

Customer Service Associate

Job ID

REQ-10089881

Окт. 16, 2026

Россия

Доступно в: Русский | [Deutsch](#) | [English](#) | [Español](#) | [Français](#) | [Italiano](#) | [日本語](#) | [Nederlands](#) | [Slovenščina](#) | [Türk](#) | [中文](#)

Сводка

Локация: РФ, Москва

About the Role

Major Accountabilities

- ~ Отвечает за поддержку торговых представителей и партнеров по каналам в обработке заказов / прибыли; предоставление метрик/ отчетов команде по продажам, а также привлечение HCPs для выплаты расходов.
- ~ Принимать и выдавать звонки для предоставления услуг поблизости и разрешения клиентов с помощью персонализированного наблюдения.
- ~ Консультации и предоставление информации о ценностном предложении компании, о продуктах, коммерческих условиях и добавленной стоимости.
- ~ Отслеживайте заказы, а также разрешайте сомнения клиентов по поводу продуктов, цен, доставки, доступности и возможностей.
- ~ Запись и анализ всей информации, чтобы помочь лучше знания клиентов и повышения качества обслуживания клиентов
- ~ Сотрудничайте с менеджером по уходу за клиентами и руководством по обеспечению обслуживания клиентов, обмениваясь информацией в качестве стратегии развития бизнеса и маркетинга. Обеспечить обратную связь об эффективности ориентированных процессов для улучшения качества обслуживания клиентов.
- ~ Будьте первой линией контакта для отдела продаж с центральным, делая исчерпывающий мониторинг консультаций и / или инцидентов, порожденных для клиента.
- ~ Управляйте обработкой заказов для аптек, принимая на себя ответственность за управление ежемесячным заказом, а также за любой другой операционный процесс, который требует клиент.
- ~ Управление возвратами из-за истечения срока действия и отсутствия ротации.
- ~ Обработка и отслеживание ордеров платформы. Дата начала, дата окончания, замена и включение новых продуктов.
- ~ Анализ ситуации запаса: Внутренние запасы и уровень запасов в канале оптовиком. Расчет воздействия в аптеке. Сообщение с торговой сетью и аптекой для ее управления.
- ~ Координация реализации ценностного предложения в аптеке.
- ~ Реализация многоканальный план взаимодействия с аптекой

Key Performance Indicators

- ~ Удовлетворенность клиентов: результаты ежегодного опроса и отзывы заинтересованных сторон.
- ~ Соблюдение сроков управления заказами.
- ~ Результаты контроля NFCM, связанные с транзакциями по обслуживанию клиентов.

Work Experience

- ~Понимание процессов продаж/коммерческой деятельности

Skills

- ~Дебиторская задолженность
- ~Обработка звонков
- ~Любопытство
- ~Забота о клиентах
- ~Клиентский опыт
- ~Программное обеспечение для управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)
- ~Требования заказчика
- ~Обслуживание клиентов
- ~Эффективность
- ~Инсталляции (компьютерные программы)
- ~Microsoft Access
- ~Майкрософт Excel
- ~Мобильные устройства
- ~Построение отношений
- ~Сбытовой
- ~Salesforce Crm

Language

Английский

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?

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
Sales
Место
Россия
Сайт
Moscow (City)
Company / Legal Entity
RU07 (FCRS = RU007) Novartis Pharma LLC
Functional Area
Продажи
Job Type
Full time
Employment Type
Temporary (С фиксированным сроком)
Shift Work
No

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.ru/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-ru-ru>

List of links present in page

1. <https://www.novartis.ru/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-de-de>
2. <https://www.novartis.ru/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate>
3. <https://www.novartis.ru/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-es-es>
4. <https://www.novartis.ru/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-fr-fr>
5. <https://www.novartis.ru/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-it-it>
6. <https://www.novartis.ru/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-ja-jp>
7. <https://www.novartis.ru/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-nl-nl>
8. <https://www.novartis.ru/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-sl-si>
9. <https://www.novartis.ru/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-tr-tr>
10. <https://www.novartis.ru/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-zh-cn>

11. <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>
12. https://www.novartis.com/sites/novartis_com/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%2Fru-RU%2FNovartis_Careers%2Fjob%2FMoscow-City%2FCustomer-Service-Associate_REQ-10089881
14. https://novartis.talentsys.ru/gateway.html?recTitle=Customer+Service+Associate&requisition=REQ-10089881&redirect=https%3A%2F%2Fnovartis.wd3.myworkdayjobs.com%2Fru-RU%2FNovartis_Careers%2Fjob%2FMoscow-City%2FCustomer-Service-Associate_REQ-10089881