PSYCHOMETRIE · SIGMUND

KOMPETENCE PRO SLUŽBY®

Vztah se zákazníkem, naslouchání a zvládání stresu: prověřte profily ve službách.



© 2026

ŘEŠENÍ PRO NÁBOR PROFILŮ V KONTAKTU SE ZÁKAZNÍKEM

Ve službách nese kvalitu každý jednotlivý kontakt. Test měří aktivní naslouchání, schopnost přizpůsobit komunikaci různým lidem a zvládání emocí ve vypjaté situaci. Prověří také organizaci úkolů, řízení priorit, dodržování postupů a schopnost řešit problém dřív, než přeroste ve stížnost.

K čemu se používá? Pro pozice v zákaznickém servisu, prodeji, podpoře, logistice i managementu. Využijete ho při náboru i při rozvoji stávajícího týmu.



01 **Vedoucí zákaznického servisu**
Dostane lidi, kteří řeší stížnost bez eskalace

02 **HR ve službách**
Zobjektivní výběr na pozice v kontaktu s klientem

03 **Manažer pobočky**
Obsadí přepážku lidmi se smyslem pro službu

04 **Vedoucí týmu podpory**
Sníží počet opakovaných kontaktů

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

CO TENTO TEST ZMĚNÍ PRO VÁS.

Šest oblastí, které rozhodují o tom, s jakým dojmem zákazník odchází.

01

Aktivní naslouchání

Rozpozná potřebu dřív, než začne nabízet řešení.

02

Přizpůsobivá komunikace

Jiný tón pro nespokojeného klienta, jiný pro kolegu.

03

Zvládání emocí

Udrží klid, když zákazník zvyšuje hlas.

04

Smysl pro službu

Ochota pomoci i mimo přesně vymezený úkol.

05

Organizace a priority

Zvládá frontu požadavků bez ztráty kvality.

06

Znalost oboru

Nástroje, postupy a přes 500 odborných dotazníků.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 03

~120 OTÁZEK · ~20 MINUT

DIMENZE A KRITÉRIA

24 kritérií ve 4 dimenzích.

01 PROFESNÍ KOMPETENCE

5 KRITÉRIÍ

Schopnost pozorování a analýzy situací

Důslednost a smysl pro plnění svěřených úkolů

Efektivní osobní organizace

Řízení priorit a dodržování pokynů

Dodržování postupů a platných norem

02 INTERPERSONÁLNÍ KOMPETENCE

7 KRITÉRIÍ

Aktivní naslouchání a porozumění potřebám

Schopnost týmové práce a spolupráce

Přizpůsobivost různým komunikačním partnerům a kontextům

Společenskost a snadné navazování kontaktů

Zvládnutí komunikace a vyjednávání

Sebekontrola a zvládání emocí

+ 1 další kritérium

03 OSOBNÍ KOMPETENCE

6 KRITÉRIÍ

Samostatnost a smysl pro odpovědnost

Praktičnost a operační efektivita

Ostražitost a pozornost k detailům

Iniciativa a schopnost předvídat

Odolnost vůči stresu a tlaku

Zvládání únavy a udržování motivace

04 TECHNICKÉ KOMPETENCE

6 KRITÉRIÍ

Zvládnutí komunikačních nástrojů

Efektivní řízení vztahu se zákazníkem

Schopnost řešit problémy

Kompetence v cizích jazycích

Znalost platných norem a předpisů

Více než 500 odborných znalostních dotazníků

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

VÝSLEDKY PŘÍMO POUŽITELNÉ PRO HR.

Po testu SIGMUND převádí odpovědi na konkrétní vodítka pro výběr, srovnání a přípravu pohovoru. Asistent založený na umělé inteligenci ve formě chatbota vám také pomůže interpretovat výsledky a přejít k činnosti.



01

Skóre a referenční profil

Přehled kompetencí s podrobným skóre, sebehodnocením a srovnáním s očekávaným profilem.

02

Zpráva přizpůsobená potřebě

Od podrobné zprávy po krátké shrnutí, podle úrovně detailu, kterou náborář nebo manažer potřebuje.

03

Přehledné vizualizace

Radar, histogramy a srovnání pro rychlé rozpoznání silných stránek a rozvojových oblastí.

04

Průvodce jednáním

Otázky na pohovor a cílené postupy pro hlubší práci s výsledky a přípravu dalších kroků.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

VĚDECKÁ SPOLEHLIVOST

Test navržený tak, aby podpořil rozhodnutí o výběru, hodnocení a rozvoji.

~120
OTÁZEK

4
DIMENZE

~20 minut
DOBA VYPLNĚNÍ

VALIDACE

- **Nezávislá externí validace**
  Interní validace a konzistence
- **Reliabilita a stabilita**
  Konzistence odpovědí a škál
- **Odborné znalosti**
  Více než 500 dotazníků odborných znalostí

K DISPOZICI V

Více než 10 jazyků

Francouzština · Angličtina · Němčina · Španělština a další

Kontaktujte náš tým pro ukázku: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06