PSICOMETRIA · SIGMUND

COMPETÊNCIAS PRO CALL CENTER®

Escuta, argumentação e resistência à recusa. O que se ouve na primeira chamada.



© 2026

A SOLUÇÃO PARA CONTRATAR QUEM NÃO DESISTE À TERCEIRA CHAMADA

Avalia o que se joga ao telefone: abrir a chamada com clareza, escutar até ao fim, explicar sem jargão, responder a objeções, fechar o compromisso e registar no CRM. Mede também a resiliência à recusa, o autocontrolo em chamadas tensas e a disciplina de tempo que sustenta o ritmo diário.

Para que serve? Recrutamento de televendas e teleatendimento, campanhas de retenção e cobrança, reforços de pico, promoção a supervisor de equipa e seleção para linhas de apoio ao cliente.



01 **Responsável de call center**
Preencher vagas com perfis que duram

02 **Direção comercial**
Escolher quem converte objeções em venda

03 **Supervisor de equipa**
Comparar candidatos para a mesma linha

04 **Direção de RH**
Reduzir desistências na formação inicial

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

O QUE ESTE TESTE MUDA PARA SI.

O que o candidato faz ao telefone, medido antes de o pôr em linha.

01

Abertura de chamada

Apresenta-se e enuncia o motivo em poucos segundos, sem ler um guião.

02

Escuta até ao fim

Deixa o cliente concluir e reformula antes de propor solução.

03

Argumentação

Explica o benefício em linguagem simples, adaptada a quem não conhece o produto.

04

Gestão de objeções

Responde à recusa e mantém a porta aberta para a chamada seguinte.

05

Resiliência à recusa

Recupera o ritmo depois de várias recusas seguidas no mesmo turno.

06

Disciplina de registo

Regista a chamada no CRM de forma utilizável pelo colega seguinte.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

IPSATIVO · ~120 PERGUNTAS · ~20 MINUTOS

DIMENSÕES E CRITÉRIOS AVALIADOS

22 critérios em 4 dimensões.

01 DIMENSÃO PROFISSIONAL

4 CRITÉRIOS

Positividade e atitude orientada para soluções

Gestão do stress e manutenção da qualidade relacional

Sentido de eficiência e otimização do tempo de chamada

Capacidade de persuasão e técnicas de negociação

02 DIMENSÃO RELACIONAL

4 CRITÉRIOS

Sentido didático para explicar com clareza

Facilidade de contacto e à-vontade relacional

Escuta ativa para compreender as necessidades

Capacidade de comunicação com clareza e impacto

03 DIMENSÃO PESSOAL

7 CRITÉRIOS

Espírito de iniciativa e autonomia de ação

Resiliência ao fracasso e capacidade de superação perante recusas

Gosto pelo desafio e espírito competitivo

Autocontrolo em situações de tensão

Determinação e perseverança para alcançar os objetivos

Atualização de conhecimentos para manter o alto rendimento

+ 1 outro critério

04 COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

7 CRITÉRIOS

Domínio das técnicas de comunicação verbal

Gestão eficaz de objeções

Utilização de CRM e ferramentas de telefonia

Técnicas de closing para fechar vendas

Conhecimento do regulamento RGPD aplicado às televendas

Gestão do stress e de situações difíceis

+ 1 outro critério

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 04

RESULTADOS DIRETAMENTE UTILIZÁVEIS PELOS RH.

Após a prova, a SIGMUND transforma as respostas em referências concretas para recrutar, comparar e preparar a entrevista. Um assistente baseado em inteligência artificial, sob a forma de chatbot, ajuda-o também a interpretar os resultados e a passar à ação.



01

Pontuações e perfil de referência

Um balanço de competências com pontuações detalhadas, autoavaliação e comparação com o perfil esperado.

02

Relatório adaptado à necessidade

Do relatório detalhado à síntese curta, segundo o nível de leitura útil ao recrutador ou ao gestor.

03

Visualizações claras

Radar, histogramas e comparações para identificar rapidamente os pontos fortes e os eixos de desenvolvimento.

04

Guias de ação

Perguntas de entrevista e pistas personalizadas para aprofundar os resultados e preparar os passos seguintes.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

FIABILIDADE CIENTÍFICA

Um teste concebido para orientar as decisões de seleção, avaliação e desenvolvimento.

~120

PERGUNTAS

4

DIMENSÕES

~20 minutos

TEMPO DE REALIZAÇÃO

VALIDAÇÃO

- **Dupla validação externa**
  Validação interna e consistência
- **Fiabilidade e estabilidade**
  Coerência das respostas e das escalas
- **Conhecimentos da função**
  Mais de 500 questionários de conhecimentos da função

DISPONÍVEL EM

Mais de 10 línguas

Francês · Inglês · Alemão · Espanhol e mais

Contacte a nossa equipa para uma demonstração: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06