PERSONALHANSA
ÜBERNIMMT PERSONALVERANTWORTUNG!®

Als kompetenter Personaldienstleister bringt PERSONALHANSA seit fast 40 Jahren Menschen in Arbeit. Mit Engagement und Expertise gelingt es uns die Interessen der Bewerber und unserer Kunden bestmöglich in Einklang zu bringen. PERSONALHANSA ist Mitglied der BAP/DGB Tarifgemeinschaft. Berufsanfänger und Berufserfahrene erhalten bei uns, neben sehr guten Verdienstmöglichkeiten, attraktive und sichere Orientierungsmöglichkeiten auf dem sich ständig ändernden Arbeitsmarkt.

Wir suchen für unseren Kunden in der Metropolregion Rhein-Neckar einen

Complaint Intake Analyst (m/w/d)

Hauptaufgabengebiet:

- Erledigung des Prozesses der Aufnahme von Beschwerden per Telefon und Email in das Complaint Intake System, einschl. der Übersetzung von der Landessprache ins Englische, falls erforderlich, der anfänglichen Identifizierung des Beschwerdecodes, der Durchführung von Folgemaßnahmen bei fehlenden Informationen, der Koordinierung der Logistik für die Rücksendung von Beschwerdeprodukten und der Übermittlung der Ergebnisse der Beschwerdeuntersuchungen, falls gewünscht/erforderlich
- Kommunikation und Zusammenarbeit mit Kunden und Händlern, die von den gemeldeten Beschwerden betroffen sind
- Interne Kommunikation und Zusammenarbeit mit relevanten lokalen oder globalen Stakeholdern in anderen Abteilungen, die mit dem Beschwerdemanagement innerhalb der Organisation befasst sind, wie z.B. die Tochtergesellschaft CQA, Medical Information, Regulatory Affairs und Pharmacovigilance
- Unterstützung von komplexeren Beschwerden, die eskaliert werden
- Funktion bei Bedarf als Fachexperte für ein bestimmtes Produkt innerhalb des Teams
- Ggfs. Entscheidung, ob ein Ersatz, eine Gutschrift oder ein Garantieanspruch gerechtfertigt ist. Benachrichtigung der entsprechenden Beteiligten, um den Prozess abzuschließen
- Durchführung von Aktivitäten zur Bearbeitung von Ersatz-, Kredit- oder Garantieansprüchen für den Kunden

- Ggfs. Zusammenarbeit mit der Tochtergesellschaft CQA zur Unterstützung bei der Übersetzung oder Kommunikation
- Unterstützung des Managements bei Projekten/Prozessverbesserungsinitiativen, Dokumentations- oder SOP-Überprüfungen sowie bei Audits und Inspektionen
- Ggfs. Treffen von Entscheidungen zur Vigilanz Berichterstattung und Vorbereitung und/oder Übersetzung (in die Landessprache) der relevanten Vigilanz Berichte zur Vorlage beim MOH

Qualifikationen:

- Mindestens Realschulabschluss, medizinische oder naturwissenschaftliche Ausbildung
- Ausbildung zur PTA (m/w/d) – Erfahrung im Bereich Produktreklamationen im pharmazeutischen Umfeld (wünschenswert)
- Englischkenntnisse fließend in Wort und Schrift
- Türkischkenntnisse fließend in Wort und Schrift

Unsere Leistungen:

- Vergütung mindestens nach BAP/DGB Tarifvertrag
- Einsatzbedingte Zulagen und/oder Branchenzuschläge
- Urlaubs- und Weihnachtsgeld
- Arbeitszeitkonto auf Wunsch erst ab der 41. Wochenarbeitsstunde
- Dauerhaft Einsätze – keine Tageseinsätze
- 25 % Zuschuss zum Deutschlandticket
- Übernahmeoption bei unseren Kunden
- Intensive Betreuung / Beratung bei der beruflichen Weiterentwicklung

Ihre Bewerbung senden Sie bitte an: bewerbung@personalhansa.com