

كتيّب تجاري · إصدار 2026

SIGMUND · القياس النفسي

مركز PRO كفاءات الاتصال®

قيّموا الإنصات والإقناع ومقاومة الرفض لدى مرشحي مركز الاتصال.

© 2026 · 01

الحل من أجل اختيار من يصمد على الهاتف ويحوّل الاعتراض إلى بيع.

مركز الاتصال® ما يقرّر الأداء في المكالمة: الاستماع الفعّال، والطلاقة، وإدارة PRO يقيس كفاءات الاعتراضات، وتقنيات الإغلاق، واستخدام أنظمة إدارة العملاء وأدوات الهاتف، ومقاومة الرفض، وضبط النفس، والتقيد بقواعد حماية البيانات.

لأي استخدامات؟ البيع الهاتفي والاستشارة عن بُعد وخدمة العملاء والتحصيل والاستقبال الهاتفي، وتدريب المستشارين على إدارة الاعتراضات وقراءة مؤشرات الجودة.



01 **مديرو مراكز الاتصال**
انتقاء من يتحمّل الرفض ويستمر

02 **مسؤولو التوظيف**
فرز كميات كبيرة من المرشحين

03 **مديرو المبيعات الهاتفية**
رفع نسبة الإغلاق لكل مكالمة

04 **مسؤولو خدمة العملاء**
الحفاظ على جودة العلاقة تحت الضغط

ما يغيّره هذا الاختبار بالنسبة لكم.

أربع قدرات مرتبطة بالأداء على الهاتف: الإنصات، والإقناع، والصمود، والتنظيم.

01

الإنصات الفعّال

فهم الحاجة قبل الرد وتوجيه الحوار نحو الحل.

02

إدارة الاعتراضات

قياس سرعة الرد ونوعية الحجج المستخدمة.

03

مقاومة الرفض

تقييم النهوض بعد المكالمات الفاشلة.

04

تقنيات الإغلاق

التحقق من إتقان خطوات إتمام البيع.

05

ضبط النفس

قراءة الاستقرار الانفعالي في المواقف المتوترة.

06

أدوات المهنة

معرفة أنظمة إدارة العملاء والامتثال لحماية البيانات.

سؤال · ~20 دقيقة 120~

الأبعاد والمعايير

22 معيارًا موزّعة على 4 أبعاد.

البُعد المهني 01

4 معيارًا

- الإيجابية والموقف الموجّه نحو الحلول
- إدارة التوتر والحفاظ على جودة العلاقة
- حسّ الفعالية وتحسين وقت المكالمة
- القدرة على الإقناع وتقنيات التفاوض

البُعد العلائقي 02

4 معيارًا

- الحسّ التعليمي للشرح بوضوح
- سهولة التواصل والطلاقة العلائقية
- الاستماع الفعّال لفهم الاحتياجات
- القدرة على التعبير بوضوح وتأثير

البُعد الشخصي 03

7 معيارًا

- روح المبادرة والاستقلالية في العمل
- مقاومة الفشل والنهوض في مواجهة الرفض
- حبّ التحدي وحسّ المنافسة
- ضبط النفس في المواقف المتوترة
- الإرادة والمثابرة لتحقيق الأهداف
- تحديث المعارف للبقاء فعّالاً

معيار آخر +

الكفاءات التقنية 04

7 معيارًا

- إتقان تقنيات التواصل اللفظي
- الإدارة الفعّالة للاعتراضات
- وأدوات (CRM) استخدام أنظمة إدارة علاقات العملاء الهاتف
- تقنيات الإغلاق لإتمام المبيعات
- المطبّقة على البيع الهاتفي RGPD معرفة لوائح
- إدارة التوتر والمواقف الصعبة

معيار آخر +

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

نتائج قابلة للاستخدام المباشر من قبل الموارد البشرية.

الإجابات إلى مراجع ملموسة للاختيار والمقارنة والتحضير للمقابلة. SIGMUND بعد الاختبار، تحوّل كما يساعدكم مساعد قائم على الذكاء الاصطناعي، في شكل روبوت محادثة، على تفسير النتائج والانتقال إلى العمل.



01
الدرجات والملف المرجعي

خلاصة للكفاءات مع درجات مفصّلة وتقييم ذاتي ومقارنة بالملف المتوقع.

02
تقرير مكيّف حسب الحاجة

من التقرير المفصّل إلى الخلاصة القصيرة، وفق مستوى التفصيل الذي يحتاجه المسؤول عن التوظيف أو المدير.

03
تصورات واضحة

رادار ومدرّجات بيانية ومقارنات لتحديد نقاط القوة ومجالات التطوير بسرعة.

04
أدلة العمل

أسئلة للمقابلة وإرشادات مخصّصة لتعميق النتائج وتحضير الخطوات التالية.

المصداقية العلمية

اختبار مصمّم لدعم قرارات الاختيار والتقييم والتطوير.

120	4	20 دقيقة
سؤال	أبعاد	مدة الإنجاز

التحقق

- **تحقق خارجي مزدوج**
  تحقق داخلي واتساق
- **الموثوقية والاستقرار**
  اتساق الإجابات والمقاييس
- **المعرفة المهنية**
  أكثر من 500 استبيان للمعرفة المهنية

متوفر بـ

أكثر من 10 لغات

الفرنسية · الإنجليزية · الألمانية · الإسبانية وغيرها

اتصلوا بفريقنا للحصول على عرض توضيحي: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06