ΨΥΧΟΜΕΤΡΙΑ · SIGMUND

ΔΕΞΙΌΤΗΤΕΣ PRO ΕΞΥΠΗΡΈΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΏΝ®

Εξυπηρέτηση, επικοινωνία και διαχείριση άγχους: αξιολογήστε προφίλ υπηρεσιών σε 20 λεπτά.



© 2026

Η ΛΥΣΗ ΓΙΑ ΝΑ ΣΤΕΛΕΧΩΣΕΤΕ ΤΗΝ ΠΡΩΤΗ ΓΡΑΜΜΗ ΜΕ ΣΙΓΟΥΡΙΑ

Οι Δεξιότητες PRO Εξυπηρέτησης Πελατών® μετρούν την ενεργητική ακρόαση, την κατανόηση αναγκών, την προσαρμογή σε κάθε συνομιλητή και τον αυτοέλεγχο. Αξιολογούν την οργάνωση, την τήρηση διαδικασιών και την επίλυση προβλημάτων στην πρώτη γραμμή. Διακρίνετε όσους κρατούν σταθερή ποιότητα ακόμη και στις ώρες αιχμής.

Για ποιες χρήσεις; Προεπιλογή συμβούλων εξυπηρέτησης, στελέχωση γραφείων υποδοχής και τηλεφωνικών κέντρων, προετοιμασία συνέντευξης και τεκμηρίωση των προσλήψεων.



01 **Υπεύθυνοι εξυπηρέτησης**
Σταθερή ποιότητα σε κάθε επαφή με πελάτη

02 **Διευθυντές καταστημάτων**
Επιλογή προφίλ με πραγματικό πνεύμα service

03 **Υπεύθυνοι τηλεφωνικών κέντρων**
Λιγότερες αστοχίες στις ώρες αιχμής

04 **Στελέχη HR**
Αντικειμενική σύγκριση υποψηφίων

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

ΤΙ ΑΛΛΑΖΕΙ ΑΥΤΟ ΤΟ ΤΕΣΤ ΓΙΑ ΕΣΑΣ.

Έξι δείκτες για να ξεχωρίζετε τα προφίλ που κρατούν τον πελάτη στο κέντρο.

01

Ενεργητική ακρόαση

Έλεγχος κατανόησης της ανάγκης πριν την απάντηση.

02

Προσαρμογή στον συνομιλητή

Ευελιξία σε κοινό, κανάλι και επίπεδο έντασης.

03

Αυτοέλεγχος

Διαχείριση συναισθημάτων σε δύσκολες συζητήσεις.

04

Οργάνωση και προτεραιότητες

Αποτύπωση μεθόδου σε φόρτο εργασίας.

05

Τήρηση διαδικασιών

Συνέπεια σε πρότυπα και κανονισμούς του κλάδου.

06

Γνώσεις και γλώσσες

Πάνω από 500 ερωτηματολόγια και έλεγχος ξένων γλωσσών.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 03

~120 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ · ~20 ΛΕΠΤΆ

ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΡΙΤΗΡΙΑ

24 κριτήρια σε 4 διαστάσεις.

01 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΈΣ ΔΕΞΙΌΤΗΤΕΣ

5 ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Ικανότητα παρατήρησης και ανάλυσης καταστάσεων

Σχολαστικότητα και συνέπεια στην εκτέλεση των καθηκόντων

Προσωπική οργάνωση και αποτελεσματικότητα

Διαχείριση προτεραιοτήτων και τήρηση οδηγιών

Τήρηση των διαδικασιών και των ισχυόντων προτύπων

02 ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΈΣ ΔΕΞΙΌΤΗΤΕΣ

7 ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Ενεργητική ακρόαση και κατανόηση αναγκών

Ικανότητα ομαδικής εργασίας και συνεργασίας

Προσαρμοστικότητα σε διαφορετικούς συνομιλητές και περιβάλλοντα

Κοινωνικότητα και ευχέρεια στις διαπροσωπικές σχέσεις

Δεξιότητες επικοινωνίας και διαπραγμάτευσης

Αυτοέλεγχος και διαχείριση συναισθημάτων

+ 1 ακόμη κριτήριο

03 ΠΡΟΣΩΠΙΚΈΣ ΔΕΞΙΌΤΗΤΕΣ

6 ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Αυτονομία και αίσθημα ευθύνης

Πρακτικό πνεύμα και επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα

Εγρήγορση και προσοχή στη λεπτομέρεια

Πρωτοβουλία και ικανότητα πρόβλεψης

Ανθεκτικότητα στο στρες και την πίεση

Διαχείριση της κόπωσης και διατήρηση του κινήτρου

04 ΤΕΧΝΙΚΈΣ ΔΕΞΙΌΤΗΤΕΣ

6 ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Άριστη γνώση εργαλείων επικοινωνίας

Αποτελεσματική διαχείριση πελατειακών σχέσεων

Ικανότητα επίλυσης προβλημάτων

Δεξιότητες σε ξένες γλώσσες

Γνώση των ισχυόντων προτύπων και κανονισμών

+ από 500 ερωτηματολόγια επαγγελματικών γνώσεων

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΜΕΣΑ ΧΡΗΣΙΜΑ ΓΙΑ ΤΟ HR.

Μετά τη δοκιμασία, η SIGMUND μετατρέπει τις απαντήσεις σε συγκεκριμένα σημεία αναφοράς για επιλογή, σύγκριση και προετοιμασία της συνέντευξης. Ένας βοηθός βασισμένος στην τεχνητή νοημοσύνη, με τη μορφή chatbot, σας βοηθά επίσης να ερμηνεύσετε τα αποτελέσματα και να περάσετε στη δράση.



01

Βαθμοί και προφίλ αναφοράς

Ισοζύγιο δεξιοτήτων με αναλυτικούς βαθμούς, αυτοαξιολόγηση και σύγκριση με το αναμενόμενο προφίλ.

02

Έκθεση προσαρμοσμένη στην ανάγκη

Από την αναλυτική έκθεση έως τη σύντομη σύνοψη, ανάλογα με το επίπεδο λεπτομέρειας που χρειάζεται ο υπεύθυνος προσλήψεων ή ο μάνατζερ.

03

Καθαρές οπτικοποιήσεις

Radar, ιστογράμματα και συγκρίσεις για γρήγορο εντοπισμό δυνατών σημείων και αναπτυξιακών πεδίων.

04

Οδηγοί δράσης

Ερωτήσεις συνέντευξης και εξατομικευμένες κατευθύνσεις για εμβάθυνση στα αποτελέσματα και προετοιμασία των επόμενων βημάτων.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ

Ένα τεστ σχεδιασμένο να στηρίζει αποφάσεις επιλογής, αξιολόγησης και ανάπτυξης.

~120
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

4
ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ

~20 λεπτά
ΔΙΑΡΚΕΙΑ

ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ

- **Διπλή εξωτερική επικύρωση**
  Εσωτερική επικύρωση και συνέπεια
- **Αξιοπιστία και σταθερότητα**
  Συνέπεια απαντήσεων και κλιμάκων
- **Επαγγελματική γνώση**
  Περισσότερα από 500 ερωτηματολόγια επαγγελματικών γνώσεων

ΔΙΑΘΕΣΙΜΟ ΣΕ

Περισσότερες από 10 γλώσσες

Γαλλικά · Αγγλικά · Γερμανικά · Ισπανικά και άλλες

Επικοινωνήστε με την ομάδα μας για μια επίδειξη: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06