PSYKOMETRI · SIGMUND

KOMPETENSPRO CALLCENTER®

Teleförsäljning, motståndskraft och lyssnande bedömda på cirka 20 minuter.



© 2026

LÖSNINGEN FÖR ATT REKRYTERA NÅGON SOM KLARAR ETT SAMTAL UNDER PRESS

KompetensPro Callcenter® mäter det som hörs först i luren: positivitet, aktivt lyssnande, tydlighet i tal, hantering av invändningar och återhämtning efter avslag. Closing, samtalstid, CRM och GDPR prövas också. Du ser vem som orkar ringa nästa samtal efter ett nej.

Vad används det till? Rekrytera till teleförsäljning eller telefonrådgivning, bygga en kandidatpool inför kampanj eller pröva intern rörlighet mot kundservice.



01 **Teamledare callcenter**
Hitta profiler som står kvar i motgång

02 **Rekryteringsansvarig**
Förgallra stora volymer strukturerat

03 **Kundservicechef**
Skilja service från säljtryck

04 **HR-chef**
Minska tidig personalomsättning

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

VAD DETTA TEST FÖRÄNDRAR FÖR ER.

Fyra dimensioner visar hur kandidaten låter, lyssnar och hämtar sig efter ett nej.

01

Invändningar

Möter motargument med frågor i stället för press.

02

Röst och tydlighet

Förklarar så att kunden förstår vid första genomgången.

03

Återhämtning

Tar ett nej och ringer nästa samtal utan att tappa fart.

04

Samtalstid

Håller samtalet fokuserat utan att stressa kunden.

05

Lyssnande

Fångar behovet bakom frågan innan ett förslag läggs.

06

CRM och GDPR

Loggar korrekt och håller sig inom regelverket.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 03

~120 FRÅGOR · ~20 MINUTE

DIMENSIONER OCH KRITERIER

22 kriterier i 4 dimensioner.

01 PROFESSIONELL DIMENSION

4 KRITERIER

Positivitet och lösningsorienterad attityd

Stresshantering och upprätthållande av relationskvalitet

Effektivitetstänkande och optimering av samtalstid

Övertalningsförmåga och förhandlingstekniker

02 RELATIONELL DIMENSION

4 KRITERIER

Pedagogisk förmåga för att förklara tydligt

Lätthet att skapa kontakt och social trygghet

Aktivt lyssnande för att förstå behov

Förmåga att uttrycka sig med klarhet och genomslagskraft

03 PERSONLIG DIMENSION

7 KRITERIER

Initiativförmåga och självständighet i handlandet

Motståndskraft mot misslyckanden och återhämtning vid avslag

Tävlingsinstinkt och laganda

Självbehärskning i pressade situationer

Vilja och uthållighet för att nå målen

Uppdatering av kunskaper för att förbli högpresterande

+ 1 annat kriterium

04 TEKNISKA KOMPETENSER

7 KRITERIER

Behärskning av tekniker för verbal kommunikation

Effektiv hantering av invändningar

Användning av CRM och telefontiverktyg

Tekniker för closing för att slutföra försäljning

Kännedom om GDPR-regelverket tillämpat på teleförsäljning

Hantering av stress och svåra situationer

+ 1 annat kriterium

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

RESULTAT SOM HR KAN ANVÄNDA DIREKT.

Efter testet omvandlar SIGMUND svaren till konkreta hållpunkter för att rekrytera, jämföra och förbereda intervjun. En AI-baserad assistent i form av en chattbot hjälper er också att tolka resultaten och gå vidare till handling.



01

Poäng och referensprofil

En kompetensöversikt med detaljerade poäng, självskattning och jämförelse med den förväntade profilen.

02

Rapport anpassad efter behovet

Från den detaljerade rapporten till den korta sammanfattningen, beroende på vilken detaljnivå rekryteraren eller chefen behöver.

03

Tydliga visualiseringar

Radar, histogram och jämförelser för att snabbt se styrkor och utvecklingsområden.

04

Handlingsguider

Intervjufrågor och riktade spår för att fördjupa resultaten och förbereda nästa steg.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

VETENSKAPLIG TILLFÖRLITLIGHET

Ett test skapat för att stödja beslut om urval, bedömning och utveckling.

~120

FRÅGOR

4

DIMENSIONER

~20 minute

TIDSÅTGÅNG

VALIDERING

- **Oberoende extern validering**
  Intern validering och konsistens
- **Reliabilitet och stabilitet**
  Konsistens i svar och skalor
- **Yrkeskunskap**
  Fler än 500 yrkesspecifika kunskapsformulär

TILLGÄNGLIGT PÅ

Mer än 10 språk

Franska · Engelska · Tyska · Spanska och fler

Kontakta vårt team för en demonstration: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06