Customer Service Associate

Job ID
REQ-10089881

十月 16, 2026

Russian Fed.

Disponibile in: Italiano | Deutsch | English | Español | Français | 日本語 | Nederlands | Русский | Türk | 中文 | Slovenščina

摘要

Локация: РФ, Москва

About the Role

Major Accountabilities

-Responsabile del supporto dei rappresentanti di vendita e dei partner di canale nell'elaborazione di ordini /resi; fornire metriche / report al team di vendita e anche coinvolgere gli HCP per il pagamento delle spese.
-Ricevi ed emetti chiamate per fornire un servizio e la risoluzione dei clienti nelle vicinanze attraverso un follow-up personalizzato.

~Consulenza e consulenza sulla proposta di valore dell'azienda, sui prodotti, sulle condizioni commerciali e sul valore aggiunto.
~Tieni traccia degli ordini e risolvi i dubbi dei clienti su prodotti, prezzi, consegna, disponibilità e funzionalità .
~Registra e analizza tutte le informazioni per migliorare la conoscenza dei clienti e migliorare l'esperienza del cliente
~Collaborare con Customer Care Manager e Customer Care Process Assurance Lead Lo scambio di informazioni come strategia di sviluppo del business e del marketing. Fornire feedback sull'efficienza dei processi orientati per migliorare l'esperienza del cliente.
~Essere la prima linea di contatto per la forza vendita con centrale, facendo un monitoraggio esaustivo delle consultazioni e / o incidenti generati per un cliente.
~Gestire l'elaborazione degli ordini per le farmacie, assumendosi la responsabilità della gestione dell'ordine mensile, nonché di qualsiasi altro processo operativo che il cliente richiede.
~Gestione dei resi a causa della scadenza e della mancanza di rotazione.
~Elaborazione e tracciamento degli ordini della piattaforma. Data di inizio, data di fine, sostituzione e inserimento di nuovi prodotti.
~Analisi della situazione azionaria: scorte interne e livello delle scorte nel canale per grossista. Calcolo dell'impatto in farmacia. Comunicazione alla rete di vendita e alla farmacia per la sua gestione.
~Coordinamento dell'attuazione della proposta di valore in farmacia.
~Implementazione del piano di coinvolgimento multicanale con la farmacia

Key Performance Indicators

~Soddisfazione del cliente: risultato del sondaggio annuale e feedback multi rater da parte delle parti interessate.
~Rispetto delle scadenze di gestione degli ordini.
~NFCM controlla i risultati relativi alle transazioni del servizio clienti.

Work Experience

~Comprensione dei processi commerciali e di vendita

Skills

~Contabilità
~Gestione delle chiamate
~Curiosità
~Assistenza
~Esperienza del cliente
~Software di gestione delle relazioni con i clienti (CRM)
~Requisiti del cliente
~Servizio clienti
~Efficienza
~Installazioni (programmi per computer)
~Accesso Microsoft
~Microsoft Excel
~Dispositivi mobili
~Costruzione di relazioni
~Vendite

Salesforce Crm

Language

Inglese

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
Temporaneo (tempo determinato)

Shift Work
No

var kPlayer = KalturaPlayer55802022 || KalturaPlayer; var config = { targetId: "kalturaplayer6ad78af65bba5984790381", 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-it-it

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-es-es
4. https://www.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-fr-fr
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%2Fit-IT%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%2Fit-IT%2FNovartisCareers%2Fjob%2FMoscow-City%2FCustomer-Service-AssociateREQ-10089881