PSYCHOMETRIE · SIGMUND

COMPETENTIESCAN PRO SERVICE®

Servicegerichtheid, communicatie en stressbeheersing meten bij contactfuncties.



© 2026

DE OPLOSSING VOOR WERVING IN DIENSTVERLENENDE BEROEPEN

Contactfuncties draaien om houding: luisteren, prioriteiten stellen en kalm blijven wanneer een klant ontevreden is. Deze scan meet servicegerichtheid, communicatie, nauwkeurigheid en stressbeheersing, met een module beroepskennis. U vergelijkt kandidaten en ziet in 20 minuten wie uw klanten verder helpt.

Waarvoor wordt het gebruikt? Voor baliemedewerkers, klantendienst, onthaal, administratieve support en commerciële binnendienst. Inzetbaar bij werving, uitzendwerk en interne verschuivingen.



01 **Teamlead klantendienst**
Kies medewerkers die klachten omzetten in vertrouwen

02 **Recruiter**
Vergelijk servicegerichtheid objectief over kandidaten

03 **HR-manager**
Beperk verloop in contactfuncties vanaf de start

04 **Operationeel verantwoordelijke**
Zie wie prioriteiten en procedures aankan bij drukte

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

WAT DEZE TEST VOOR U VERANDERT.

Zes bouwstenen tonen hoe iemand met klanten, collega's en drukke momenten omgaat.

01

Servicegerichtheid

Behoeften herkennen en antwoorden die de klant vooruithelpen

02

Actief luisteren

Doorvragen tot de echte vraag boven tafel komt

03

Stressbeheersing

Vriendelijk en correct blijven tijdens piekmomenten

04

Nauwkeurigheid

Gegevens en afspraken correct verwerken zonder fouten

05

Samenwerking

Informatie delen met collega's zodat de klant geholpen is

06

Aanpassingsvermogen

Wisselen tussen gesprekspartners, kanalen en contexten

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

~120 VRAGEN · ~20 MINUTEN

GEMETEN DIMENSIES EN CRITERIA

24 criteria in 4 dimensies.

01 PROFESSIONELE VAARDIGHEDEN

5 CRITERIA

Vermogen tot observatie en analyse van situaties

Nauwkeurigheid en uitvoeringszin bij toegewezen taken

Doeltreffende persoonlijke organisatie

Prioriteiten beheren en instructies naleven

Naleving van procedures en geldende normen

02 RELATIONELE VAARDIGHEDEN

7 CRITERIA

Actief luisteren en begrip van behoeften

Vermogen om in team te werken en samen te werken

Aanpassingsvermogen aan verschillende gesprekspartners en contexten

Sociabiliteit en gemak in sociale contacten

Beheersing van communicatie en onderhandeling

Zelfbeheersing en emotiebeheer

+ 1 ander criterium

03 PERSOONLIJKE VAARDIGHEDEN

6 CRITERIA

Zelfstandigheid en verantwoordelijkheidsbesef

Praktisch inzicht en operationele efficiëntie

Waakzaamheid en aandacht voor details

Initiatief en anticiperend vermogen

Weerbaarheid tegen stress en druk

Omgaan met vermoeidheid en motivatie behouden

04 TECHNISCHE VAARDIGHEDEN

6 CRITERIA

Beheersing van communicatiemiddelen

Effectief beheer van de klantrelatie

Vermogen om problemen op te lossen

Vaardigheden in vreemde talen

Kennis van normen en regelgeving die van toepassing zijn

Meer dan 500 vragenlijsten over beroepskennis

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

RESULTATEN DIE HR DIRECT KAN GEBRUIKEN.

Na de afname zet SIGMUND de antwoorden om in concrete aanknopingspunten om te selecteren, te vergelijken en het gesprek voor te bereiden. Een AI-assistent in de vorm van een chatbot helpt u ook de resultaten te interpreteren en tot actie over te gaan.



01

Scores en referentieprofiel

Een competentieoverzicht met gedetailleerde scores, zelfevaluatie en vergelijking met het verwachte profiel.

02

Rapport op maat

Van het uitgebreide rapport tot de korte samenvatting, afhankelijk van het detailniveau dat de recruiter of manager nodig heeft.

03

Heldere visualisaties

Radar, histogrammen en vergelijkingen om sterke punten en ontwikkelpunten snel te zien.

04

Handelingsgidsen

Gespreksvragen en gerichte handvatten om resultaten te verdiepen en de volgende stappen voor te bereiden.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

WETENSCHAPPELIJKE BETROUWBAARHEID

Een test die selectie-, beoordelings- en ontwikkelingsbeslissingen onderbouwt.

~120

VRAGEN

4

DIMENSIES

~20 minuten

AFNAMEDUUR

VALIDATIE

- **Onafhankelijke externe validatie**
  Interne validatie en consistentie
- **Betrouwbaarheid en stabiliteit**
  Consistentie van antwoorden en schalen
- **Functiekennis**
  Meer dan 500 functiespecifieke kennisvragenlijsten

BESCHIKBAAR IN

Meer dan 10 talen

Frans · Engels · Duits · Spaans en meer

Neem contact op met ons team voor een demo: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06