PSICOMETRIA · SIGMUND

COMPETENZE PRO SERVIZI®

Relazione con il cliente, ascolto e autocontrollo: 20 minuti per assumere nei servizi riducendo gli errori.



© 2026

LA SOLUZIONE PER ASSUMERE NEI SERVIZI SENZA SCOMMETTERE SUL COLLOQUIO

Il test valuta ascolto attivo, padronanza della comunicazione, orientamento al servizio e gestione delle priorità. Misura anche autocontrollo, resistenza alla pressione e adattabilità a interlocutori diversi. Nei ruoli a contatto con il pubblico il divario emerge dopo settimane: qui si vede prima.

Per quali utilizzi? Filtrare le candidature per ruoli a contatto con il pubblico, confrontare profili diversi e sostenere la mobilità interna nei team di servizio.



01 **Responsabile HR servizi**
Ridurre gli errori di selezione nei ruoli front

02 **Store manager**
Scegliere chi gestisce il cliente difficile

03 **Responsabile customer care**
Verificare ascolto e autocontrollo al telefono

04 **Direzione operations**
Stabilizzare i team e limitare il turnover

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

CIÒ CHE QUESTO TEST CAMBIA PER VOI.

Sei punti di forza per leggere la qualità del servizio prima che il cliente la giudichi.

01

Ascolto attivo

Misurare la comprensione della richiesta prima della risposta.

02

Orientamento al servizio

Verificare la disponibilità reale verso il cliente.

03

Autocontrollo

Leggere la tenuta emotiva davanti a un reclamo.

04

Gestione delle priorità

Controllare ordine, metodo e rispetto delle procedure.

05

Adattabilità

Valutare il cambio di registro tra contesti e interlocutori.

06

Prove di mestiere

Oltre 500 questionari di conoscenze professionali per ruolo.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

~120 DOMANDE · ~20 MIN

DIMENSIONI E CRITERI VALUTATI

24 criteri in 4 dimensioni.

01 COMPETENZE PROFESSIONALI

5 CRITERI

Capacità di osservazione e di analisi delle situazioni

Rigore e precisione nell'esecuzione dei compiti assegnati

Organizzazione personale efficace

Gestione delle priorità e rispetto delle istruzioni

Rispetto delle procedure e delle normative vigenti

02 COMPETENZE RELAZIONALI

7 CRITERI

Ascolto attivo e comprensione delle esigenze

Capacità di lavorare in team e di collaborare

Adattabilità a diversi interlocutori e contesti

Socievolezza e disinvoltura relazionale

Padronanza della comunicazione e della negoziazione

Autocontrollo e gestione delle emozioni

+ 1 altro criterio

03 COMPETENZE PERSONALI

6 CRITERI

Autonomia e senso di responsabilità

Senso pratico ed efficacia operativa

Vigilanza e attenzione ai dettagli

Iniziativa e capacità di anticipazione

Resistenza allo stress e alla pressione

Gestione della fatica e mantenimento della motivazione

04 COMPETENZE TECNICHE

6 CRITERI

Padronanza degli strumenti di comunicazione

Gestione efficace della relazione con il cliente

Capacità di risolvere i problemi

Competenze nelle lingue straniere

Conoscenza delle norme e regolamentazioni applicabili

+ di 500 questionari di conoscenze professionali

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

RISULTATI DIRETTAMENTE UTILIZZABILI DALLE RISORSE UMANE.

Dopo la prova, SIGMUND trasforma le risposte in riferimenti concreti per selezionare, confrontare e preparare il colloquio. Un assistente basato sull'intelligenza artificiale, sotto forma di chatbot, vi aiuta anche a interpretare i risultati e a passare all'azione.



01

Punteggi e profilo di riferimento

Un bilancio delle competenze con punteggi dettagliati, autovalutazione e confronto con il profilo atteso.

02

Report adatto all'esigenza

Dal report dettagliato alla sintesi breve, secondo il livello di lettura utile al selezionatore o al manager.

03

Visualizzazioni chiare

Radar, istogrammi e confronti per individuare rapidamente i punti di forza e le aree di sviluppo.

04

Guide all'azione

Domande di colloquio e indicazioni personalizzate per approfondire i risultati e preparare i passi successivi.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

AFFIDABILITÀ SCIENTIFICA

Un test ideato per orientare le decisioni di selezione, valutazione e sviluppo.

~120

DOMANDE

4

DIMENSIONI

~20 min

TEMPO DI COMPILAZIONE

VALIDAZIONE

- **Doppia validazione esterna**
  Validazione interna e coerenza
- **Affidabilità e stabilità**
  Coerenza delle risposte e delle scale
- **Conoscenze professionali**
  Oltre 500 questionari di conoscenze del ruolo

DISPONIBILE IN

Più di 10 lingue

Francese · Inglese · Tedesco · Spagnolo e altro

Contattate il nostro team per una demo: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06