PSYKOMETRIA · SIGMUND

KOMPETENSSIPRO CALLCENTER®

Aktiivinen kuuntelu, vastaväitteiden käsittely, stressinsieto ja myyntipotentiaali. 20 minuuttia.



© 2026

RATKAISU PUHELINASIAKASPALVELUN REKRYTOINTIIN

Testi mittaa kuulokkeen ääressä vaadittavat taidot: aktiivisen kuuntelun, selkeän selittämisen, vastaväitteiden käsittelyn, kaupan päättämisen ja puheluajan hallinnan. Se arvioi toipumisen torjunnasta ja itsehillinnän jännitteisissä tilanteissa. HR:lle testi erottaa sujuvan äänen ehdokkaasta, joka jaksaa hylkäyksen.

Mihin tätä käytetään? Puhelinmyyjien, asiakasneuvojien ja tiimiesihenkilöiden rekrytointi; suurten hakijamäärien esivalinta; siirtymä asiakaspalvelun ja myynnin välillä.



01 **Puhelinkeskuksen johtaja**
Täytä paikat neuvojilla, jotka jäävät koulutuksen jälkeen

02 **Puhelinmyynnin esihenkilö**
Tarkista kaupan päättämisen refleksit ennen kampanjaa

03 **Asiakaspalvelupäällikkö**
Arvioi kuuntelu ja valituskäsittely kuormassa

04 **Rekrytointitiimi**
Seulaa suuret hakijamäärät yhdellä vertailupohjalla

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 02

MITÄ TÄMÄ TESTI MUUTTAA TEILLE.

Mitä ehdokas tekee puhelussa, miten hän ottaa hylkäyksen ja mitä hän tietää työkaluista ja säännöistä.

01

Aktiivinen kuuntelu

Antaa asiakkaan lopettaa, sitten tiivistää tarpeen ennen vastausta.

02

Vastaväitteiden käsittely

Käsittelee hylkäyksen tietona ja palaa relevantilla perusteella.

03

Sietokyky

Toipuu vaikeasta puhelusta ottamatta sitä seuraavaan.

04

Puhelun hallinta

Pitää keskustelun linjalla ja päättää sen oikealla hetkellä.

05

Kaupan päättäminen

Pyytää sitoutumista selkeästi painostamatta tai kiirehtimättä.

06

Työkalujen käyttö

Siirtyy CRM- ja puhelinjärjestelmän näkymissä pysyen keskustelussa.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

IPSATIIVINEN · ~120 KYSYMYSTÄ · ~20 MINUUTTIA

MITTARIT JA KRITEERIT

22 kriteeriä 4 mittarissa.

01 AMMATILLINEN ULOTTUVUUS

4 KRITEERIÄ

Positiivisuus ja ratkaisukeskeinen asenne

Stressinhallinta ja vuorovaikutuksen laadun ylläpitäminen

Tehokkuuden taju ja puheluajan optimointi

Suostuttelukyky ja neuvottelutekniikat

02 VUOROVAIKUTUKSELLINEN ULOTTUVUUS

4 KRITEERIÄ

Opetuksellinen ote selkeään selittämiseen

Helppo lähestyttävyys ja sosiaalinen sujuvuus

Aktiivinen kuuntelu tarpeiden ymmärtämiseksi

Ilmaisukyky selkeästi ja vaikuttavasti

03 HENKILÖKOHTAINEN ULOTTUVUUS

7 KRITEERIÄ

Aloitekyky ja itsenäisyys toiminnassa

Epäonnistumisen sietokyky ja toipuminen torjunnoista

Haasteidenhalu ja kilpailuhenkisyys

Itsehillintä jännitteisissä tilanteissa

Tahto ja sitkeys tavoitteiden saavuttamiseksi

Tietojen päivittäminen suorituskyvyn ylläpitämiseksi

+ 1 muu kriteeri

04 TEKNISET TAIDOT

7 KRITEERIÄ

Sanallisen viestinnän tekniikoiden hallinta

Vastaväitteiden tehokas käsittely

CRM-järjestelmien ja puhelinjärjestelmien käyttö

Closing-tekniikat kauppojen päättämiseksi

GDPR-sääntelyn tuntemus puhelinmyynnissä

Stressinhallinta ja vaikeiden tilanteiden käsittely

+ 1 muu kriteeri

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

TULOKSET, JOITA HR VOI KÄYTTÄÄ VÄLITTÖMÄSTI.

Testin jälkeen SIGMUND muuttaa vastaukset konkreettisiksi viitekohdiksi valintaan, vertailuun ja haastattelun valmisteluun. Tekoälyyn perustuva avustaja chatbotin muodossa auttaa myös tulkitsemaan tuloksia ja etenemään toimintaan.



01

Pisteet ja vertailuprofiili

Osaamiskatsaus yksityiskohtaisine pisteineen, itsetutkiskeluineen ja vertailuineen odotettuun profiiliin.

02

Tarpeeseen sovitettu raportti

Yksityiskohtaisesta raportista lyhyesti yhteenvetoon sen mukaan, mitä tarkkuutta rekrytoija tai esimies tarvitsee.

03

Selkeät visualisoinnit

Tutka, histogrammit ja vertailut vahvuuksien ja kehitysalueiden nopeaan havaitsemiseen.

04

Toimintaohjeet

Haastattelukysymykset ja yksilölliset suositukset tulosten syventämiseen ja seuraavien askelien valmisteluun.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

TIETEELLINEN LUOTETTAVUUS

Testi, joka on suunniteltu tukemaan valinta-, arviointi- ja kehityspäätöksiä.

~120

KYSYMYSTÄ

4

MITTARIA

~20 minuuttia

KESTO

VALIDOINTI

- **Riippumaton ulkoinen validointi**
  Sisäinen validointi ja johdonmukaisuus
- **Luotettavuus ja vakaus**
  Vastausten ja asteikkojen johdonmukaisuus
- **Ammattitieto**
  Yli 500 ammattitietokysymystä

SAATAVILLA

Yli 10 kielellä

Ranska · Englanti · Saksa · Espanja ja muilla

Ota yhteyttä tiimiimme esittelyä varten: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06