PSIHOMETRIJA · SIGMUND

KOMPETENCE PRO STORITVE®

Poslušanje, obvladovanje pritožb in doslednost. Ocena storitvenih profilov v 20 minutah.



© 2026

REŠITEV ZA KAKOVOSTEN ODNOS S STRANKAMI

V storitvah odnosa s strankami ne reši le nasmeh, ampak doslednost. Test meri aktivno poslušanje, jasno komunikacijo, upravljanje prioritet in obvladovanje stresa ob pritožbah. Doda samostojnost, smisel za storitev in poznavanje postopkov, zato pokaže, kdo bo stranko obdržal tudi v zahtevnem dnevu.

Za kaj se uporablja? Predizbor svetovalcev, receptorjev in prodajnih sodelavcev, primerjava profilov za delo s strankami ter podlaga za razgovor o vedenju v stresnih situacijah.



01 **Vodja poslovalnice**
Stalna kakovost odnosa s strankami

02 **Kadrovik v storitvah**
Objektivna presoja komunikacije in stresa

03 **Vodja klicnega centra**
Manj napak pri reševanju pritožb

04 **Poslovodja**
Hitrejša izbira ljudi za prvi stik

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

KAJ TA TEST SPREMENI ZA VAS.

Šest meril, ki odločajo, ali bo sodelavec stranki v oporo ali dodatno breme.

01

Odnos s stranko

Poslušanje, razumevanje potrebe in ustrezen odziv.

02

Komunikacija

Jasno izražanje, pogajanje in obvladovanje pogovora.

03

Obvladovanje stresa

Mirnost ob pritožbah, konicah in pritisku.

04

Organizacija dela

Prioritete, navodila in spoštovanje postopkov.

05

Samostojnost

Pobuda in odgovornost brez stalnega nadzora.

06

Poklicno znanje

Več kot 500 vprašanj o storitvah in standardih.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

~120 VPRAŠANJ · ~20 MINUT

DIMENZIJE IN KRITERIJI

24 kriterijev v 4 dimenzijah.

01 POKLICNE KOMPETENCE

5 KRITERIJEV

Sposobnost opazovanja in analize situacij

Natančnost in smisel za izvedbo zaupanih nalog

Učinkovita osebna organizacija

Upravljanje prioritet in spoštovanje navodil

Spoštovanje postopkov in veljavnih standardov

02 MEDOSEBNE KOMPETENCE

7 KRITERIJEV

Aktivno poslušanje in razumevanje potreb

Sposobnost timskega dela in sodelovanja

Prilagodljivost različnim sogovornikom in okoliščinam

Družabnost in sproščenost v odnosih

Obvladovanje komunikacije in pogajanj

Samokontrola in upravljanje čustev

+ 1 drug kriterij

03 OSEBNE KOMPETENCE

6 KRITERIJEV

Samostojnost in občutek odgovornosti

Praktičnost in operativna učinkovitost

Budnost in pozornost na podrobnosti

Pobuda in sposobnost predvidevanja

Odpornost na stres in pritisk

Upravljanje utrujenosti in ohranjanje motivacije

04 TEHNIČNE KOMPETENCE

6 KRITERIJEV

Obvladovanje komunikacijskih orodij

Učinkovito upravljanje odnosov s strankami

Sposobnost reševanja problemov

Znanje tujih jezikov

Poznavanje standardov in predpisov , ki se uporabljajo

Več kot 500 strokovnih vprašalnikov znanja

© 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