovartisCareers/job/INSURGENTES/Commercial-SpecialistREQ-10078835>