PSYCHOMETRIE · SIGMUND

KOMPETENCE PRO CALL CENTRUM®

Telefonní prodej a poradenství: odolnost, naslouchání a vliv ověřené za 20 minut.



© 2026

ŘEŠENÍ PRO NÁBOR OPERÁTORŮ, KTEŘÍ VYDRŽÍ A PRODÁVAJÍ.

Test hodnotí, co rozhoduje u telefonu: zvládání odmítnutí, výdrž, aktivní naslouchání a schopnost vést hovor k cíli. Ověří techniky verbální komunikace, práci s námitkami, closing i znalost GDPR v telesales. Uchazeče srovnáte dřív, než usednou ke sluchátku, a snížíte fluktuaci po zaškolení.

K čemu se používá? Nábor operátora call centra, telefonního prodejce nebo poradce, výběr do nového týmu, náhrada odcházejících lidí a hledání profilů, které dlouho vydrží.



01 **Vedoucí call center**
Obsadit směnu lidmi, kteří vydrží

02 **Obchodní manažeři**
Zvýšit konverzi hovorů od začátku

03 **HR v telemarketingu**
Snížit odchody po zaškolení

04 **Náborové agentury**
Předvybrat kandidáty na dálku

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

CO TENTO TEST ZMĚNÍ PRO VÁS.

Čtyři dimenze ukazují, jak kandidát zvládne hovor i tlak: výkon, vztah, osobnost a technika.

01

Odolnost vůči odmítnutí

Vrátí se k dalšímu hovoru po neúspěchu bez ztráty tempa.

02

Aktivní naslouchání

Zachytí skutečnou potřebu volajícího a reaguje na ni.

03

Zvládání námitek

Vede námitku k řešení místo hádky.

04

Verbální komunikace

Mluví jasně, stručně a srozumitelně i pod časovým tlakem.

05

Closing

Dovede hovor k dohodě a dalším krokům.

06

CRM a nástroje

Zapisuje hovor a pracuje se systémem bez chyb.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 03

~120 OTÁZEK · ~20 MINUT

DIMENZE A KRITÉRIA

22 kritérií ve 4 dimenzích.

01 PROFESNÍ DIMENZE

4 KRITÉRIÍ

Pozitivismus a přístup orientovaný na řešení

Zvládání stresu a udržení kvality vztahů

Smysl pro efektivitu a optimalizace doby hovoru

Schopnost přesvědčování a techniky vyjednávání

02 VZTAHOVÁ DIMENZE

4 KRITÉRIÍ

Didaktický cit pro jasné vysvětlení

Snadnost navázání kontaktu a společenská obratnost

Aktivní naslouchání pro pochopení potřeb

Schopnost vyjadřovat se jasně a s dopadem

03 OSOBNOSTNÍ DIMENZE

7 KRITÉRIÍ

Iniciativa a samostatnost v jednání

Odolnost vůči neúspěchu a schopnost vzpamatovat se z odmítnutí

Chuť do výzev a soutěživost

Sebekontrola v napjatých situacích

Vůle a vytrvalost pro dosažení cílů

Aktualizace znalostí pro udržení výkonnosti

+ 1 další kritérium

04 TECHNICKÉ DOVEDNOSTI

7 KRITÉRIÍ

Ovládání technik verbální komunikace

Efektivní zvládání námitek

Používání CRM a telefonních nástrojů

Techniky closingu pro uzavírání prodejů

Znalost nařízení GDPR aplikovaného na telesales

Zvládání stresu a obtížných situací

+ 1 další kritérium

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 04

VÝSLEDKY PŘÍMO POUŽITELNÉ PRO HR.

Po testu SIGMUND převádí odpovědi na konkrétní vodítka pro výběr, srovnání a přípravu pohovoru. Asistent založený na umělé inteligenci ve formě chatbota vám také pomůže interpretovat výsledky a přejít k činnosti.



01

Skóre a referenční profil

Přehled kompetencí s podrobným skóre, sebehodnocením a srovnáním s očekávaným profilem.

02

Zpráva přizpůsobená potřebě

Od podrobné zprávy po krátké shrnutí, podle úrovně detailu, kterou náborář nebo manažer potřebuje.

03

Přehledné vizualizace

Radar, histogramy a srovnání pro rychlé rozpoznání silných stránek a rozvojových oblastí.

04

Průvodce jednáním

Otázky na pohovor a cílené postupy pro hlubší práci s výsledky a přípravu dalších kroků.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 05

VĚDECKÁ SPOLEHLIVOST

Test navržený tak, aby podpořil rozhodnutí o výběru, hodnocení a rozvoji.

~120
OTÁZEK

4
DIMENZE

~20 minut
DOBA VYPLNĚNÍ

VALIDACE

- **Nezávislá externí validace**
  Interní validace a konzistence
- **Reliabilita a stabilita**
  Konzistence odpovědí a škál
- **Odborné znalosti**
  Více než 500 dotazníků odborných znalostí

K DISPOZICI V

Více než 10 jazyků

Francouzština · Angličtina · Němčina · Španělština a další

Kontaktujte náš tým pro ukázku: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06