

Posizione: Responsabile Customer Service

Dipartimento: Direzione Commerciale – CDMO settore farmaceutico

Posizione: coordinando un Team di tre KAM senior, assicurare l'efficienza e l'efficacia dell'attività dell'Ufficio Servizio Clienti curando, gestendo ed implementando, tra gli altri:

- il processo di evasione degli ordini e la gestione logistica delle merci nell'ottica del raggiungimento del massimo livello di customer satisfaction in funzione delle risorse disponibili ed obiettivi fissati
- assicurare la regolarità, la qualità e la tempistica delle attività azioni necessarie per realizzare l'evasione degli ordini e la consegna delle merci
- collaborare allo sviluppo della Società sul mercato italiano e straniero attraverso l'oculata gestione dei servizi affidati
- operare nel rispetto delle direttive ricevute, dei piani approvati, delle politiche e procedure aziendali e di gruppo
- Assicurare l'attuazione delle direttive e dei piani nei termini previsti mediante la gestione efficiente ed efficace del team di lavoro
- gestire le attività del settore di cui ha la responsabilità, i rapporti con enti esterni e con gli altri settori aziendali e di Gruppo
- applicare i metodi operativi concordati e ottimizzare l'utilizzo dei sistemi informatici affinché corrispondano ai fini informativi aziendali e di gruppo
- sovrintendere e stilare report periodici rivolti al management locale
- gestire l'andamento del fatturato periodico con verifica della soddisfazione del Cliente
- gestione degli aspetti di contrattualistica e di adeguamento prezzi di produzione compresa la gestione in toto della definizione ed aggiornamento dei listini
- gestione della normativa GDPR relativa ai Clienti nuovi e/o consolidati

Il Candidato/La Candidata ideale:

- almeno 10 anni di esperienza nel Servizio Clienti
- almeno 3 anni di esperienza nell'ambito della Supervisione di un Team di Lavoro
- Eccellenti capacità relazionali in contesti complessi e di comunicazione verbale e scritta
- Competenza e uso di sistemi informatici
- Laurea di primo livello in Economia Aziendale o similari sarà parametro preferenziale di scelta
- Inglese fluente scritto e parlato indispensabile

Per rispondere a questo annuncio scrivere a: marco.castelnovo@biokosmes.it