PSYCHOMETRIA · SIGMUND

KOMPETENCJE PRO OBSŁUGA KLIENTA®

Obsługa klienta bez pomyłek: komunikacja, słuchanie i odporność na stres w 20 minut.



© 2026

ROZWIĄZANIE DLA REKRUTACJI NA STANOWISKA Z KONTAKTEM Z KLIENTEM

W usługach o wyniku decyduje jedna rozmowa: klient wraca albo składa reklamację. Test mierzy aktywne słuchanie, jasność przekazu, zarządzanie emocjami i organizację pracy przy napływie zgłoszeń. Pokazuje, kto utrzyma standard obsługi w szczycie, a kto straci cierpliwość.

Do czego służy? Preselekcja doradców i konsultantów, obsada recepcji i punktów obsługi, ocena kandydatów do pracy zmianowej z bezpośrednim kontaktem.



01 **Kierownik zespołu usług**
Obsada, która nie traci jakości w szczycie

02 **Rekruter w usługach**
Szybsze porównanie kandydatów na rozmowie

03 **Dyrektor oddziału**
Mniej reklamacji i krótsza obsługa klienta

04 **Trener jakości obsługi**
Obszary do szkolenia wskazane od pierwszego dnia

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

CO TEN TEST ZMIENIA DLA PAŃSTWA.

Sześć kryteriów, które przekładają się na jakość rozmowy i powrót klienta.

01

Aktywne słuchanie

Trafne rozpoznanie potrzeby przed propozycją rozwiązania.

02

Komunikacja

Jasny przekaz, negocjacje i kultura osobista.

03

Opanowanie

Emocje pod kontrolą przy reklamacjach i presji czasu.

04

Organizacja pracy

Priorytety i procedury przy wielu otwartych sprawach.

05

Nastawienie na klienta

Dostępność i gotowość do rozwiązania problemu.

06

Wiedza specjalistyczna

Ponad 500 testów z zakresu obsługi i procedur.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 03

~120 PYTAŃ · ~20 MIN

OCENIANE WYMIARY I KRYTERIA

24 kryteriów w 4 wymiarach.

01 KOMPETENCJE ZAWODOWE

5 KRYTERIÓW

Zdolność obserwacji i analizy sytuacji

Skrupulatność i precyzja w realizacji powierzonych zadań

Efektywna organizacja pracy własnej

Zarządzanie priorytetami i przestrzeganie wytycznych

Stosowanie się do procedur i obowiązujących standardów

02 KOMPETENCJE INTERPERSONALNE

7 KRYTERIÓW

Aktywne słuchanie i trafne rozumienie potrzeb

Umiejętność pracy zespołowej i gotowość do współpracy

Elastyczność w relacjach z różnymi rozmówcami i w zróżnicowanych kontekstach

Łatwość nawiązywania kontaktów i wysoka kultura osobista

Biegła komunikacja oraz umiejętności negocjacyjne

Opanowanie i umiejętność zarządzania emocjami

+ 1 inne kryterium

03 PREDYSPOZYCJE OSOBISTE

6 KRYTERIÓW

Samodzielność i odpowiedzialność za powierzone zadania

Zmysł praktyczny i skuteczność operacyjna

Cujność oraz dbałość o szczegóły

Inicjatywa i umiejętność przewidywania sytuacji

Odporność na stres i pracę pod presją

Radzenie sobie ze zmęczeniem i wysoki poziom motywacji

04 KOMPETENCJE TWARDE

6 KRYTERIÓW

Biegłość w obsłudze narzędzi komunikacyjnych

Profesjonalne zarządzanie relacjami z klientami

Zdolność do efektywnego rozwiązywania problemów

Znajomość języków obcych

Znajomość właściwych norm i przepisów prawnych

Ponad 500 specjalistycznych testów wiedzy branżowej

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 04

WYNIKI BEZPOŚREDNIO UŻYTECZNE DLA HR.

Po badaniu SIGMUND zamienia odpowiedzi w konkretne punkty odniesienia, aby rekrutować, porównywać i przygotować rozmowę. Asystent oparty na sztucznej inteligencji, w formie chatbota, pomaga również interpretować wyniki i przejść do działania.



01

Wyniki i profil odniesienia

Bilans kompetencji ze szczegółowymi wynikami, samooceną i porównaniem z oczekiwanym profilem.

02

Raport dopasowany do potrzeby

Od raportu szczegółowego po krótką syntezę, zależnie od poziomu szczegółowości potrzebnego rekruterowi lub menedżerowi.

03

Czytelne wizualizacje

Radar, histogramy i porównania, aby szybko dostrzec mocne strony i obszary rozwoju.

04

Przewodniki działania

Pytania na rozmowę i indywidualne wskazówki, aby pogłębić wyniki i przygotować kolejne kroki.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

WIARYGODNOŚĆ NAUKOWA

Test stworzony, aby wspierać decyzje rekrutacyjne, oceniające i rozwojowe.

~120
PYTAŃ

4
WYMIARY

~20 min
CZAS WYPEŁNIANIA

WALIDACJA

- **Podwójna walidacja zewnętrzna**
  Walidacja wewnętrzna i spójność
- **Rzetelność i stabilność**
  Spójność odpowiedzi i skal
- **Wiedza zawodowa**
  Ponad 500 kwestionariuszy wiedzy zawodowej

DOSTĘPNY W

Ponad 10 języków

Francuski · Angielski · Niemiecki · Hiszpański i więcej

Prosimy o kontakt z naszym zespołem w sprawie demonstracji: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06