NOVARTIS

Customer Insights & Engagement Manager

Job ID
REQ-10075706
Apr 15, 2026
LOC_AT

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

Role Requirements

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)

Division
DIV_IM
Business Unit
Strategic Planning & BD&L
Location
LOC_AT
Site
Vienna
Company / Legal Entity
AT06 (FCRS = AT006) Novartis Pharma GmbH
Functional Area
FCT_SA
Job Type
Full time
Employment Type
CDI
Shift Work
No
Apply to Job

Job ID
REQ-10075706

Customer Insights & Engagement Manager

Apply to Job

Source URL: *https://prod1.jobapi.novartis.com.cn/req-10075706-customer-insights-engagement-manager-fr-fr*

List of links present in page

1. https://prod1.jobapi.novartis.com.cn/req-10075706-customer-insights-engagement-manager-fr-fr
2. https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture
3. https://www.novartis.com/sites/novartis_com/files/novartis-life-handbook.pdf
4. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/fr-FR/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706
5. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/fr-FR/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706