PSÜHHOMEETRIA · SIGMUND

KOMPETENTSID PRO TEENUSED®

Teeninduse värbamistest: kliendisuhe, kuulamine ja stressijuhtimine 20 minutiga.



© 2026

LAHENDUS, MIS ON MÕELDUD TEENINDUSROLLIDE VÄRBAMISEKS.

Kompetentsid Pro Teenused® hindab aktiivset kuulamist, teenindusmeelsust ja emotsioonide haldamist. Test katab prioriteetide seadmise, protseduuride järgimise, suhtlusvahendid ja kliendisuhete haldamise. Näete, kes hoiab kvaliteeti ka siis, kui klient ei ole rahul.

Milleks seda kasutatakse? Klienditeenindajate ja kontaktpositsioonide eelvalik ning profiilide võrdlemine kuulamise, kohanemisvõime ja surve all töötamise järgi.



01 **Teenindusjuht**
Valida kontaktpositsioonidele sobivad inimesed

02 **Kaupluse juhataja**
Hoida teenindustaset müügisaalis

03 **HR-juht**
Vähendada voolavust klienditoe tiimides

04 **Kvaliteedijuht**
Hinnata suhtlemist nõudlike klientidega

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

MIDA SEE TEST TEIE JAOKS MUUDAB.

Neli mõõdet: kutsealane, suhtlemine, isiksus ja tehnilised oskused.

01

Aktiivne kuulamine

Hinnata vajaduste mõistmist vestluses.

02

Teenindusmeelsus

Mõõta kättesaadavust ja valmisolekut aidata.

03

Emotsioonide haldamine

Kontrollida enesevalitsust pingelises kontaktis.

04

Prioriteetide haldamine

Hinnata töö korraldust mitme ülesandega.

05

Probleemide lahendamine

Kontrollida operatiivset mõtlemist.

06

Erialateadmised

Üle 500 erialase teadmiste küsimustiku.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 03

~120 KÜSIMUST · ~20 MINUTIT

DIMENSIOONID JA KRITEERIUMID

24 kriteeriumi 4 dimensioonis.

01 KUTSEALASED OSKUSED

5 KRITEERIUMI

Võime olukordi jälgida ja analüüsida

Täpsus ja ülesannete täitmise meel

Tõhus isiklik korraldus

Prioriteetide haldamine ja juhiste järgimine

Protseduuride ja kehtivate normide järgimine

02 SUHTLEMISOSKUSED

7 KRITEERIUMI

Aktiivne kuulamine ja vajaduste mõistmine

Võime meeskonnas töötada ja teha koostööd

Kohanemisvõime erinevate vestluspartnerite ja kontekstidega

Seltskondlikkus ja suhtlemisoskus

Suhtlemise ja läbirääkimiste valdamine

Enesekontroll ja emotsioonide haldamine

+ 1 muu kriteerium

03 ISIKLIKUD OSKUSED

6 KRITEERIUMI

Iseseisvus ja vastutustunne

Praktiline mõtlemine ja operatiivne tõhusus

Valvsus ja tähelepanu detailidele

Algatusvõime ja oskus ette näha

Vastupidavus stressile ja survele

Väsimuse haldamine ja motivatsiooni hoidmine

04 TEHNILISED OSKUSED

6 KRITEERIUMI

Suhtlusvahendite valdamine

Tõhus kliendisuhete haldamine

Võime probleeme lahendada

Võõrkeelte oskus

Kohaldatavate normide ja õigusaktide tundmine

Üle 500 erialaste teadmiste küsimustiku

© 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

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 keel · Inglise keel · Saksa keel · Hispaania keel ja rohkem

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

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06