PSYKOMETRI · SIGMUND

KOMPETENSPRO SERVICE®

Servicekänsla, kommunikation och stresshantering: bedöm serviceprofiler på 20 minuter.



© 2026

LÖSNINGEN FÖR ATT REKRYTERA TILL SERVICE OCH KUNDMÖTEN

KompetensPro Service® mäter aktivt lyssnande, servicekänsla och förståelse för kundens verkliga behov. Testet täcker kommunikation och förhandling, anpassning till olika samtalspartners samt prioritering och arbetsrutiner. Det belyser även självständighet, stresstålighet och organisering i högt tempo.

Vad används det till? För kundservice, reception, butiksförsäljning och administrativ support. Använd testet vid förurval, intern rörlighet och kortare vikariat.



01 **Teamledare kundservice**
Välja medarbetare som skapar förtroende i kontakten

02 **Rekryteringskonsulent**
Jämföra servicekänsla på ett objektivt sätt

03 **HR-chef**
Begränsa personalomsättningen i kundnära roller

04 **Driftansvarig**
Se vem som behåller lugnet vid hög belastning

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

VAD DETTA TEST FÖRÄNDRAR FÖR ER.

Sex styrkor som visar hur en kandidat möter kunder, kollegor och perioder med hög belastning.

01

Servicekänsla

Behov fångas och besvaras så att kunden kommer vidare.

02

Aktivt lyssnande

Frågorna ställs tills det verkliga behovet är klart.

03

Kommunikation

Tydlig förmedling och förhandling med olika parter.

04

Stresshantering

Vänligt och korrekt bemötande vid hög belastning.

05

Ordning och prioritet

Uppgifter och instruktioner hanteras i rätt ordning.

06

Yrkeskunskaper

Över 500 frågor riktade mot serviceyrket.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

~120 FRÅGOR · ~20 MINUTE

DIMENSIONER OCH KRITERIER

24 kriterier i 4 dimensioner.

01 YRKESKOMPETENS

5 KRITERIER

Förmåga till observation och analys av situationer

Noggrannhet och känsla för utförande av tilldelade uppgifter

Effektiv personlig organisering

Prioritering och efterlevnad av instruktioner

Efterlevnad av rutiner och gällande normer

02 RELATIONELLA KOMPETENSER

7 KRITERIER

Aktivt lyssnande och förståelse för behov

Förmåga att arbeta i team och samarbeta

Anpassningsförmåga till olika samtalspartner och sammanhang

Social förmåga och relationell trygghet

Behärskning av kommunikation och förhandling

Självbehärskning och hantering av känslor

+ 1 annat kriterium

03 PERSONLIGA KOMPETENSER

6 KRITERIER

Självständighet och ansvarskänsla

Praktisk känsla och operativ effektivitet

Vaksamhet och uppmärksamhet på detaljer

Initiativförmåga och förmåga att förutse

Motståndskraft mot stress och press

Hantering av trötthet och upprätthållande av motivation

04 TEKNISKA KOMPETENSER

6 KRITERIER

Behärskning av kommunikationsverktyg

Effektiv hantering av kundrelationer

Förmåga att lösa problem

Kunskaper i främmande språk

Kännedom om tillämpliga normer och regelverk

+ 500 yrkeskunskapsfrågor

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

RESULTAT SOM HR KAN ANVÄNDA DIREKT.

Efter testet omvandlar SIGMUND svaren till konkreta hållpunkter för att rekrytera, jämföra och förbereda intervjun. En AI-baserad assistent i form av en chattbot hjälper er också att tolka resultaten och gå vidare till handling.



01

Poäng och referensprofil

En kompetensöversikt med detaljerade poäng, självskattning och jämförelse med den förväntade profilen.

02

Rapport anpassad efter behovet

Från den detaljerade rapporten till den korta sammanfattningen, beroende på vilken detaljnivå rekryteraren eller chefen behöver.

03

Tydliga visualiseringar

Radar, histogram och jämförelser för att snabbt se styrkor och utvecklingsområden.

04

Handlingsguider

Intervjufrågor och riktade spår för att fördjupa resultaten och förbereda nästa steg.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

VETENSKAPLIG TILLFÖRLITLIGHET

Ett test skapat för att stödja beslut om urval, bedömning och utveckling.

~120

FRÅGOR

4

DIMENSIONER

~20 minute

TIDSÅTGÅNG

VALIDERING

- **Oberoende extern validering**
  Intern validering och konsistens
- **Reliabilitet och stabilitet**
  Konsistens i svar och skalor
- **Yrkeskunskap**
  Fler än 500 yrkesspecifika kunskapsformulär

TILLGÄNGLIGT PÅ

Mer än 10 språk

Franska · Engelska · Tyska · Spanska och fler

Kontakta vårt team för en demonstration: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06