PSYCHOMETRIE · SIGMUND

KOMPETENZENPRO CALLCENTER®

Kontaktstärke, Einwandbehandlung, Frustrationstoleranz. Ergebnis in 20 Minuten.



© 2026

DIE LÖSUNG FÜR TELEFONATE, DIE NICHT NUR FREUNDLICH KLINGEN

KompetenzenPro CallCenter® misst, was zwischen Klingeln und Auflegen entscheidet: aktives Zuhören, verständliche Erklärungen, Einwandbehandlung, Gesprächszeit im Griff, Abschluss ohne Druck. Dazu kommen Frustrationstoleranz bei Absagen und der sichere Umgang mit CRM, Telefonie und Datenschutzvorgaben.

Wofür wird es eingesetzt? Vorauswahl im Bewerbungsverfahren, Besetzung von Inbound und Outbound, Verstärkung zur Kampagne oder Auswahl von Teamleitern im Service.



01 **Callcenter-Leitung**
Einwandstärke vorab erkennen

02 **Teamleitung**
Absagen besser verkraften

03 **Vertriebssteuerung**
Outbound gezielter besetzen

04 **Recruiting**
Vorauswahl automatisieren

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

WAS DIESER TEST FÜR SIE VERÄNDERT.

Vier Dimensionen: Verkaufsgeschick, Gesprächsführung, Resilienz und Fachwissen.

01

Aktives Zuhören

Erfasst das Anliegen, bevor er eine Lösung nennt.

02

Einwandbehandlung

Nimmt den Einwand auf und dreht ihn ins Argument.

03

Klarheit

Erklärt in kurzen Sätzen, ohne Fachjargon.

04

Frustrationstoleranz

Ruft nach einer Absage weiter an.

05

Gesprächstempo

Hält die Zeit, ohne den Kunden abzufertigen.

06

CRM-Disziplin

Dokumentiert so, dass der nächste Anruf anschließt.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 03

~120 FRAGEN · ~20 MINUTEN

DIMENSIONEN UND KRITERIEN

22 Kriterien in 4 Dimensionen.

01 BERUFLICHE DIMENSION

4 KRITERIEN

Optimismus und lösungsorientierte Haltung

Stressmanagement und Sicherung der Beziehungsqualität

Effizienzorientierung und Optimierung der Gesprächszeit

Überzeugungskraft und Verhandlungstechniken

02 ZWISCHENMENSCHLICHE DIMENSION

4 KRITERIEN

Didaktisches Geschick für verständliche Erklärungen

Kontaktfreudigkeit und kommunikative Gewandtheit

Aktives Zuhören zum präzisen Erfassen von Kundenbedürfnissen

Ausdrucksvermögen mit Klarheit und Überzeugungskraft

03 PERSÖNLICHE DIMENSION

7 KRITERIEN

Eigeninitiative und selbstständiges Handeln

Frustrationstoleranz und Resilienz bei Absagen

Freude an Herausforderungen und Wettbewerbsgeist

Selbstbeherrschung in stressigen Situationen

Wille und Ausdauer zur Zielerreichung

Wissensaktualisierung für anhaltende Leistungsfähigkeit

+ 1 weiteres Kriterium

04 FACHLICHE KOMPETENZEN

7 KRITERIEN

Beherrschung verbaler Kommunikationstechniken

Effiziente Behandlung von Einwänden

Nutzung von CRM und Telefonietools

Methoden des Closings für erfolgreiche Verkaufsabschlüsse

Kenntnis der DSGVO-Vorgaben im Telefonverkauf

Stressmanagement und Umgang mit schwierigen Situationen

+ 1 weiteres Kriterium

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

ERGEBNISSE, DIE HR SOFORT NUTZEN KANN.

Nach dem Test wandelt SIGMUND die Antworten in konkrete Anhaltspunkte um, um Kandidaten zu vergleichen, auszuwählen und das Interview vorzubereiten. Ein KI-gestützter Assistent in Form eines Chatbots hilft außerdem, die Ergebnisse zu interpretieren und ins Handeln zu kommen.



01

Werte und Referenzprofil

Eine Kompetenzbilanz mit detaillierten Werten, Selbsteinschätzung und Vergleich mit dem erwarteten Profil.

02

Bericht passend zum Bedarf

Vom ausführlichen Bericht bis zur Kurzzusammenfassung, je nach Lesetiefe für Recruiter oder Führungskraft.

03

Klare Visualisierungen

Radar, Histogramme und Vergleiche, um Stärken und Entwicklungsfelder schnell zu erkennen.

04

Handlungsleitfäden

Interviewfragen und individuelle Hinweise, um Ergebnisse zu vertiefen und die nächsten Schritte vorzubereiten.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

WISSENSCHAFTLICHE ZUVERLÄSSIGKEIT

Ein Test, der Auswahl-, Beurteilungs- und Entwicklungsentscheidungen fundiert unterstützt.

~120
FRAGEN

4
DIMENSIONEN

~20 Minuten
BEARBEITUNGSZEIT

VALIDIERUNG

- **Unabhängige externe Validierung**
  Interne Validierung und Konsistenz
- **Reliabilität und Stabilität**
  Konsistenz der Antworten und Skalen
- **Berufswissen**
  Über 500 berufsspezifische Wissensfragebögen

VERFÜGBAR IN

Mehr als 10 Sprachen

Französisch · Englisch · Deutsch · Spanisch und mehr

Kontaktieren Sie unser Team für eine Demo: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06