PSYCHOMETRIE · SIGMUND

COMPETENTIESCAN PRO KLANTCONTACT®

Telefonisch advies en verkoop: luisteren, weerstand en doorzettingsvermogen in 20 minuten.



© 2026

DE OPLOSSING VOOR TELEADVISEURS DIE BLIJVEN PRESTEREN

Competentiescan Pro Klantcontact® meet wat een gesprek laat slagen: actief luisteren, helder uitleggen, een tegenwerping ombuigen en het gesprek binnen de tijd tot een besluit brengen. Stressbeheersing en veerkracht bij afwijzing wegen even zwaar als verkooptechniek. U ziet wie op lange termijn blijft presteren.

Waarvoor wordt het gebruikt? Voorselectie van teleadviseurs, telefonische klantenservice, incasso of commerciële binnendienst, en bijscholing van teams onder druk.



01 **Contactcenter manager**
Verloop aan de bron verminderen

02 **Recruiter volume**
Grote kandidatenstromen sneller filteren

03 **Teamleider telefonie**
Coaching richten op meetbare punten

04 **HR-businesspartner**
Profielen vergelijken over sites heen

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

WAT DEZE TEST VOOR U VERANDERT.

Vier dimensies: houding, gesprek, veerkracht en de techniek van het sluiten.

01

Actief luisteren

Vat de vraag samen en stuurt het gesprek voor de klant het merkt.

02

Bezwaren ombuigen

Antwoordt op de weerstand zonder in discussie te gaan.

03

Gesprekstijd

Haalt het doel zonder de klant het gevoel van haast te geven.

04

Veerkracht

Herstelt na een afwijzing en begint het volgende gesprek fris.

05

Stem en impact

Spreekt duidelijk, met variatie en zonder eentonigheid.

06

CRM en AVG

Legt gegevens correct vast en respecteert de regels van televerkoop.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 03

IPSATIEF · ~120 VRAGEN · ~20 MINUTEN

GEMETEN DIMENSIES EN CRITERIA

22 criteria in 4 dimensies.

01 PROFESSIONELE DIMENSIE

4 CRITERIA

Positivisme en oplossingsgerichte houding

Stressbeheersing en behoud van relationele kwaliteit

Efficiëntiegerichtheid en optimalisatie van de gesprekstijd

Overtuigingskracht en onderhandelingstechnieken

02 RELATIONELE DIMENSIE

4 CRITERIA

Didactisch vermogen om duidelijk uit te leggen

Gemak in contact en relationele vlotheid

Actief luisteren om behoeften te begrijpen

Vermogen om zich uit te drukken met duidelijkheid en impact

03 PERSOONLIJKE DIMENSIE

7 CRITERIA

Initiatiefzin en autonomie in het handelen

Weerbaarheid bij tegenslag en veerkracht bij afwijzingen

Zin in uitdaging en competitieve instelling

Zelfbeheersing in gespannen situaties

Wilskracht en doorzettingsvermogen om doelen te bereiken

Kennisactualisering om performant te blijven

+ 1 ander criterium

04 TECHNISCHE VAARDIGHEDEN

7 CRITERIA

Beheersing van technieken voor verbale communicatie

Doeltreffend omgaan met bezwaren

Gebruik van CRM en telefonieoplossingen

Technieken voor closing om verkopen af te sluiten

Kennis van de AVG-regelgeving toegepast op televerkoop

Omgaan met stress en moeilijke situaties

+ 1 ander criterium

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 04

RESULTATEN DIE HR DIRECT KAN GEBRUIKEN.

Na de afname zet SIGMUND de antwoorden om in concrete aanknopingspunten om te selecteren, te vergelijken en het gesprek voor te bereiden. Een AI-assistent in de vorm van een chatbot helpt u ook de resultaten te interpreteren en tot actie over te gaan.



01

Scores en referentieprofiel

Een competentieoverzicht met gedetailleerde scores, zelfevaluatie en vergelijking met het verwachte profiel.

02

Rapport op maat

Van het uitgebreide rapport tot de korte samenvatting, afhankelijk van het detailniveau dat de recruiter of manager nodig heeft.

03

Heldere visualisaties

Radar, histogrammen en vergelijkingen om sterke punten en ontwikkelpunten snel te zien.

04

Handelingsgidsen

Gespreksvragen en gerichte handvatten om resultaten te verdiepen en de volgende stappen voor te bereiden.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

WETENSCHAPPELIJKE BETROUWBAARHEID

Een test die selectie-, beoordelings- en ontwikkelingsbeslissingen onderbouwt.

~120
VRAGEN

4
DIMENSIES

~20 minuten
AFNAMEDUUR

VALIDATIE

- **Onafhankelijke externe validatie**
  Interne validatie en consistentie
- **Betrouwbaarheid en stabiliteit**
  Consistentie van antwoorden en schalen
- **Functiekennis**
  Meer dan 500 functiespecifieke kennisvragenlijsten

BESCHIKBAAR IN

Meer dan 10 talen

Frans · Engels · Duits · Spaans en meer

Neem contact op met ons team voor een demo: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06