


كتيّب تجاري · إصدار 2026

SIGMUND

SIGMUND · القياس النفسي

# كفاءات PRO الخدمات®

ملفات خدمة موثوقة: الإنصات وحس الخدمة وإدارة التوتر في 20 دقيقة.


© 2026

# الحل من أجل توظيف خدمي يضع العميل أولًا.

الخدمات® يقيس القدرات والسلوكيات والمهارات الأساسية للتميّز في مهن الخدمات. PRO كفاءات يجمع بين الإنصات الفعّال وحس الخدمة وإدارة التوتر والموثوقية، ويمنحكم تقييمًا موضوعيًا يسرّع الفرز ويقلّل الأخطاء في الوظائف التي تتطلب تواصلًا مباشرًا مع العملاء.

**لأي استخدامات؟** توظيف فرق خدمة العملاء والدعم والبيع واللوجستيك والإدارة، مع تخصيص المعايير لكل منصب وكل وظيفة تتطلب تواصلًا مباشرًا، وتقارير مخصصة.



**01** **مسؤولو توظيف الخدمات**
فرز سريع للملفات الخدمية

**02** **مديرو خدمة العملاء**
ضمان جودة العلاقة مع العملاء

**03** **مسؤولو الموارد البشرية**
تقليل دوران الموظفين وأخطاء التوظيف

**04** **مشرفو الفرق**
توزيع الأدوار حسب نقاط القوة

# ما يغيّره هذا الاختبار بالنسبة لكم.

أربعة أبعاد للكفاءة الخدمية: المهنة والعلاقة والشخصية والتقنية.

01

## حس الخدمة

قياس الجاهزية والإنصات وفهم احتياجات العميل.

02

## إدارة التوتر

تقييم ضبط النفس والتحمل في مواجهة الضغط.

03

## الموثوقية

قراءة الالتزام بالإجراءات والدقة في المهام.

04

## التواصل

تقييم التواصل الواضح والتفاوض والمرونة مع المحاورين.

05

## المبادرة

قياس الاستقلالية والاستباق وحل المشكلات.

06

## معارف مهنية

أكثر من 500 استبيان معرفي مهني اختياري.

سؤال · ~20 دقيقة ~120

# الأبعاد والمعايير

24 معيارًا موزّعة على 4 أبعاد.

## 01 المهارات المهنية

**معيارًا 5**

- القدرة على الملاحظة وتحليل المواقف
- الدقة وحس الإتقان في المهام الموكلة
- التنظيم الشخصي الفعّال
- إدارة الأولويات والالتزام بالتعليمات
- احترام الإجراءات والمعايير المعمول بها

## 02 المهارات العلائقية

**معيارًا 7**

- الإنصات الفعّال وفهم الاحتياجات
- القدرة على العمل الجماعي والتعاون
- المرونة مع مختلف المحاورين والسياقات
- الاجتماعية والسهولة في التواصل
- إتقان التواصل والتفاوض
- ضبط النفس وإدارة الانفعالات

معيار آخر +

## 03 المهارات الشخصية

**معيارًا 6**

- الاستقلالية وحس المسؤولية
- الحس العملي والفعالية التشغيلية
- اليقظة والاهتمام بالتفاصيل
- المبادرة والقدرة على الاستباق
- التحمل في مواجهة التوتر والضغط
- إدارة التعب والحفاظ على الدافعية

## 04 المهارات التقنية

**معيارًا 6**

- إتقان أدوات التواصل
- الإدارة الفعّالة لـ علاقة العميل
- القدرة على حل المشكلات
- مهارات اللغات الأجنبية
- معرفة المعايير واللوائح المعمول بها
- أكثر من 500 استبيان معرفي مهني


© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 04

# نتائج قابلة للاستخدام المباشر من قبل الموارد البشرية.

الإجابات إلى مراجع ملموسة للاختيار والمقارنة والتحضير للمقابلة. SIGMUND بعد الاختبار، تحوّل كما يساعدكم مساعد قائم على الذكاء الاصطناعي، في شكل روبوت محادثة، على تفسير النتائج والانتقال إلى العمل.




### 01

## الدرجات والملف المرجعي

خلاصة للكفاءات مع درجات مفصّلة وتقييم ذاتي ومقارنة بالملف المتوقع.

### 02

## تقرير مكيّف حسب الحاجة

من التقرير المفصّل إلى الخلاصة القصيرة، وفق مستوى التفصيل الذي يحتاجه المسؤول عن التوظيف أو المدير.

### 03

## تصورات واضحة

رادار ومدرّجات بيانية ومقارنات لتحديد نقاط القوة ومجالات التطوير بسرعة.

### 04

## أدلة العمل

أسئلة للمقابلة وإرشادات مخصّصة لتعميق النتائج وتحضير الخطوات التالية.

# المصداقية العلمية

.اختبار مصمّم لدعم قرارات الاختيار والتقييم والتطوير

| 120 | 4 | 20 دقيقة |
|---|---|---|
| سؤال | أبعاد | مدة الإنجاز |

## التحقق

- **تحقق خارجي مزدوج**
  تحقق داخلي واتساق
- **الموثوقية والاستقرار**
  اتساق الإجابات والمقاييس
- **المعرفة المهنية**
  أكثر من 500 استبيان للمعرفة المهنية

متوفر بـ

## أكثر من 10 لغات

الفرنسية · الإنجليزية · الألمانية · الإسبانية وغيرها

اتصلوا بفريقنا للحصول على عرض توضيحي: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →



© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06