PSIHOMETRIE · SIGMUND

# COMPETENȚE PRO CALL CENTER®

Telesales și teleconsiliere: ascultare, persuasiune și rezistență la refuz, în 20 de minute.




© 2026 

# SOLUȚIA PENTRU A RECRUTA TELECONSILIERI CARE ȚIN APARATUL.

Competențe Pro Call Center® măsoară dimensiunea profesională, relațională și personală a meseriei: ascultarea activă, claritatea orală, persuasiunea, rezistența la eșec, gustul provocării și gestionarea obiecțiilor, cu instrumentele CRM și cadrul GDPR al vânzărilor telefonice. Știți cine va rezista pe platformă.

**Pentru ce se utilizează?** Precalificați candidați în telesales sau teleconsiliere, formați o echipă de platformă, comparați profiluri pe criterii identice și reduceți plecările timpurii.



**01** **Responsabili de platformă**
Identifică profiluri care țin apelul

**02** **DRH call center**
Reduc fluctuația de la angajare

**03** **Manageri telesales**
Compară candidații pe fapte

**04** **Recrutori de volum**
Precalifică înainte de interviu


© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 02

# CE SCHIMBĂ ACEST TEST PENTRU DUMNEAVOASTRĂ.

Ce prezice succesul pe platformă: persistență, impact, ascultare și rezistență la refuz.

01

### Rezistență la refuz

Revine după o obiecție fără să piardă firul.

02

### Ascultare activă

Înțelege nevoia înainte de a propune.

03

### Claritate orală

Se face înțeles repede, fără jargon.

04

### Gestionarea obiecțiilor

Transformă un refuz într-un schimb comercial.

05

### Instrumente și GDPR

Verifică stăpânirea CRM-ului și a cadrului legal.

06

### Persistență

Menține obiectivul pe toată durata unui program.



© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 03

IPSATIV · ~120 ÎNTREBĂRI · ~20 DE MINUTE

# DIMENSIUNI ȘI CRITERII

22 criterii în 4 dimensiuni.

## 01 DIMENSIUNEA PROFESIONALĂ

4 CRITERII

**Pozitivism și** atitudine orientată spre soluții

**Gestionarea stresului** și menținerea calității relaționale

**Simțul eficienței** și optimizarea timpului de apel

**Capacitatea de** persuasiune și tehnici de negociere

## 02 DIMENSIUNEA RELAȚIONALĂ

4 CRITERII

**Simț didactic** pentru a explica clar

**Facilitatea de** contact și ușurința relațională

**Ascultare activă** pentru a înțelege nevoile

**Capacitatea de** a se exprima cu claritate și impact

## 03 DIMENSIUNEA PERSONALĂ

7 CRITERII

**Spirit de** inițiativă și autonomie în acțiune

**Rezistența la** eșec și reziliența în fața refuzurilor

**Gustul pentru** provocare și spiritul competitiv

**Stăpânire de** sine în situații tensionate

**Voință și** perseverență pentru atingerea obiectivelor

**Actualizarea cunoștințelor** pentru a rămâne performant

+ 1 alt criteriu

## 04 COMPETENȚE TEHNICE

7 CRITERII

**Stăpânirea tehnicilor** de comunicare verbală

**Gestionarea eficientă** a obiecțiilor

**Utilizarea CRM** și a instrumentelor de telefonie

**Tehnici de** closing pentru încheierea vânzărilor

**Cunoașterea reglementării** GDPR aplicată în telesales

**Gestionarea stresului** și a situațiilor dificile

+ 1 alt criteriu



© 2026 · SIGMUNDTEST.COM 

# REZULTATE UTILIZABILE IMEDIAT DE RESURSELE UMANE.

După test, SIGMUND transformă răspunsurile în repere concrete pentru selecție, comparare și pregătirea interviului. Un asistent bazat pe inteligență artificială, sub formă de chatbot, vă ajută de asemenea să interpretați rezultatele și să treceți la acțiune.




**01**

## Scoruri și profil de referință

O privire de ansamblu asupra competențelor cu scoruri detaliate, autoevaluare și comparație cu profilul așteptat.

**02**

## Raport adaptat nevoii

De la raportul detaliat la sinteza scurtă, în funcție de nivelul de detaliu de care are nevoie recrutorul sau managerul.

**03**

## Vizualizări clare

Radar, histogramă și comparații pentru a identifica rapid punctele tari și domeniile de dezvoltare.

**04**

## Ghiduri de acțiune

Întrebări de interviu și recomandări personalizate pentru a aprofunda rezultatele și a pregăti pașii următori.


© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

# FIABILITATE ȘTIINȚIFICĂ

Un test creat pentru a sprijini deciziile de selecție, evaluare și dezvoltare.

**~120**

ÎNTREBĂRI

**4**

DIMENSIUNI

**~20 de minute**

DURATĂ

## VALIDARE

- **Validare externă independentă**
  Validare internă și consecvență
- **Fiabilitate și stabilitate**
  Consecvența răspunsurilor și a scalelor
- **Cunoștințe profesionale**
  Peste 500 de chestionare de cunoștințe profesionale

DISPONIBIL ÎN

## Peste 10 limbi

Franceză · Engleză · Germană · Spaniolă și altele

Contactați echipa noastră pentru o demonstrație: service@sigmund.net

**SIGMUNDTEST.COM →**



© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06