PSIHOMETRIE · SIGMUND

COMPETENȚE PRO SERVICII®

Test de recrutare în servicii: relația cu clientul, simțul serviciului, comunicare și rezistență la stres.



© 2026

SOLUȚIA PENTRU POSTURI ÎN CONTACT CU CLIENTUL

În servicii, atitudinea contează cât procedura. Testul măsoară ascultarea activă, înțelegerea nevoilor și stăpânirea emoțiilor în contact cu publicul. Verifică organizarea, respectarea procedurilor și rezistența la presiune. Raportul arată cine anticipează o problemă și compară profilurile pe criterii comune.

Pentru ce se utilizează? Pentru personal de relații cu clienții, suport, recepție și vânzări, precum și pentru echipe de logistică, acolo unde contactul cu publicul decide calitatea.



01 **Recrutor de servicii**
Profiluri alese pe ascultare și simțul serviciului

02 **Șef de recepție**
Personal care liniștește clientul sub presiune

03 **Responsabil de suport**
Angajați care rezolvă, nu doar raportează

04 **Manager de echipă**
Comparație clară între candidați, pe criterii comune

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

CE SCHIMBĂ ACEST TEST PENTRU DUMNEAVOASTRĂ.

Ce măsoară testul, pe fiecare dimensiune.

01

Ascultare activă

Măsoară înțelegerea nevoilor și adaptarea la interlocutor.

02

Simțul serviciului

Verifică disponibilitatea și orientarea către client.

03

Comunicare

Testează exprimarea clară și negocierea cu clientul.

04

Stăpânire emoțională

Măsoară gestionarea emoțiilor în situații tensionate.

05

Organizare

Verifică rigoarea, prioritățile și respectarea procedurilor.

06

Anticipare

Evaluează inițiativa și rezistența la stres și oboseală.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

~120 ÎNTREBĂRI · ~20 DE MINUTE

DIMENSIUNI ȘI CRITERII

24 criterii în 4 dimensiuni.

01 COMPETENȚE PROFESIONALE

5 CRITERII

Capacitatea de observare și de analiză a situațiilor

Rigoare și simț al execuției în sarcinile încredințate

Organizare personală eficientă

Gestionarea priorităților și respectarea instrucțiunilor

Respectarea procedurilor și a normelor în vigoare

02 COMPETENȚE RELAȚIONALE

7 CRITERII

Ascultare activă și înțelegerea nevoilor

Capacitatea de a lucra în echipă și de a colabora

Adaptabilitate la diferiți interlocutori și contexte

Sociabilitate și ușurință în relațiile interpersonale

Stăpânirea comunicării și a negocierii

Stăpânire de sine și gestionarea emoțiilor

+ 1 alt criteriu

03 COMPETENȚE PERSONALE

6 CRITERII

Autonomie și simț al responsabilității

Simț practic și eficiență operațională

Vigilență și atenție la detalii

Inițiativă și capacitatea de a anticipa

Rezistență la stres și la presiune

Gestionarea oboselii și menținerea motivației

04 COMPETENȚE TEHNICE

6 CRITERII

Stăpânirea instrumentelor de comunicare

Gestionarea eficientă a relației cu clienții

Capacitatea de a rezolva probleme

Competențe în limbi străine

Cunoașterea normelor și reglementărilor aplicabile

Peste 500 de chestionare de cunoștințe profesionale

© 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