PSYKOMETRI · SIGMUND

KOMPETANSEPRO SERVICE®

Kunderelasjon, lytting og stressmestring: vurder serviceprofiler på 20 minutter.



© 2026

LØSNINGEN FOR Å REKRUTTERE TALENTER I SERVICE OG KUNDEKONTAKT.

KompetansePro Service® måler aktiv lytting, kunderelasjon, kommunikasjon og forhandling. Testen vurderer organisering, prioritering, stressmotstand og serviceinnstilling. Du identifiserer kandidater som takler en krevende resepsjon, og som binder kundene til seg i det daglige arbeidet.

Hva brukes det til? Forhåndsvelge rådgivere og resepsjonsmedarbeidere, sammenligne profiler i kundekontakt og forberede intervjuet om vanskelige kundesituasjoner.



01 **HR i serviceyrker**
Redusere turnover i kundekontaktstillinger

02 **Kontaktsenterledere**
Avdekke lytting og emosjonell kontroll

03 **Filialledere**
Velge profiler som beholder kundene

04 **Rekrutterere i retail**
Sortere kandidater raskt i resepsjonen

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

HVA DENNE TESTEN ENDRER FOR DERE.

Fire kompetanseområder som viser hva som kreves i en hverdag med kundekontakt.

01

Kunderelasjon

Vurdere aktiv lytting og forståelse av behov.

02

Kommunikasjon

Måle klarhet, trygghet og evne til å gi råd.

03

Stressmestring

Kontrollere selvbeherskelse ved misfornøyde kunder.

04

Organisering

Kontrollere prioritering og etterlevelse av prosedyrer.

05

Fremmedspråk

Situere språkferdigheter i internasjonal kundekontakt.

06

Fagkunnskap

Over 500 spørreskjemaer etter sektor og stilling.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 03

IPSATIV · ~120 SPØRSMÅL · ~20 MINUTTER

DIMENSJONER OG KRITERIER

24 kriterier i 4 dimensjoner.

01 PROFESJONELLE KOMPETANSER

5 KRITERIER

Evne til observasjon og analyse av situasjoner

Nøyaktighet og gjennomføringsevne i pålagte oppgaver

Effektiv personlig organisering

Prioritering og etterlevelse av instrukser

Overholdelse av prosedyrer og gjeldende standarder

02 RELASJONELLE KOMPETANSER

7 KRITERIER

Aktiv lytting og forståelse av behov

Evne til å arbeide i team og samarbeide

Tilpasningsevne til ulike samtalepartnere og kontekster

Sosialitet og relasjonell trygghet

Beherskelse av kommunikasjon og forhandling

Selvbeherskelse og håndtering av følelser

+ 1 annet kriterium

03 PERSONLIGE KOMPETANSER

6 KRITERIER

Selvstendighet og ansvarsfølelse

Praktisk sans og operasjonell effektivitet

Årvåkenhet og oppmerksomhet på detaljer

Initiativ og evne til å forutse

Motstandsdyktighet mot stress og press

Håndtering av tretthet og opprettholdelse av motivasjon

04 TEKNISKE KOMPETANSER

6 KRITERIER

Beherskelse av kommunikasjonsverktøy

Effektiv håndtering av kunderelasjonen

Evne til å løse problemer

Ferdigheter i fremmedspråk

Kjennskap til gjeldende standarder og regelverk

+ 500 fagkunnskapsquizer

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 04

RESULTATER SOM HR KAN BRUKE DIREKTE.

Etter testen gjør SIGMUND svarene om til konkrete holdepunkter for å rekruttere, sammenligne og forberede intervjuet. En AI-basert assistent i form av en chatbot hjelper dere også med å tolke resultatene og gå videre til handling.



01

Skårer og referanseprofil

En kompetanseoversikt med detaljerte skårer, selvurdering og sammenligning med forventet profil.

02

Rapport tilpasset behovet

Fra den detaljerte rapporten til det korte sammendraget, avhengig av detaljnivået rekruttereren eller lederen trenger.

03

Tydelige visualiseringer

Radar, histogrammer og sammenligninger for å se styrker og utviklingsområder raskt.

04

Handlingsguider

Intervjuspørsmål og målrettede spor for å gå i dybden på resultatene og forberede neste steg.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 05

VITENSKAPELIG PÅLITELIGHET

En test laget for å støtte beslutninger om utvelgelse, vurdering og utvikling.

~120

SPØRSMÅL

4

DIMENSJONER

~20 minutter

TIDSBRUK

VALIDERING

- **Uavhengig ekstern validering**
  Intern validering og konsistens
- **Reliabilitet og stabilitet**
  Konsistens i svar og skalaer
- **Fagkunnskap**
  Mer enn 500 jobbspesifikke kunnskapsspørreskjemaer

TILGJENGELIG PÅ

Mer enn 10 språk

Fransk · Engelsk · Tysk · Spansk og flere

Kontakt teamet vårt for en demonstrasjon: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06