

Customer Service Associate

Job ID
REQ-10089881

十月 16, 2026

Russian Fed.

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

摘要

Локация: РФ, Москва

About the Role

Major Accountabilities

- Responsable du soutien des représentants commerciaux et des partenaires de canaux dans le traitement des commandes/retours; fournir des mesures/rapports à l'équipe des ventes et engager également des HCP pour le paiement des dépenses.
- Recevez et émettez des appels pour fournir un service à proximité et la résolution de la clientèle grâce à un suivi personnalisé.

- Conseils et fournir des informations sur la proposition de valeur de l'entreprise, concernant les produits, les conditions commerciales et la valeur ajoutée.
- Suivez les commandes et résolvez les doutes des clients sur les produits, les prix, la livraison, la disponibilité et les fonctionnalités.
- Enregistrez et analysez toutes les informations afin d'améliorer la connaissance des clients et d'améliorer l'expérience client
- Collaborez avec le responsable du service à la clientèle et l'assurance des processus de service à la clientèle Responsable de l'échange d'informations comme stratégie de développement de l'entreprise et du marketing. Fournir des commentaires sur l'efficacité des processus orientés pour améliorer l'expérience client.
- Soyez la première ligne de contact pour la force de vente avec central, en effectuant un suivi exhaustif des consultations et / ou des incidents générés pour un client.
- Gérer le traitement des commandes pour les pharmacies, en prenant la responsabilité de la gestion de la commande mensuelle, ainsi que pour tout autre processus opérationnel que le client exige.
- Gestion des déclarations dues à l'expiration et manque de rotation.
- Traitement et suivi des commandes de la plateforme. Date de début, date de fin, remplacement et inclusion de nouveaux produits.
- Analyse de la situation des stocks : Stocks internes et niveau des stocks dans le canal par grossiste. Calcul de l'impact en pharmacie. Communication au réseau de vente et à la pharmacie pour sa gestion.
- Coordination de la mise en œuvre de la proposition de valeur en pharmacie.
- Mise en œuvre du plan d'engagement multicanal avec la pharmacie

Key Performance Indicators

- Satisfaction de la clientèle : résultat de l'enquête annuelle et commentaires des parties prenantes auprès de plusieurs évaluateurs.
- Respect des délais de gestion des commandes.
- NFCM contrôle les résultats liés aux transactions de service à la clientèle.

Work Experience

Compréhension des processus commerciaux / commerciaux

Skills

Comptes débiteurs
 Gestion des appels
 Curiosité
 Service à la clientèle
 Expérience client
 Logiciel de gestion de la relation client (CRM)
 Exigences du client
 Service client
 Efficacité
 Installations (programmes informatiques)
 Accès Microsoft
 Microsoft Excel
 Appareils mobiles
 Établissement de relations

Ventes

Interface client client (CRM) Salesforce

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 \(PDF 30 MB\)](#)

部門

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
CDD (durée déterminée)

Shift Work
No

```
var kPlayer = KalturaPlayer55802022 || KalturaPlayer; var config = { targetId:
"kalturaplayer6ad6eaf7daa92001993333", 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-es-es>
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%2Ffr-FR%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%2Ffr-FR%2FNovartisCareers%2Fjob%2FMoscow-City%2FCustomer-Service-AssociateREQ-10089881>