Customer Service Associate

Job ID
REQ-10089881

十月 16, 2026

Russian Fed.

Verfügbar in: Deutsch | English | Español | Français | Italiano | 日本語 | Nederlands | Русский | Türkçe | 中文 | Slovenščina

摘要

Локация: РФ, Москва

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 Spesenaussschüttung.
- Erhalten und stellen Sie Anrufe aus, um einen Service und eine Kundenauflösung 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
Sales

地点
Russian Fed.

站点
Moscow (City)

Company / Legal Entity
RU07 (FCRS = RU007) Novartis Pharma LLC

Functional Area
Sales

Job Type
Full time

Employment Type
Befristet (Innendienst) (Befristet)

Shift Work
No

var kPlayer = KalturaPlayer55802022 || KalturaPlayer; var config = { targetId: "kalturaplayer6ad6e2de9446b757810032", provider: { widgetId: "10m7rm1pm", partnerId: "2076321", uiConfId: "55802022" }, playback: { autoplay: false, autopause: false, muted: false, loop: false }, sources: { options: {}, startTime: 0 }, disableUserCache: "true", plugins: {}, sources: { options: {}, startTime: 0 }, ui: { showCCButton: false, settings: { showQualityMenu: true, showSpeedMenu: false }, components: { fullscreen: { disableDoubleClick: false } }, uiComponents: [{ presets: ['Playback', 'Live'], area: 'BottomBarRightControls', replaceComponent: 'Fullscreen', get: kPlayer.ui.components.Remove }] } }; // Check and add plugins only if they exist if (kPlayer.plugins["download"]) { config.plugins.download = { disable: true }; } if (kPlayer.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 (kPlayer.plugins["preventSeek"]) { config.plugins.preventSeek = { preventSeekForward: false, preventSeek: false }; } config.plugins.floating = { disable: true }; if (kPlayer.plugins["navigation"]) { config.plugins.navigation = { position: "right", expandMode: "over", expandOnFirstPlay: false, visible: false }; } if (kPlayer.plugins["hotspots"]) { config.plugins['playkit-js-hotspots'] = { disable: true }; } if (kPlayer.plugins["moderation"]) { config.plugins['playkit-js-moderation'] = { disable: true }; } if (kPlayer.plugins["info"]) { config.plugins['playkit-js-info'] = { disable: true }; } if (kPlayer.plugins["share"]) { config.plugins.share = { disable: true }; } config.ui.uiComponents = []; if (kPlayer.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 } }; }

// Ensure the global player registry array always exists, regardless of embed type. window.kalturaPlayerVideos = window.kalturaPlayerVideos || []; try { var thumbEmbedPromise = thumbnailEmbed({config, mediaInfo: {entryId: "1dgfvmafo"}}); // thumbnailEmbed() returns a Promise that resolves with the player instance // when the user clicks the thumbnail. Use .then() to capture the player directly. thumbEmbedPromise .then(function(player) { window.kalturaPlayerVideos.push(player); // Notify kalturadatalayer.js that a new player is ready so it can // attach custom event listeners immediately, regardless of when // the user clicked the thumbnail relative to page load. document.dispatchEvent(new CustomEvent('kalturaPlayerReady', { detail: { player: player } })); }) .catch(function(error) { console.error(error); }); } catch (e) { console.error(e.message) }

Job ID
REQ-10089881

Customer Service Associate

Apply to Job

Job ID
REQ-10089881

Customer Service Associate

Apply to Job

Source URL:
https://www.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-

associate-de-de

List of links present in page

1. https://www.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate
2. https://www.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-es-es
3. https://www.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-fr-fr
4. https://www.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-it-it
5. https://www.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-ja-jp
6. https://www.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-nl-nl
7. https://www.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-ru-ru
8. https://www.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-tr-tr
9. https://www.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-zh-cn
10. https://www.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-sl-si
11. https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture
12. https://www.novartis.com/sites/novartiscom/files/novartis-life-handbook.pdf
13. https://novartis.talentsys.ru/gateway.html?recTitle=Customer+Service+Associate&requisition=REQ-10089881&redirect=https%3A%2F%2Fnovartis.wd3.myworkdayjobs.com%2Fde-DE%2FNovartisCareers%2Fjob%2FMoscow-City%2FCustomer-Service-AssociateREQ-10089881
14. https://novartis.talentsys.ru/gateway.html?recTitle=Customer+Service+Associate&requisition=REQ-10089881&redirect=https%3A%2F%2Fnovartis.wd3.myworkdayjobs.com%2Fde-DE%2FNovartisCareers%2Fjob%2FMoscow-City%2FCustomer-Service-AssociateREQ-10089881