PSICHOMETRIJA · SIGMUND

KOMPETENCIJOS PRO PASLAUGOS®

Klientų santykiai, aptarnavimo jausmas ir atspari komunikacija.
Vertinimas per 20 minučių.



© 2026

SPRENDIMAS, SKIRTAS APTARNAVIMO IR KONTAKTO KOMANDOMS

Aptarnavime klaida tampa matoma iškart: nepatenkintas klientas, praleistas poreikis, sugadintas įspūdis. Testas vertina aktyvų klausymąsi, aiškią komunikaciją, emocijų valdymą ir orientaciją į klientą. Prideda organizuotumą, prioritetų valdymą ir atsparumą spaudimui, todėl parodo, kas išlaikys kokybę piko metu.

Kam naudojama? Kontaktų centro, prekybos salės ir recepcijos darbuotojų atranka, kandidatų palyginimas ir pokalbio klausimų parinkimas pagal silpnąsias sritis.



01 **Aptarnavimo vadovas**
Tolygi klientų patirtis visoje komandoje

02 **Personalo specialistas**
Greitas kontaktinių profilių įvertinimas

03 **Prekybos tinklo vadovas**
Darbuotojai, kurie valdo piko tempą

04 **Klientų aptarnavimo skyrius**
Mažiau skundų ir didesnis lojalumas

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

KĄ ŠIS TESTAS PAKEIČIA JUMS.

Šešios sritys, kurios atskiria gerą aptarnavimą nuo deklaracijų.

01

Aktyvus klausymasis

Poreikio supratimas prieš pasiūlant sprendimą.

02

Komunikacija

Aiškus paaiškinimas, derybos ir emocijų valdymas.

03

Orientacija į klientą

Pasirengimas padėti ir atsakomybė už rezultatą.

04

Organizavimas

Prioritetai, tikslumas ir procedūrų laikymasis.

05

Atsparumas spaudimui

Stabilus darbas piko metu ir po konflikto.

06

Profesinės žinios

Normos, komunikacijos priemonės ir kalbų įgūdžiai.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

~120 KLAUSIMŲ · ~20 MINUČIŲ

DIMENSIJOS IR KRITERIJAI

24 kriterijai 4 dimensijose.

01 PROFESINĖS KOMPETENCIJOS

5 KRITERIJŲ

Gebėjimas stebėti ir analizuoti situacijas

Tikslumas ir užduočių vykdymo kokybė

Efektyvus asmeninis organizavimas

Prioritetų valdymas ir nurodymų laikymasis

Procedūrų ir galiojančių normų laikymasis

02 BENDRAVIMO KOMPETENCIJOS

7 KRITERIJŲ

Aktyvus klausymasis ir poreikių supratimas

Gebėjimas dirbti komandoje ir bendradarbiauti

Prisitaikymas prie įvairių pašnekovų ir situacijų

Socialumas ir lengvas bendravimas

Komunikacijos ir derybų valdymas

Savitvarda ir emocijų valdymas

+ 1 kitas kriterijus

03 ASMENINĖS KOMPETENCIJOS

6 KRITERIJŲ

Savarankiškumas ir atsakomybės jausmas

Praktinis mąstymas ir operatyvus efektyvumas

Budrumas ir dėmesys detalėms

Iniciatyvumas ir gebėjimas numatyti

Atsparumas stresui ir spaudimui

Nuovargio valdymas ir motyvacijos palaikymas

04 TECHNINĖS KOMPETENCIJOS

6 KRITERIJŲ

Komunikacijos priemonių valdymas

Efektyvus santykių su klientais valdymas

Gebėjimas spręsti problemas

Užsienio kalbų įgūdžiai

Taikomų normų ir teisės aktų išmanymas

Daugiau nei 500 profesinių žinių klausimynų

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

REZULTATAI, KURIUOS HR GALI NAUDOTI IŠKART.

Po testo SIGMUND paverčia atsakymus konkrečiomis gairėmis atrankai, palyginimui ir pokalbiui parengti. Dirbtinio intelekto asistentas pokalbių roboto forma taip pat padeda interpretuoti rezultatus ir pereiti prie veiksmų.



01

Įverčiai ir orientacinis profilis

Kompetencijų apžvalga su detalizuotais įverčiais, savivertė ir palyginimas su laukiamu profilu.

02

Poreikį atitinkanti ataskaita

Nuo išsamios ataskaitos iki trumpos santraukos, atsižvelgiant į detalių lygį, kurio reikia atrankos specialistui ar vadovui.

03

Aiškios vizualizacijos

Radaras, histogramos ir palyginimai, leidžiantys greitai pamatyti stiprybes ir tobulintinas sritis.

04

Veiksmų gairės

Pokalbio klausimai ir tikslinės rekomendacijos, padedančios pagilinti rezultatus ir pasirengti kitiems žingsniams.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 05

MOKSLINIS PATIKIMUMAS

Testas, sukurtas pagrįsti atrankos, vertinimo ir ugdymo sprendimus.

~120
KLAUSIMŲ

4
DIMENSIJOS

~20 minučių
TRUKMĖ

VALIDACIJA

- **Nepriklausoma išorinė validacija**
  Vidinė validacija ir nuoseklumas
- **Patikimumas ir stabilumas**
  Atsakymų ir skalių nuoseklumas
- **Profesinės žinios**
  Daugiau nei 500 profesinių žinių klausimynų

PRIEINAMA

Daugiau nei 10 kalbų

Prancūzų · Anglų · Vokiečių · Ispanų ir daugiau

Susisiekite su mūsų komanda dėl demonstracijos: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06