SALGSBROCHURE · UDGAVE 2026

PSYKOMETRI · SIGMUND

# KOMPETENCEPRO SERVICE®

Serviceforståelse, kommunikation og stresshåndtering: vurder kontaktprofiler på 20 minutter.





© 2026 

# LØSNINGEN TIL AT REKRUTTERE TIL SERVICE- OG KONTAKTFAG

KompetencePro Service® måler aktiv lytning, serviceindstilling og forståelse for kundens reelle behov. Testen dækker kommunikation og forhandling, tilpasning til forskellige samtalepartnere samt prioritering og arbejdsprocedurer. Den afdækker også selvstændighed, stressmodstand og organisering i travle perioder.

**Hvad bruges det til?** Til kundeservice, reception, salg i butik og administrativ support. Brug testen ved forudgående udvælgelse, interne rokeringer og vikaropgaver.



**01** **Teamleder kundeservice**
Vælge medarbejdere, der skaber tillid i kontakten

**02** **Rekrutteringskonsulent**
Sammenligne serviceforståelse objektivt

**03** **HR-chef**
Begrænse udskiftning i kundevendte roller

**04** **Driftsansvarlig**
Se hvem der holder hovedet koldt i spidsbelastning


© 2026 · SIGMUNDTEST.COM 

# HVAD DENNE TEST ÆNDRER FOR JER.

Seks styrker, der viser, hvordan en kandidat møder kunder, kolleger og travle perioder.

01

### Serviceforståelse

Behov fanges og besvares, så kunden kommer videre.

02

### Aktiv lytning

Der spørges ind, til den reelle forespørgsel er klar.

03

### Kommunikation

Klar formidling og forhandling med forskellige parter.

04

### Stresshåndtering

Venlig og korrekt adfærd under spidsbelastning.

05

### Orden og prioritering

Opgaver og instrukser håndteres i rette rækkefølge.

06

### Faglig viden

Over 500 spørgeskemaer målrettet servicefaget.


© 2026 · SIGMUNDTEST.COM 

~120 SPØRGSMÅL · ~20 MINUTTER

# DIMENSIONER OG KRITERIER

24 kriterier i 4 dimensioner.

## 01 FAGLIGE KOMPETENCER

5 KRITERIER

**Evne til** observation og analyse af situationer

**Rigtighed og** sans for udførelse af de pålagte opgaver

**Effektiv** personlig organisering

**Prioritering og** overholdelse af instrukser

**Overholdelse af** procedurer og gældende standarder

## 02 RELATIONELLE KOMPETENCER

7 KRITERIER

**Aktiv lytning** og forståelse af behov

**Evne til** at arbejde i team og samarbejde

**Tilpasningsevne til** forskellige samtalepartnere og kontekster

**Socialitet og** relationel sikkerhed

**Beherskelse af** kommunikation og forhandling

**Selvbeherskelse og** håndtering af følelser

+ 1 andet kriterium

## 03 PERSONLIGE KOMPETENCER

6 KRITERIER

**Selvstændighed** og ansvarsfornemmelse

**Praktisk sans** og operationel effektivitet

**Årvågenhed og** opmærksomhed på detaljer

**Initiativ og** evne til at foregribe

**Modstandsdygtighed over** for stress og pres

**Håndtering af** træthed og opretholdelse af motivation

## 04 TEKNISKE KOMPETENCER

6 KRITERIER

**Beherskelse** af kommunikationsværktøjer

**Effektiv håndtering** af kunderelationen

**Evne til** at løse problemer

**Kompetencer** i fremmedsprog

**Kendskab til** gældende standarder og regler

**+ 500** faglige vidensspørgeskemaer



© 2026 · SIGMUNDTEST.COM 

# RESULTATER DER KAN BRUGES DIREKTE AF HR.

Efter testen omsætter SIGMUND svarene til konkrete pejlemærker for at rekruttere, sammenligne og forberede samtalen. En AI-baseret assistent i form af en chatbot hjælper jer også med at fortolke resultaterne og komme videre til handling.




**01**

## Scorer og referenceprofil

Et kompetenceoverblik med detaljerede scorer, selvvurdering og sammenligning med den forventede profil.

**02**

## Rapport tilpasset behovet

Fra den detaljerede rapport til det korte resumé, alt efter hvilket detaljeringsniveau recruiters eller ledere har brug for.

**03**

## Tydelige visualiseringer

Radar, histogrammer og sammenligninger, så styrker og udviklingsområder ses med det samme.

**04**

## Handlingsguides

Interviewspørgsmål og målrettede spor til at gå i dybden med resultaterne og forberede næste skridt.


© 2026 · SIGMUNDTEST.COM 

# VIDENSKABELIG PÅLIDELIGHED

En test skabt til at understøtte beslutninger om ansættelse, vurdering og udvikling.

**~120**

SPØRGSMÅL

**4**

DIMENSIONER

**~20 minutter**

VARIGHED

## VALIDERING

- **Uafhængig ekstern validering**
  Intern validering og konsistens
- **Reliabilitet og stabilitet**
  Konsistens i svar og skalaer
- **Faglig viden**
  Mere end 500 jobspecifikke vidensspørgeskemaer

TILGÆNGELIG PÅ

## Mere end 10 sprog

Fransk · Engelsk · Tysk · Spansk og flere

Kontakt vores team for en demonstration: service@sigmund.net

**SIGMUNDTEST.COM →**



© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06