PSÜHHOMEETRIA · SIGMUND

KOMPETENTSID PRO KÕNEKESKUS®

Telefonimüük, vastuväidete käsitlemine ja stressitaluvus. 120 küsimust, 20 minutit.



© 2026

LAHENDUS, MIS ON MÕELDUD KÕNEKESKUSE EELVALIKUKS

Test mõõdab nelja mõõdet: erialast, suhtlemise, isiklikku ja tehnilist. See hindab lahendusorientatsiooni, kõneaja optimeerimist, vastuväidete käsitlemist, aktiivset kuulamist, vastupidavust keeldumistele ning CRM-süsteemide ja GDPR-i tundmist. Tulemus näitab, kes peab tempo vastu kaheksandal nädalal.

Milleks seda kasutatakse? Sissetuleva ja väljamineva kõne keskuste, telefonimüügi ja kaugklienditoe värbamine. Sobib ka olemasolevate agentide arendusvestluste aluseks.



01 **Kõnekeskuse juht**
Vähendage voolavust agentide valikul

02 **Värbamisjuht**
Sõeluge kandidaadid enne esimest kõnetesti

03 **Müügijuht**
Hinnake veenmisoskust enne müügikoolitust

04 **Klienditoe juht**
Kontrollige stressitaluvust ja kuulamisoskust

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

MIDA SEE TEST TEIE JAOKS MUUDAB.

Neli mõõdet ja üks raport: kuidas kandidaat kuulab, vastab vastuväitele ja taastub keeldumisest.

01

Vastuväited

Võtab vastuväite vastu küsimusena ja viib vestluse järgmise sammuni.

02

Aktiivne kuulamine

Tabab kliendi sõnastuses tegeliku vajaduse, mitte ainult märksõna.

03

Stressitaluvus

Hoiab hääletooni ja loogika ka järjestikuste keeldumiste järel.

04

Kõneaja juhtimine

Hoiab vestluse struktuuris, ilma et klient tunneks end kiirustatuna.

05

Visadus

Järgib kokkulepitud kõnede arvu ka siis, kui tulemus jääb esialgu napiks.

06

Süsteemid ja GDPR

Liigub CRM-is kindlalt ja järgib kõnede tegemise reegleid.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

IPSEKTIIVNE · ~120 KÜSIMUST · ~20 MINUTIT

DIMENSIOONID JA KRITEERIUMID

22 kriteeriumi 4 dimensioonis.

01 PROFESSIONAALNE MÕÕDE

4 KRITEERIUMI

Positiivsus ja lahendusorientatsioon

Stressijuhtimine ja suhtekvaliteedi säilitamine

Tõhususe tunnetus ja kõneaja optimeerimine

Veendumisvõime ja läbirääkimistehnikad

02 SUHTLEMISE MÕÕDE

4 KRITEERIUMI

Didaktiline meel selgeks selgitamiseks

Kontakti loomise kergus ja suhtlemisoskus

Aktiivne kuulamine vajaduste mõistmiseks

Väljendusoskus selgelt ja mõjusalt

03 ISIKLIK MÕÕDE

7 KRITEERIUMI

Algatusvõime ja autonoomia tegevuses

Vastupidavus ebaõnnestumisele ja taastumine keeldumistest

Väljakutse armastus ja võistlusvaim

Enesekontroll pingelistes olukordades

Tahtejõud ja visadus eesmärkide saavutamiseks

Teadmiste ajakohastamine tulemuslikkuse säilitamiseks

+ 1 muu kriteerium

04 TEHNILISED OSKUSED

7 KRITEERIUMI

Verbaalse suhtlemise tehnikate valdamine

Vastuväidete tõhus käsitlemine

CRM -süsteemide ja telefonitööriistade kasutamine

Müügi lõpetamise tehnikad tehingute sõlmimiseks

GDPR-i regulatsiooni tundmine telemarketingis

Stressi ja keeruliste olukordade juhtimine

+ 1 muu kriteerium

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 04

TULEMUSED, MIDA PERSONALIOSAKOND SAAB KOHE KASUTADA.

Pärast testi muudab SIGMUND vastused konkreetseteks hoiupunktideks valiku, võrdlemise ja intervjuu ettevalmistamise jaoks. Tehisintellektil põhinev assistent vestlusroboti kujul aitab ka tulemusi tõlgendada ja tegutsema asuda.



01

Skoorid ja võrdlusprofiil

Kompetentside ülevaade detailsete skooride, enesehindamise ja oodatud profiiliga võrdlemisega.

02

Vajadusele kohandatud aruanne

Detailsest aruandest lühikokkuvõtteni, sõltuvalt detailsusest, mida värbaja või juht vajab.

03

Selged visualiseeringud

Radar, histogrammid ja võrdlused, et tugevusi ja arendusvaldkondi kiiresti näha.

04

Tegevusjuhised

Intervjuu küsimused ja sihipärased soovitused tulemuste süvendamiseks ja järgmiste sammude ettevalmistamiseks.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 05

TEADUSLIK USALDUSVÄÄRSUS

Test, mis on loodud valiku-, hindamis- ja arendusotsuste toetamiseks.

~120
KÜSIMUST

4
DIMENSIOONI

~20 minutit
TÄITMISAEG

VALIDEERIMINE

- **Sõltumatu väline valideerimine**
  Sisemine valideerimine ja järjepidevus
- **Usaldusväärsus ja stabiilsus**
  Vastuste ja skaalade järjepidevus
- **Ametialased teadmised**
  Enam kui 500 ametialase teadmiste küsimustikku

SAADAVAL

Rohkem kui 10 keeles

Prantsuse · Inglise · Saksa · Hispaania ja rohkem

Võtke meie meeskonnaga ühendust demonstratsiooni saamiseks: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06