



Contacts Plus

Benchmark  
Portal

## تقييم وكيل مركز الاتصال

### Call Center Agent Assessment - Inbound

مدعوم من BenchmarkPortal

إن توظيف الأشخاص ذوي المهارات والاحتفاظ بهم هو مفتاح النجاح في مركز الاتصال الحديث. مع اختبارات **كونتكتس بلس** لمركز الاتصال ، يمكنك بسهولة تحديد ما إذا كان المتقدمون جاهزون للعمل أو إذا كان الموظفون الحاليون يحتاجون إلى تدريب معين. توفر تقييمات مهارات مركز الاتصال لدينا سلسلة من الاختبارات المتقدمة المستندة إلى الكمبيوتر والتي تقيس بدقة المعرفة والمهارات المطلوبة للعمل الفعال كممثل لمركز الاتصال. تم تصميم هذه الاختبارات للمساعدة في توفير الوقت والمال والجهد في التوظيف والتدريب ومبيعات مركز الاتصال.

يتضمن اختبارنا اختبارات سيناريو خدمة العملاء وتقييمات مهارات مركز الاتصال التي تقيس كل كفاءة مطلوبة اعتمادًا على طبيعة الدور ، ويمكنك اختبار المرشحين بناءً على مهاراتهم الهاتفية أو قدرات المبيعات.

بعد إدارة وإكمال الاختبار ، ستلقى تقريرًا لنتائج المرشح. سيشمل هذا التقرير لمحة عامة عن قدراتهم المختبرة ومعلومات محددة حول كيفية تسجيلهم في كل مجموعة من المهارات. يمكنك مقارنة المرشحين مباشرة باستخدام بيانات قابلة للقياس لتقييم أي الموظفين الجدد المحتملين الأقوى.

بالإضافة إلى ذلك ، توفر أسئلة كفاءة الخدمة لدينا معلومات قيمة فيما يتعلق بمستوى التدريب المستقبلي الذي قد يكون مطلوبًا وفي أي ميدان محدد. لن تضيع المزيد من الوقت في التدريب العام مقاس واحد يناسب الجميع. لا مزيد من توظيف المرشحين الذين تبين أنهم موظفين فقراء. ولا مزيد من دوران الموظفين أو الأداء الوظيفي المخيب للآمال. تساعدك اختباراتنا في توظيف الأشخاص المناسبين للوظيفة في الوقت المناسب



## المهارات الاساسية

### آداب الهاتف بمركز الاتصال

يفحص مجموعة متنوعة من المهارات والمعرفة والتدريب المسبق لأخصائي الهاتف في مركز الاتصال. يركز هذا التقييم على تقييم مهارات الاتصال لدى أخصائي خدمة العملاء المُدرّب جنبًا إلى جنب مع قدرتهم على التعرف على آداب الهاتف المناسبة ، وأفضل طريقة للتعامل مع المكالمات ، وأولويات القسم ، والقدرة على تقديم خدمة عملاء من الدرجة الأولى تحت أي ظروف

### سيناريو خدمة العملاء بمركز الاتصال

يقيم ما إذا كان يمكن للمتقدم للاختبار تحديد الاستجابة الأكثر ملاءمة لعدد لا يحصى من المواقف الأساسية لمركز الاتصال. تعتمد هذه المواقف بشكل أساسي على خدمة العملاء ولكن هناك أيضًا أسئلة حول إنشاء بيئات مركز الاتصال فعالة ، والتعامل مع سياسات الشركة ، وتحديد التسلسل الهرمي للإدارات



## Scales

- Listening Skills
- Friendliness/ Pleasantness
- Social Insight
- Helpfulness
- Social Skills
- Communication Skills
- Conflict Resolution Skills
- Patience
- Performance Under Pressure
- Time Management
- Organizational Skills
- Meticulousness
- Independence
- Quick Thinking
- Problem Solving

## مقاييس الاداء

- مهارات الأصغاء
- الود / اللطف
- البصيرة الاجتماعية
- المساعدة
- مهارات اجتماعية
- مهارات التواصل
- مهارات حل النزاعات
- الصبر
- الأداء تحت الضغط
- إدارة الوقت
- مهارات تنظيمية
- الدقة
- الاستقلال
- تفكير سريع
- حل المشاكل



عدد الاسئلة	50 سؤال
نوع الاسئلة	متنوعه
الوقت المقدر للانتهاء	60 دقيقة
مكان الاختبار	منصة الكترونية online

### يتضمن التقرير

- ملخص
- الرسوم البيانية
- تفسير سردي مفصل
- نقاط القوة والضعف
- النصيحة

### العوامل و المقاييس

#### النتيجة الإجمالية بالإضافة إلى 5 عوامل

1. **مهارات الأشخاص: People Skills** القدرة الشاملة للتعامل بشكل فعال و مناسب مع الآخرين.
2. **صلابة عقلية / عاطفية Mental and Emotional Toughness**: القدرة على التعامل مع التحديات التي تواجهها في هذا المجال.
3. **الكفاءة Efficiency**: تشمل السمات / المهارات التي تساعد الشخص على إكمال مهام العمل بكفاءة.
4. **المهارات المعرفية Cognitive Skills**: تقييم المهارات المتعلقة بالذكاء التي يمكن أن تكون أحد الأصول في خدمة العملاء.
5. **الحيلة Resourcefulness**: تشير إلى السمات / المهارات التي يمكن أن تجعل الارتياح إلى وضع مركز خدمة العملاء