Customer Service Associate

Job ID
REQ-10089881

十月 16, 2026

Russian Fed.

Disponible en: Español | Deutsch | English | Français | Italiano | 日本語 | Nederlands | Русский | Türk | 中文 | Slovenščina

摘要

Локация: РФ, Москва

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 informaci ó n sobre la propuesta de valor de la empresa, en relaci ó n con productos, condiciones comerciales y valor a ñ adido.
~Realice un seguimiento de los pedidos, as í como resuelva las dudas de los clientes sobre productos, precios, entrega, disponibilidad y caracter í sticas.
~Registre y analice toda la informaci ó n para ayudar a mejorar el conocimiento del cliente y mejorar la experiencia del cliente
~Colabore con el Gerente de Atenci ó n al Cliente y el Cliente Process Assurance Lead intercambiando informaci ó n como una estrategia de desarrollo de negocios y marketing. Proporcione retroalimentaci ó n sobre la eficiencia de los procesos orientados para mejorar la experiencia del cliente.
~Ser la primera l í nea 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 gesti ó n del pedido mensual, as í como de cualquier otro proceso operativo que el cliente requiera.
~Gesti ó n de devoluciones por caducidad y falta de rotaci ó n.
~Procesamiento y seguimiento de pedidos de la plataforma. Fecha de inicio, fecha de finalizaci ó n, sustituci ó n e inclusi ó n de nuevos productos.
~An á lisis de la situaci ó n de las existencias: Stocks internos y nivel de stock en el canal por mayorista. C á lculo del impacto en la farmacia. Comunicaci ó n a la red de ventas y a la farmacia para su gesti ó n.
~Coordinaci ó n de la implementaci ó n de la propuesta de valor en la farmacia.
~Implementaci ó n del plan de compromiso multicanal con la farmacia

Key Performance Indicators

~Satisfacci ó n del cliente: resultado de la encuesta anual y comentarios de m ú ltiples evaluadores de las partes interesadas.
~Cumplimiento de los plazos de gesti ó n de pedidos.
~Resultados de control de NFCM relacionados con las transacciones de servicio al cliente.

Work Experience

~Comprensi ó n de los procesos de venta / comerciales

Skills

~Cuentas por cobrar
~Manejo de llamadas
~Curiosidad
~Atenci ó n al cliente
~Experiencia del cliente
~Software de gesti ó n de relaciones con los clientes (CRM)
~Requisitos del cliente
~Servicio al cliente
~Efectividad
~Instalaciones (programas inform á ticos)
~Acceso a Microsoft
~Microsoft Excel
~Dispositivos m ó viles
~Construcci ó n 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
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
Temporal (duración determinada)

Shift Work
No

var kPlayer = KalturaPlayer55802022 || KalturaPlayer; var config = { targetId: "kalturaplayer6ad6e2f46ed9b275352884", 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 kaltura datalayer.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-es-es

List of links present in page

1. https://www.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-de-de
2. https://www.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate
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%2Fes%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%2Fes%2FNovartisCareers%2Fjob%2FMoscow-City%2FCustomer-Service-AssociateREQ-10089881