PSIHOMETRIJA · SIGMUND

KOMPETENCE PRO KLICNI CENTER®

Odpornost na zavrnitve, poslušanje in prodaja po telefonu, ocenjeni v 20 minutah.



© 2026

REŠITEV ZA IZBOR AGENTOV, KI OBDRŽIJO STRANKO NA LINIJI.

Kompetence Pro Klicni center® meri lastnosti, ki odločajo pri telefonu: odpornost na zavrnitve, aktivno poslušanje in jasno izražanje. Preveri obvladovanje ugovorov, tehnike zaključevanja, uporabo CRM in pravila obdelave osebnih podatkov. Pokaže, kdo bo ob desetem klicu enako učinkovit kot ob prvem.

Za kaj se uporablja? Zaposlovanje agenta v klicnem centru, izbor telefonskega svetovalca ali prodajalca, notranja mobilnost na linijo za podporo strankam, kjer je treba hitro doseči samostojnost.



01 **Vodje klicnih centrov**
Zmanjšajo fluktuacijo po uvajanju

02 **Vodje prodaje**
Izberejo profil za telefonsko prodajo

03 **Kadroviki v storitvah**
Ocenijo odpornost na zavrnitve

04 **Vodje podpore**
Preverijo jasnost razlage

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

KAJ TA TEST SPREMENI ZA VAS.

Poklicna, odnosna, osebna in tehnična dimenzija dela na liniji.

01

Odpornost na zavrnitve

Po neuspešnem klicu nadaljuje enako zbrano, brez padca kakovosti.

02

Aktivno poslušanje

Ujame potrebo za vprašanjem in ne bere pripravljenega skripta.

03

Jasno izražanje

Razloži rešitev v kratkih stavkih, ki jih stranka razume po telefonu.

04

Obvladovanje ugovorov

Ugovor obrne v vprašanje in nadaljuje pogovor.

05

Tehnike zaključevanja

Prepozna trenutek za dogovor in ga tudi izpelje.

06

Delo s CRM

Zapiše potek klica tako, da lahko naslednji agent nadaljuje brez ponavljanja.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 03

IPSATIVNI · ~120 VPRAŠANJ · ~20 MINUT

DIMENZIJE IN KRITERIJI

22 kriterijev v 4 dimenzijah.

01 POKLICNA DIMENZIJA

4 KRITERIJEV

Pozitivizem in usmerjenost k rešitvam

Obvladovanje stresa in ohranjanje kakovosti odnosov

Smisel za učinkovitost in optimizacija časa klica

Sposobnost prepričevanja in tehnike pogajanja

02 ODNOSNA DIMENZIJA

4 KRITERIJEV

Didaktični smisel za jasno razlago

Lahkotnost vzpostavljanja stika in odnosna sproščenost

Aktivno poslušanje za razumevanje potreb

Sposobnost izražanja z jasnostjo in učinkom

03 OSEBNA DIMENZIJA

7 KRITERIJEV

Pobuda in samostojnost pri delovanju

Odpornost na neuspeh in vrnitev po zavrnitvah

Ljubezen do izziva in tekmovalni duh

Samokontrola v napetih situacijah

Volja in vztrajnost za doseganje ciljev

Posodabljanje znanja za ohranjanje uspešnosti

+ 1 drug kriterij

04 TEHNIČNE KOMPETENCE

7 KRITERIJEV

Obvladovanje tehnik besedne komunikacije

Učinkovito obvladovanje ugovorov

Uporaba CRM in telefonskih orodij

Tehnike zaključevanja za sklenitev prodaje

Poznavanje uredbe GDPR , uporabljene v telesni prodaji

Obvladovanje stresa in težavnih situacij

+ 1 drug kriterij

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

REZULTATI, KI JIH KADROVSKA SLUŽBA LAHKO UPORABI TAKOJ.

Po testu SIGMUND odgovore spremeni v konkretne oporne točke za izbiro, primerjavo in pripravo razgovora. Pomocnik na osnovi umetne inteligence v obliki klepetalnega robota vam pomaga tudi pri razlagi rezultatov in prehodu k dejanjem.



01

Rezultati in referenčni profil

Pregled kompetenc z natančnimi rezultati, samoevalvacijo in primerjavo s pričakovanim profilom.

02

Poročilo, prilagojeno potrebi

Od podrobnega poročila do kratkega povzetka, glede na raven podrobnosti, ki jo potrebuje izbirni strokovnjak ali vodja.

03

Jasne vizualizacije

Radar, histogrami in primerjave za hitro prepoznavanje prednosti in razvojnih področij.

04

Vodniki za ukrepanje

Vprašanja za razgovor in ciljne usmeritve za poglabljanje rezultatov in pripravo naslednjih korakov.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

ZNANSTVENA ZANESLJIVOST

Test, zasnovan za podporo odločitvam o izbiri, ocenjevanju in razvoju.

~120
VPRAŠANJ

4
DIMENZIJ

~20 minut
ČAS IZPOLNJEVANJA

VALIDACIJA

- **Neodvisna zunanja validacija**
  Notranja validacija in doslednost
- **Zanesljivost in stabilnost**
  Doslednost odgovorov in lestvic
- **Poklicno znanje**
  Več kot 500 vprašalnikov poklicnega znanja

NA VOLJO V

Več kot 10 jezikih

francoščina · angleščina · Nemščina · Španščina in več

Stopite v stik z našo ekipo za predstavitev: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06