

Customer Service Associate

Job ID
REQ-10089881

十月 16, 2026

Russian Fed.

Disponible en: Espa ñ ol | [Deutsch](#) | [English](#) | [Fran ç ais](#) | [Italiano](#) | [日本語](#) | [Nederlands](#) | [P y c c](#) | [к и й](#)
[T ü rk](#) | [中文](#) | [Sloven š č ina](#)

摘要

Л о к а ц и я: Р Ф, М о с к в а

About the Role

Major Accountabilities

- ~Responsable de apoyar a los representantes de ventas y socios de canal en el procesamiento de pedidos / devoluciones; proporcionar m é tricas/informes al equipo de ventas y tambi é n involucrar a los HCP para el pago de gastos.
- ~Reciba y emita llamadas para proporcionar un servicio cercano y la resoluci ó n del cliente a trav é s de un seguimiento personalizado.

- Asesorar y proporcionar información sobre la propuesta de valor de la empresa, en relación con productos, condiciones comerciales y valor añadido.
- Realice un seguimiento de los pedidos, así como resuelva las dudas de los clientes sobre productos, precios, entrega, disponibilidad y características.
- Registre y analice toda la información para ayudar a mejorar el conocimiento del cliente y mejorar la experiencia del cliente
- Colabore con el Gerente de Atención al Cliente y el Cliente Process Assurance Lead intercambiando información como una estrategia de desarrollo de negocios y marketing. Proporcione retroalimentación sobre la eficiencia de los procesos orientados para mejorar la experiencia del cliente.
- Ser la primera línea 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 gestión del pedido mensual, así como de cualquier otro proceso operativo que el cliente requiera.
- Gestión de devoluciones por caducidad y falta de rotación.
- Procesamiento y seguimiento de pedidos de la plataforma. Fecha de inicio, fecha de finalización, sustitución e inclusión de nuevos productos.
- Análisis de la situación de las existencias: Stocks internos y nivel de stock en el canal por mayorista. Cálculo del impacto en la farmacia. Comunicación a la red de ventas y a la farmacia para su gestión.
- Coordinación de la implementación de la propuesta de valor en la farmacia.
- Implementación del plan de compromiso multicanal con la farmacia

Key Performance Indicators

- Satisfacción del cliente: resultado de la encuesta anual y comentarios de múltiples evaluadores de las partes interesadas.
- Cumplimiento de los plazos de gestión de pedidos.
- Resultados de control de NFCM relacionados con las transacciones de servicio al cliente.

Work Experience

Comprensión de los procesos de venta / comerciales

Skills

Cuentas por cobrar
 Manejo de llamadas
 Curiosidad
 Atención al cliente
 Experiencia del cliente
 Software de gestión de relaciones con los clientes (CRM)
 Requisitos del cliente
 Servicio al cliente
 Efectividad
 Instalaciones (programas informáticos)
 Acceso a Microsoft
 Microsoft Excel
 Dispositivos móviles
 Construcción de relaciones

Ventas
Salesforce Crm

Language

Ingl é s

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 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://prod1.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service->

List of links present in page

1. <https://prod1.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-de-de>
2. <https://prod1.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate>
3. <https://prod1.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-fr-fr>
4. <https://prod1.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-it-it>
5. <https://prod1.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-ja-jp>
6. <https://prod1.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-nl-nl>
7. <https://prod1.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-ru-ru>
8. <https://prod1.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-tr-tr>
9. <https://prod1.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10089881-customer-service-associate-zh-cn>
10. <https://prod1.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/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%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>