ПСИХОМЕТРІЯ · SIGMUND

КОМПЕТЕНЦІЇ PRO КОНТАКТ-ЦЕНТР®

Тест для контакт-центрів: стресостійкість, активне слухання, робота із запереченнями й продажі.



© 2026

РІШЕННЯ ДЛЯ ВІДБОРУ ТЕЛЕКОНСУЛЬТАНТІВ

Тест вимірює здатність переконувати, оптимізувати час дзвінка й зберігати якість взаємин під стресом. Перевіряє чіткість мовлення, легкість контакту та активне слухання потреб клієнта. Окремо — стійкість до відмов, самовладання й наполегливість. Блок охоплює CRM, закриття угод і GDPR. ~120 запитань за ~20 хвилин.

Для чого це використовується? Використовуйте для попереднього відбору операторів, телепродавців і консультантів. Порівнюйте кандидатів за структурованими критеріями перед співбесідою.



01 Рекрутер

Відбирайте операторів за профілем, а не за резюме

02 Керівник контакт-центру

Прогнозуйте результативність і знижуйте плинність

03 Тренер продажів

Плануйте навчання на основі профілю навичок

04 HR-партнер

Обґрунтовуйте наймання об'єктивними показниками

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 02

ЩО ЦЕЙ ТЕСТ ЗМІНЮЄ ДЛЯ ВАС.

Техніки дзвінка й особисті якості в одному профілі.

01

Переконання

Техніки ведення переговорів і робота із запереченнями.

02

Активне слухання

Розуміння потреб і чітка, зрозуміла відповідь клієнту.

03

Стрес і відмови

Стійкість до невдач, самовладання, відновлення після відмови.

04

Наполегливість

Воля, ініціативність і дух суперництва у досягненні цілі.

05

Інструменти

CRM, телефонні інструменти, техніки закриття угод.

06

Валідність даних

Подвійна зовнішня валідація, 500+ опитувальників знань.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 03

ВИМІРИ ТА КРИТЕРІЇ

~120 ЗАПИТАНЬ · ~20 ХВИЛИН

22 критеріїв у 4 вимірах.

01 ПРОФЕСІЙНИЙ ВИМІР

4 КРИТЕРІЇВ

Позитивізм та орієнтація на рішення

Управління стресом та підтримання якості взаємин

Прагнення до ефективності та оптимізація часу дзвінка

Здатність переконувати та техніки ведення переговорів

02 МІЖОСОБИСТІСНИЙ ВИМІР

4 КРИТЕРІЇВ

Уміння пояснювати чітко та зрозуміло

Легкість у встановленні контакту та невимушеність у спілкуванні

Активне слухання для розуміння потреб

Здатність висловлюватися чітко та переконливо

03 ОСОБИСТІСНИЙ ВИМІР

7 КРИТЕРІЇВ

Ініціативність та самостійність у діях

Стійкість до невдач та здатність відновлюватися після відмов

Любов до викликів та дух суперництва

Самовладання у напружених ситуаціях

Воля та наполегливість для досягнення цілей

Актуалізація знань для підтримання високої результативності

+ 1 інший критерій

04 ТЕХНІЧНІ НАВИЧКИ

7 КРИТЕРІЇВ

Володіння техніками вербальної комунікації

Ефективна робота із запереченнями

Використання CRM та телефонних інструментів

Техніки закриття угод для завершення продажів

Знання регламенту GDPR у застосуванні до телемаркетингу

Управління стресом та складними ситуаціями

+ 1 інший критерій

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 04

РЕЗУЛЬТАТИ, ЯКІ HR МОЖЕ ВИКОРИСТОВУВАТИ ВІДРАЗУ.

Після тесту SIGMUND перетворює відповіді на конкретні орієнтири для відбору, порівняння та підготовки до співбесіди. Асистент на основі штучного інтелекту у формі чат-бота також допомагає інтерпретувати результати та переходити до дій.



01

Оцінки та еталонний профіль

Огляд компетенцій з детальними оцінками, самооцінкою та порівнянням з очікуваним профілем.

02

Звіт, адаптований до потреби

Від детального звіту до короткого підсумку залежно від рівня деталізації, потрібної рекрутеру або керівнику.

03

Зрозумілі візуалізації

Радар, гістограми та порівняння для швидкого виявлення сильних сторін і напрямків розвитку.

04

Керівництва до дій

Запитання для співбесіди та персоналізовані рекомендації для поглиблення результатів і підготовки наступних кроків.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 05

НАУКОВА НАДІЙНІСТЬ

Тест, створений для підтримки рішень щодо відбору, оцінки та розвитку.

~120
ЗАПИТАНЬ

4
ВИМІРИ

~20 хвилин
ТРИВАЛІСТЬ

ВАЛІДАЦІЯ

- **Незалежна зовнішня валідація**
  Внутрішня валідація та узгодженість
- **Надійність і стабільність**
  Узгодженість відповідей і шкал
- **Професійні знання**
  Понад 500 опитувальників професійних знань

ДОСТУПНО

Понад 10 мов

Французька · Англійська · Німецька · Іспанська та інші

Зв'яжіться з нашою командою для демонстрації: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06