

Customer Insights & Engagement Manager

Job ID
REQ-10075706
апр 15, 2026
Австрия

Сводка

Diriger et gérer tous les aspects de l'équipe d'administration des ventes / opérations dans un pays important, y compris l'équipe de gestion des commandes; processus d'achat de matériel de site à site et maintenance des données de base pour assurer des opérations commerciales ininterrompues. Gérer les activités de l'équipe, y compris l'allocation des ressources en fonction de la charge de travail et des priorités, le perfectionnement professionnel, les rapports et la réalisation des objectifs du groupe.

Dirige un domaine clé du support commercial dans un comté important (formation commerciale, analyse, opérations de vente). Développer un efficace par la formation et le coaching ou la gestion de programmes commerciaux clés

About the Role

Major Accountabilities

- ~ »Chargé de soutenir les commerciaux et les distributeurs partenaires dans le suivi des commandes/retours ; de fournir des mesures/rapports à l'équipe des ventes et d'engager les HCP pour le remboursement des dépenses».
- ~ »Suivi des commandes de vente et mise à jour du statut ; mise à jour des listes de clientèles».
- ~ La recherche et la résolution ont aggravé les problèmes et les problèmes, y compris les questions liées à la gestion des commandes, à la comptabilité et à la facturation.
- ~ Cherchez et résolvez les cas et questions complexes, y compris les aspects liés à la gestion des commandes, à la comptabilité et à la facturation.
- ~ Communiquer l'état des problèmes et des solutions aux clients et aux autres parties concernées.
- ~ Assurer l'adhésion de l'équipe à tous les processus et procédures de travail liés au service client.
- ~ Coordination des changements de processus et maintenance des SOP du service client.
- ~ Veiller à ce que les nouveaux membres de l'équipe reçoivent le niveau requis de soutien et de formation du système pour remplir efficacement le rôle assigné.
- ~ Déclaration des plaintes techniques / événements indésirables / scénarios de cas particuliers liés aux produits Novartis dans les 24 heures suivant leur réception
- ~ Distribution d'échantillons de commercialisation (le cas échéant)

Key Performance Indicators

- ~ Satisfaction de la clientèle : résultats annuels du sondage et rétroaction multi-taux des intervenants.
- ~ Respect des délais de gestion des commandes.
- ~ Résultats de contrôle NFCM liés aux transactions de service à la clientèle.

Work Experience

- ~Ventes dans le secteur de la santé / pharmaceutique / activités connexes
- ~Marketing dans le secteur de la santé / pharmaceutique

Skills

- ~Gestion des appels
- ~Curiosité
- ~Service à la clientèle
- ~Expérience client
- ~Relation client
- ~Satisfaction de la clientèle
- ~Service client
- ~Service à la clientèle
- ~Formation en ligne
- ~Gestion des services sur le terrain
- ~Développement front-end
- ~Gestion des commandes
- ~Professionnalisme
- ~Gestion de projet
- ~Ventes

Language

Anglais

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 \(PDF 30 MB\)](#)

Дивизион
International
Business Unit
Strategic Planning & BD&L
Место
Австрия
Сайт
Vienna
Company / Legal Entity
AT06 (FCRS = AT006) Novartis Pharma GmbH
Functional Area
Продажи
Job Type
Full time
Employment Type
CDI
Shift Work
No

Job ID
REQ-10075706

Customer Insights & Engagement Manager

[Apply to Job](#)

Job ID
REQ-10075706

Customer Insights & Engagement Manager

[Apply to Job](#)

Source URL: <https://www.novartis.ru/careers/career-search/job/details/req-10075706-customer-insights-engagement-manager-fr-fr>

List of links present in page

1. <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>
2. https://www.novartis.com/sites/novartis_com/files/novartis-life-handbook.pdf
3. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/fr-FR/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706
4. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/fr-FR/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706