PSZICHOMETRIA · SIGMUND

PRO CALL CENTER SKILLS®

Kifogáskezelés, aktív hallgatás, stressztűrés és zárási technikák telefóniára és ügyfélszolgálatra.



© 2026

A MEGOLDÁS OLYAN ÜGYFÉLKAPCSOLATI CSAPATNAK, AMELY ZÁR.

A Pro Call Center Skills® a telefonos munka kritikus pontjait méri: kifogáskezelés, meggyőzés, aktív hallgatás, hívásidő-optimalizálás és stresszkezelés. A teszt a CRM-eszközök használatát és a telemarketing GDPR-szabályainak ismeretét is vizsgálja, így a jelölt már az első hívásra felkészült.

Mire használják? Telefonos értékesítők és ügyfélszolgálati munkatársak felvétele, kontaktközpont bővítése, fluktuáció csökkentése és teljesítmény növelése.



01 **Kontaktközpont vezetője**
Gyors és pontos kiválasztás első hívásra

02 **Értékesítési vezető**
Zárásra képes telemarketingesek

03 **HR-partner**
Hosszú távon elkötelezett profilok

04 **Ügyfélszolgálat vezetője**
Kifogásokat kezelő munkatársak

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

AMIT EZ A TESZT MEGVÁLTOZTAT AZ ÖN SZÁMÁRA.

Négy dimenzió: szakmai hatékonyság, kapcsolatteremtés, személyes tartás és telefóniás technika.

01

Kifogáskezelés

A kifogást értékesítési lehetőséggé fordítja, nem vitává.

02

Aktív hallgatás

A valódi igényt hallgatja ki, mielőtt megoldást kínál.

03

Stresszkezelés

Elutasítás után is fenntartja a kapcsolat és a hangnem minőségét.

04

Hívásidő

Hatékonyan dolgozik, a beszélgetés minőségét mégis megőrzi.

05

CRM és eszközök

Magabiztosan kezeli a CRM-et és a telefonos rendszert.

06

GDPR

A telemarketing adatvédelmi szabályai szerint dolgozik.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

IPSZATÍV · ~120 KÉRDÉS · ~20 PERC

DIMENZIOK ÉS KRITÉRIUMOK

22 kritérium 4 dimenzióban.

01 SZAKMAI DIMENZIÓ

4 KRITÉRIUM

Pozitivitás és megoldásorientált hozzáállás

Stresszkezelés és a kapcsolat minőségének megőrzése

Hatékonyságérzék és a hívási idő optimalizálása

Meggyőzőkészség és tárgyalási technikák

02 KAPCSOLATI DIMENZIÓ

4 KRITÉRIUM

Didaktikai érzék az érthető magyarázathoz

Könnyed kapcsolatteremtés és interperszonális készségek

Aktív hallgatás az igények megértéséhez

Önkifejező képesség világosan és hatásosan

03 SZEMÉLYES DIMENZIÓ

7 KRITÉRIUM

Kezdeményezőkészség és önállóság a cselekvésben

Ellenálló képesség a kudarccal szemben és talpra állás az elutasítások után

Kihívások kedvelése és versenyszellem

Önuralom feszült helyzetekben

Akaraterő és kitartás a célok eléréséhez

Tudásfrissítés a hatékonyság megőrzéséhez

+ 1 további kritérium

04 TECHNIKAI KÉSZSÉGEK

7 KRITÉRIUM

A verbális kommunikációs technikák elsajátítása

A kifogások hatékony kezelése

A CRM-ek és telefonos eszközök használata

Zárási technikák az értékesítés lezárásához

A telemarketingre alkalmazott GDPR-előírások ismerete

Stresszkezelés és nehéz helyzetek

+ 1 további kritérium

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

KÖZLEN HASZNÁLHATÓ EREDMÉNYEK A HR SZÁMÁRA.

A teszt után a SIGMUND a válaszokat konkrét kiindulópontokká alakítja a kiválasztáshoz, az összehasonlításhoz és az interjú előkészítéséhez. A mesterséges intelligencián alapuló asszisztens csevegőrobot formájában szintén segít az eredmények értelmezésében és a cselekvésben.



01

Pontozás és referenciaprofil

Kompetenciaáttekintés részletes pontszámokkal, önértékeléssel és az elvárt profillal való összehasonlítással.

02

Igényekhez igazított jelentés

A részletes jelentéstől a rövid összefoglalóig, attól függően, milyen részletességre van szüksége a toborzónak vagy a vezetőnek.

03

Átlátható vizualizációk

Radar, histogramok és összehasonlítások az erősségek és fejlesztési területek gyors felismeréséhez.

04

Cselekvési útmutatók

Interjúkérdések és személyre szabott javaslatok az eredmények mélyebb feltárásához és a következő lépések előkészítéséhez.

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM

TUDOMÁNYOS MEGBÍZHATÓSÁG

Olyan teszt, amely támogatja a kiválasztási, értékelési és fejlesztési döntéseket.

~120
KÉRDÉS

4
DIMENZIÓ

~20 perc
IDŐTARTAM

VALIDÁLÁS

- **Független külső validálás**
  Belső validálás és konzisztencia
- **Megbízhatóság és stabilitás**
  A válaszok és skálák konzisztenciája
- **Szakmai ismeretek**
  Több mint 500 szakmai ismereti kérdőív

ELÉRHETŐ

Több mint 10 nyelven

francia · angol · német · spanyol és több

Vegye fel velünk a kapcsolatot egy bemutatóért: service@sigmund.net

SIGMUNDTEST.COM →

© 2026 · SIGMUNDTEST.COM · 06