PSYCHOMETRIA · SIGMUND

KOMPETENCJE PRO CALL CENTER®

Słuchawka, obiekcja, cel. Kto wytrzyma tempo i zamknie rozmowę sprzedażą. Test w 20 minut.



ROZWIĄZANIE DLA REKRUTACJI, KTÓRA PRZEWIDUJE WYNIK ROZMOWY

Kompetencje Pro Call Center® mierzy odporność na odmowę, aktywne słuchanie, siłę przekonywania i opanowanie w trudnej rozmowie. Ocenia też tempo kontaktu, jasność przekazu, radzenie sobie z obiekcjami, techniki finalizowania sprzedaży oraz pracę w CRM i zgodność z przepisami RODO.

Do czego służy? Preselekcja konsultantów telefonicznych, obsada kampanii wychodzącej, rekrutacja do obsługi posprzedażowej i do działu windykacji.



01 **Kierownik call center**
Skrócić wdrożenie nowych konsultantów

02 **Dział HR**
Przesiać setki zgłoszeń bez chaosu

03 **Zespół sprzedaży**
Dodać doradców odpornych na odmowę

04 **Outsourcing**
Obsadzić kampanię zespołem, który dotrwa

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 02

CO TEN TEST ZMIENIA DLA PAŃSTWA.

Cztery wymiary: nastawienie na wynik, relacja przez telefon, odporność i warsztat sprzedaży.

01

Odporność na odmowę

Wraca do kolejnego kontaktu bez spadku zaangażowania.

02

Aktywne słuchanie

Wyłapuje potrzebę ukrytą za pierwszym zdaniem klienta.

03

Jasny przekaz

Mówi krótko i konkretnie, bez czytania skryptu.

04

Praca z obiekcją

Czyta zastrzeżenie jako pytanie o wartość oferty.

05

Finalizowanie rozmowy

Prowadzi kontakt do decyzji w ustalonym czasie.

06

CRM i RODO

Prowadzi dokumentację w systemie i respektuje zasady kontaktu.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 03

~120 PYTAŃ · ~20 MIN

OCENIANE WYMIARY I KRYTERIA

22 kryteriów w 4 wymiarach.

01 WYMIAR ZAWODOWY

4 KRYTERIÓW

Pozytywne nastawienie i orientacja na rozwiązania

Radzenie sobie ze stresem i dbałość o jakość relacji

Nastawienie na efektywność i optymalizacja czasu rozmowy

Siła przekonywania i techniki negocjacyjne

02 WYMIAR RELACYJNY

4 KRYTERIÓW

Zdolności dydaktyczne i umiejętność jasnego tłumaczenia

Łatwość nawiązywania kontaktów i swoboda w relacjach

Aktywne słuchanie pozwalające zrozumieć potrzeby klienta

Umiejętność precyzyjnego wypowiadania się z jasnym i przekonującym przekazem

03 WYMIAR OSOBISTY

7 KRYTERIÓW

Inicjatywa i samodzielność w działaniu

Odporność na porażki i umiejętność radzenia sobie z odmową

Nastawienie na wyzwania i duch rywalizacji

Opanowanie w trudnych sytuacjach

Determinacja i wytrwałość w dążeniu do celów

Aktualizowanie wiedzy w celu utrzymania wysokiej efektywności

+ 1 inne kryterium

04 KOMPETENCJE TWARDE

7 KRYTERIÓW

Znajomość technik komunikacji werbalnej

Skuteczne radzenie sobie z obiekcjami

Obsługa systemów CRM i narzędzi telefonicznych

Techniki closingu pozwalające skutecznie finalizować sprzedaż

Znajomość przepisów RODO w telesprzedaży

Radzenie sobie ze stresem i w trudnych sytuacjach

+ 1 inne kryterium

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

WYNIKI BEZPOŚREDNIO UŻYTECZNE DLA HR.

Po badaniu SIGMUND zamienia odpowiedzi w konkretne punkty odniesienia, aby rekrutować, porównywać i przygotować rozmowę. Asystent oparty na sztucznej inteligencji, w formie chatbota, pomaga również interpretować wyniki i przejść do działania.



01

Wyniki i profil odniesienia

Bilans kompetencji ze szczegółowymi wynikami, samoocenę i porównaniem z oczekiwanym profilem.

02

Raport dopasowany do potrzeby

Od raportu szczegółowego po krótką syntezę, zależnie od poziomu szczegółowości potrzebnego rekruterowi lub menedżerowi.

03

Czytelne wizualizacje

Radar, histogramy i porównania, aby szybko dostrzec mocne strony i obszary rozwoju.

04

Przewodniki działania

Pytania na rozmowę i indywidualne wskazówki, aby pogłębić wyniki i przygotować kolejne kroki.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

WIARYGODNOŚĆ NAUKOWA

Test stworzony, aby wspierać decyzje rekrutacyjne, oceniające i rozwojowe.

~120
PYTAŃ

4
WYMIARY

~20 min
CZAS WYPEŁNIANIA

WALIDACJA

- **Podwójna walidacja zewnętrzna**
  Walidacja wewnętrzna i spójność
- **Rzetelność i stabilność**
  Spójność odpowiedzi i skal
- **Wiedza zawodowa**
  Ponad 500 kwestionariuszy wiedzy zawodowej

DOSTĘPNY W

Ponad 10 języków

Francuski · Angielski · Niemiecki · Hiszpański i więcej

Prosimy o kontakt z naszym zespołem w sprawie demonstracji: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06