



Für unseren Kunden in Ludwigshafen
suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt

Complaint Intake Analyst (m/w/d)

Aufgabengebiet

- Entgegennahme und Erfassung von Produktreklamationen per Telefon und E-Mail in den entsprechenden Reklamationsmanagementsystemen
- Erste Prüfung, Bewertung und Kategorisierung eingehender Reklamationen sowie Zuordnung der entsprechenden Reklamationscodes
- Sicherstellung der Vollständigkeit und Richtigkeit aller relevanten Kunden- und Reklamationsdaten
- Übersetzung von Reklamationsinformationen aus der jeweiligen Landessprache ins Englische bei Bedarf
- Einholung fehlender Informationen sowie Durchführung erforderlicher Rückfragen und Nachverfolgungsmaßnahmen
- Koordination der Rücksendung von Reklamationsmustern und Kommunikation der Untersuchungsergebnisse bei Bedarf
- Kommunikation und Zusammenarbeit mit Kunden und Vertriebspartnern im Rahmen der Reklamationsbearbeitung
- Enge Abstimmung mit nationalen und internationalen Fachabteilungen, insbesondere Qualitätssicherung (CQA), Medical Information, Regulatory Affairs und Pharmakovigilanz
- Bearbeitung und Unterstützung bei komplexen beziehungsweise eskalierten Reklamationsfällen
- Übernahme einer fachlichen Expertenfunktion für bestimmte Produkte bei Bedarf
- Prüfung und Koordination von Ersatzlieferungen, Gutschriften und Gewährleistungsansprüchen gemäß den geltenden Vorgaben
- Zusammenarbeit mit lokalen Qualitätssicherungsabteilungen bei Übersetzungen und Kommunikationsprozessen

*Seit über 40 Jahren bringt PERSONALHANSA
Menschen und Unternehmen erfolgreich zusammen –
persönlich, kompetent und bedarfsorientiert.*



- Unterstützung bei Projekten zur Prozessoptimierung sowie bei der Überprüfung von Dokumentationen und Standardarbeitsanweisungen (SOPs)
- Mitwirkung bei Audits und Inspektionen
- Bei Bedarf Bewertung meldepflichtiger Vorkommnisse sowie Erstellung und Übersetzung entsprechender Vigilanzmeldungen zur Einreichung bei den zuständigen Gesundheitsbehörden

Anforderungen

- Abgeschlossene Schulausbildung oder vergleichbarer Abschluss
- Wünschenswert ist eine weiterführende Ausbildung beziehungsweise ein mindestens zweijähriger berufsqualifizierender Abschluss
- Berufserfahrung im Qualitätsmanagement oder in der Kundenbetreuung, vorzugsweise im Gesundheitswesen oder pharmazeutischen Umfeld
- Kenntnisse pharmazeutischer, biologischer oder medizintechnischer Produkte sowie der zugehörigen Prozesse, Geräte und Betriebsabläufe
- Ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung
- Sehr gute schriftliche und mündliche Kommunikationsfähigkeiten
- Analytisches Denkvermögen und kritisches Urteilsvermögen
- Selbstständige, sorgfältige und strukturierte Arbeitsweise
- Ausgeprägtes Organisationsvermögen sowie sehr gutes Zeit- und Prioritätenmanagement
- Sicherer Umgang mit dem Computer und die Fähigkeit, sich schnell in unterschiedliche Softwaresysteme einzuarbeiten
- Gute Deutsch-, Englisch- und Schwedisch-Kenntnisse sind notwendig

Unsere Leistungen:

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

*Seit über 40 Jahren bringt PERSONALHANSA
Menschen und Unternehmen erfolgreich zusammen –
persönlich, kompetent und bedarfsorientiert.*