PSYCHOMETRIE · SIGMUND

# KOMPETENZPRO SERVICE®

Kundenorientierung, Kommunikation und Belastbarkeit für Serviceberufe präzise erfassen.





© 2026 

# DIE LÖSUNG FÜR VERLÄSSLICHEN KUNDENSERVICE AM ERSTEN KONTAKT

Im Service entscheidet der erste Kontakt über Kundenzufriedenheit und Wiederkauf. KompetenzPro Service® bewertet aktives Zuhören, Kontaktfreude, Emotionskontrolle und Verfahrenstreue – damit Dienstleistungsrollen mit Menschen besetzt werden, die Tragfähigkeit beweisen.

**Wofür wird es eingesetzt?** Für Kundenservice, Support, Empfang und Beratung im direkten Kontakt. Ebenso für Teamleitungen, die Servicequalität und Beschwerdeverhalten steuern.



**01** **Kundenberatung**
Zuhören, erklären und Bedarf treffsicher erkennen.

**02** **Callcenter und Support**
Ruhe und Freundlichkeit unter Druck bewerten.

**03** **Empfang und Assistenz**
Sicheres Auftreten und Servicehaltung prüfen.

**04** **Serviceleitung**
Teamfähigkeit und Qualitätsanspruch absichern.


© 2026 · SIGMUNDTEST.COM 

# WAS DIESER TEST FÜR SIE VERÄNDERT.

Vier Bereiche zeigen, wie jemand Kunden begleitet, Konflikte löst und im Team Verantwortung trägt.

01

### Berufliche Kompetenzen

Situationsanalyse, Sorgfalt und Prioritätensetzung im Tagesgeschäft.

02

### Soziale Kompetenzen

Aktives Zuhören, Kontaktfreude und sichere Gesprächsführung.

03

### Persönliche Kompetenzen

Eigeninitiative, Detailblick und Belastbarkeit unter Leistungsdruck.

04

### Fachliche Kompetenzen

Kommunikationsmittel, Kundenbeziehung und Problemlösung sicher nutzen.

05

### Mehrsprachigkeit

Fremdsprachenkenntnisse für internationale Kundenkontakte erfassen.

06

### Fachwissen

Mehr als 500 berufsbezogene Wissenstests zur gezielten Vertiefung.


© 2026 · SIGMUNDTEST.COM 

~120 FRAGEN · ~20 MINUTEN

# DIMENSIONEN UND KRITERIEN

24 Kriterien in 4 Dimensionen.

## 01 BERUFLICHE KOMPETENZEN

5 KRITERIEN

**Fähigkeit zur** Beobachtung und Situationsanalyse

**Sorgfalt und** Zuverlässigkeit bei der Aufgabenausführung

**Effiziente** persönliche Arbeitsorganisation

**Prioritätensetzung und** Befolgung von Anweisungen

**Einhaltung von** Verfahren und geltenden Standards

## 02 SOZIALE KOMPETENZEN

7 KRITERIEN

**Aktives Zuhören** und Verstehen von Kundenbedürfnissen

**Fähigkeit zur** Teamarbeit und Kooperation

**Anpassungsfähigkeit an** unterschiedliche Gesprächspartner und Situationen

**Kontaktfreude und** soziale Gewandtheit

**Sicherheit in** Kommunikation und Verhandlungsführung

**Selbstbeherrschung** und Emotionskontrolle

+ 1 weiteres Kriterium

## 03 PERSÖNLICHE KOMPETENZEN

6 KRITERIEN

**Selbstständigkeit** und Verantwortungsbewusstsein

**Praktischer Verstand** und operative Effizienz

**Wachsamkeit und** Blick fürs Detail

**Eigeninitiative und** vorausschauendes Handeln

**Belastbarkeit unter** Stress und Leistungsdruck

**Belastungssteuerung und** anhaltende Motivation

## 04 FACHLICH-TECHNISCHE KOMPETENZEN

6 KRITERIEN

**Sicherer Umgang** mit Kommunikationsmitteln

**Professionelles** Kundenbeziehungsmanagement

**Fähigkeit** zur Problemlösung

**Kenntnisse** in Fremdsprachen

**Kenntnis der** relevanten Normen und Vorschriften

**Mehr als** 500 berufsbezogene Wissenstests



© 2026 · SIGMUNDTEST.COM 

# ERGEBNISSE, DIE HR SOFORT NUTZEN KANN.

Nach dem Test wandelt SIGMUND die Antworten in konkrete Anhaltspunkte um, um Kandidaten zu vergleichen, auszuwählen und das Interview vorzubereiten. Ein KI-gestützter Assistent in Form eines Chatbots hilft außerdem, die Ergebnisse zu interpretieren und ins Handeln zu kommen.




**01**

## Werte und Referenzprofil

Eine Kompetenzbilanz mit detaillierten Werten, Selbsteinschätzung und Vergleich mit dem erwarteten Profil.

**02**

## Bericht passend zum Bedarf

Vom ausführlichen Bericht bis zur Kurzzusammenfassung, je nach Lesetiefe für Recruiter oder Führungskraft.

**03**

## Klare Visualisierungen

Radar, Histogramme und Vergleiche, um Stärken und Entwicklungsfelder schnell zu erkennen.

**04**

## Handlungsleitfäden

Interviewfragen und individuelle Hinweise, um Ergebnisse zu vertiefen und die nächsten Schritte vorzubereiten.


© 2026 · SIGMUNDTEST.COM 

# WISSENSCHAFTLICHE ZUVERLÄSSIGKEIT

Ein Test, der Auswahl-, Beurteilungs- und Entwicklungsentscheidungen fundiert unterstützt.

**~120**
FRAGEN

**4**
DIMENSIONEN

**~20 Minuten**
BEARBEITUNGSZEIT

## VALIDIERUNG

- **Unabhängige externe Validierung**
  Interne Validierung und Konsistenz
- **Reliabilität und Stabilität**
  Konsistenz der Antworten und Skalen
- **Berufswissen**
  Über 500 berufsspezifische Wissensfragebögen

VERFÜGBAR IN

## Mehr als 10 Sprachen

Französisch · Englisch · Deutsch · Spanisch und mehr

Kontaktieren Sie unser Team für eine Demo: service@sigmund.net

**SIGMUNDTEST.COM →**



© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06