PSICOMETRIA · SIGMUND

# COMPETENZE PRO CALL CENTER®

Televendita e teleconsulenza: ascolto, obiezioni e resistenza al rifiuto.





© 2026 

# LA SOLUZIONE PER ASSUMERE CONSULENTI TELEFONICI CHE REGGONO IL RIFIUTO

Competenze Pro Call Center® misura gestione delle obiezioni, tecniche di closing, ascolto attivo, autocontrollo e resistenza all'insuccesso, oltre all'uso dei CRM e alla normativa sul trattamento dei dati. Un profilo inadatto si sente già nella prima settimana di affiancamento.

**Per quali utilizzi?** Preselezionare un team di televendita o di consulenza telefonica, e distinguere chi sa ascoltare da chi si limita a leggere uno script.



**01** **Responsabili call center**
Ridurre l'abbandono nei primi mesi

**02** **Team leader outbound**
Profili che reggono il rifiuto

**03** **HR di outsourcing**
Preselezionare volumi alti con criterio

**04** **Responsabili qualità**
Allineare ascolto e normativa privacy


© 2026 · SIGMUNDTEST.COM 

# CIÒ CHE QUESTO TEST CAMBIA PER VOI.

Quattro dimensioni per leggere voce, ascolto e tenuta emotiva al telefono.

01

### Gestione delle obiezioni

Risponde all'obiezione senza irrigidire il tono.

02

### Tecniche di closing

Porta la chiamata a una conclusione esplicita.

03

### Resistenza al rifiuto

Recupera dopo un no senza perdere il ritmo.

04

### Ascolto attivo

Riformula il bisogno prima di proporre.

05

### Uso del CRM

Registra i dati utili alla richiamata successiva.

06

### Ritmo di chiamata

Tiene la qualità anche su volumi alti.



© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 03

~120 DOMANDE · ~20 MIN

# DIMENSIONI E CRITERI VALUTATI

22 criteri in 4 dimensioni.

## 01 DIMENSIONE PROFESSIONALE

4 CRITERI

**Positività e** approccio orientato alle soluzioni

**Gestione dello** stress e mantenimento della qualità relazionale

**Senso dell'efficacia** e ottimizzazione dei tempi di chiamata

**Capacità di** persuasione e tecniche di negoziazione

## 02 DIMENSIONE RELAZIONALE

4 CRITERI

**Capacità didattica** per spiegare con chiarezza

**Facilità di** contatto e disinvoltura relazionale

**Ascolto attivo** per comprendere le esigenze

**Capacità di** esprimersi con chiarezza ed efficacia

## 03 DIMENSIONE PERSONALE

7 CRITERI

**Spirito d'iniziativa** e autonomia operativa

**Resistenza all'insuccesso** e capacità di reazione ai rifiuti

**Propensione alla** sfida e spirito competitivo

**Autocontrollo nelle** situazioni tese

**Determinazione e** perseveranza per raggiungere gli obiettivi

**Aggiornamento costante** per mantenere prestazioni elevate

+ 1 altro criterio

## 04 COMPETENZE TECNICHE

7 CRITERI

**Padronanza delle** tecniche di comunicazione verbale

**Gestione efficace** delle obiezioni

**Utilizzo dei** CRM e degli strumenti di telefonia

**Tecniche di** closing per concludere le vendite

**Conoscenza della** normativa GDPR applicata alla vendita telefonica

**Gestione dello** stress e delle situazioni difficili

+ 1 altro criterio



© 2026 · SIGMUNDTEST.COM 

# RISULTATI DIRETTAMENTE UTILIZZABILI DALLE RISORSE UMANE.

Dopo la prova, SIGMUND trasforma le risposte in riferimenti concreti per selezionare, confrontare e preparare il colloquio. Un assistente basato sull'intelligenza artificiale, sotto forma di chatbot, vi aiuta anche a interpretare i risultati e a passare all'azione.




**01**

## Punteggi e profilo di riferimento

Un bilancio delle competenze con punteggi dettagliati, autovalutazione e confronto con il profilo atteso.

**02**

## Report adatto all'esigenza

Dal report dettagliato alla sintesi breve, secondo il livello di lettura utile al selezionatore o al manager.

**03**

## Visualizzazioni chiare

Radar, istogrammi e confronti per individuare rapidamente i punti di forza e le aree di sviluppo.

**04**

## Guide all'azione

Domande di colloquio e indicazioni personalizzate per approfondire i risultati e preparare i passi successivi.


© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 05

# AFFIDABILITÀ SCIENTIFICA

Un test ideato per orientare le decisioni di selezione, valutazione e sviluppo.

**~120**

DOMANDE

**4**

DIMENSIONI

**~20 min**

TEMPO DI COMPILAZIONE

## VALIDAZIONE

- **Doppia validazione esterna**
  Validazione interna e coerenza
- **Affidabilità e stabilità**
  Coerenza delle risposte e delle scale
- **Conoscenze professionali**
  Oltre 500 questionari di conoscenze del ruolo

DISPONIBILE IN

## Più di 10 lingue

Francese · Inglese · Tedesco · Spagnolo e altro

Contattate il nostro team per una demo: service@sigmund.net

**SIGMUNDTEST.COM →**



© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06