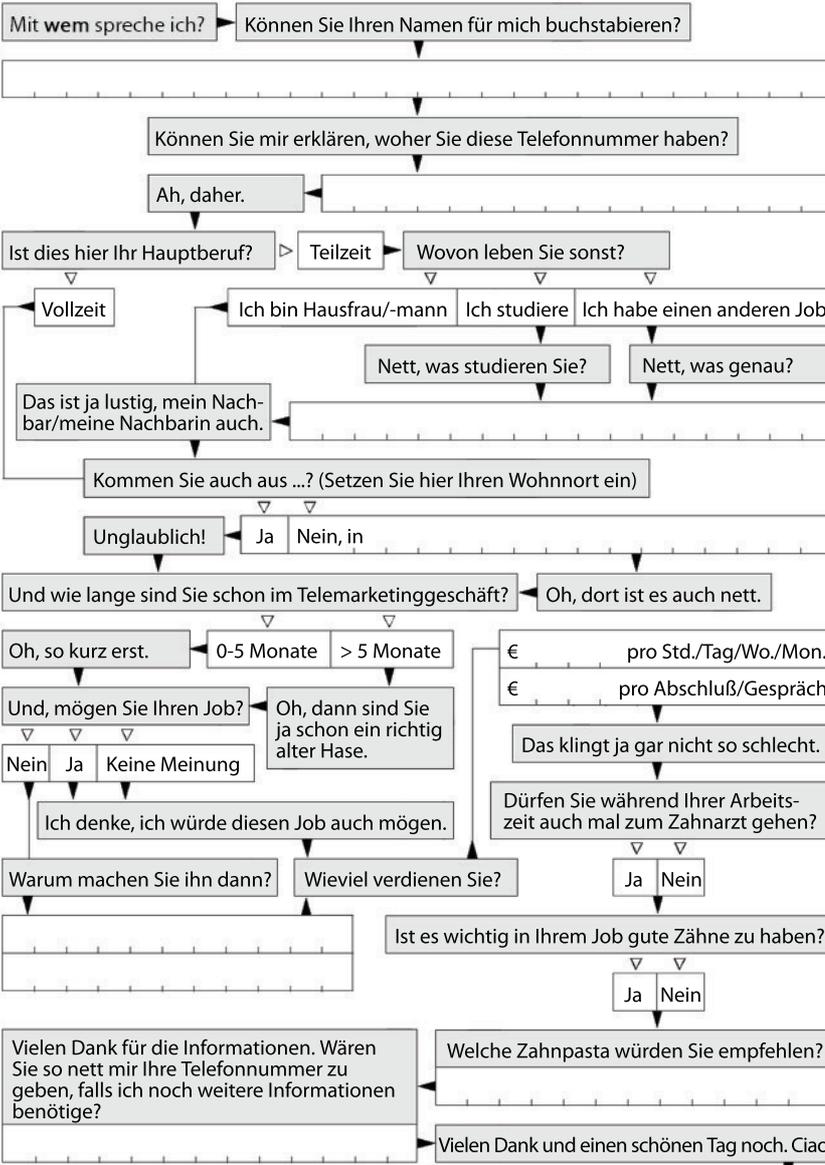


Gegenwehrskript®

Beginnen Sie direkt nach der ersten Frage mit den Fragen!



Eindruck	+	+/-	-		+	+/-	-
Tonfall				Tempo			
Wortwahl				Lautstärke			
Begeisterung				Sympathie			

Nach Beendigung des Gesprächs kreuzen Sie bitte in der Tabelle an, welchen Eindruck der Telefonwerber auf Sie gemacht hat.

Legen Sie auf

Ihr Name

Ihre Straße & Hausnummer

Ihre Postleitzahl

Ihr Wohnort

Ihr Land

Ihre Telefonnummer

Senden Sie das Skript an: Oder faxen Sie das Skript an: Oder mailen Sie das Skript an:

EGBG Data Control Group Churchillaan 246-II 1078 EZ Amsterdam the Netherlands

0031 · 20 · 4711 485 martijn@egbg.nl

Wenn der Telefonwerber nicht mitarbeiten möchte

Wenn Sie in eine schwierige Situation geraten, nutzen Sie eine der unten stehenden Alternativen.

Der Telefonwerber verweigert die Auskunft:

Herr/Frau ... warum wollen Sie meine Frage nicht beantworten?

Keine Zeit Anderer Grund

Wann kann ich Sie denn zurückrufen? Datum Uhrzeit

Auflegen. Vielen Dank und einen schönen Tag noch.

Zurück zum Skript und weiter mit dem nächsten Punkt.

Der Telefonwerber möchte wissen, warum Sie eine bestimmte Frage stellen

Ich würde gerne mehr über die Person erfahren, mit der ich gerade spreche, Herr/Frau ... Warum machen wir nicht einfach weiter mit meiner Frage?

Der Telefonwerber möchte wissen, was mit seinen/ihren Antworten geschieht.

Ich kann nachvollziehen, warum Sie mich unterbrechen, Herr/Frau ... Wie auch immer, ich kann versichern, dass Ihre Antworten natürlich strikt vertraulich behandelt werden. Möchten Sie nun vielleicht meine Frage beantworten?

Der Telefonwerber stellt immer noch (dumme) Fragen

- ▶ Dazu kann ich im Interesse der Befragung keine Auskunft geben.
- ▶ Da ich unvoreingenommene Antworten benötige, kann ich diese Frage zur Zeit leider nicht beantworten.
- ▶ Die Beantwortung dieser Frage gefährdet die Unabhängigkeit der Befragung und macht sie unbrauchbar.
- ▶ Es tut mir leid, aber auf diese Informationen habe ich zur Zeit keinen Zugriff. Könnten wir nun bitte fortfahren?

Der Telefonwerber wird wütend

- ▶ Ich kann Ihre Verärgerung verstehen, aber schließlich haben Sie mich angerufen.
- ▶ Herr/Frau ... möchten Sie vielleicht gar nicht mit mir sprechen?
- ▶ Haben Sie vielleicht Probleme einem Fremden am Telefon Fragen zu beantworten, wenn Ihnen Sinn und Zweck der Befragung nicht klar sind?

Legende

- ▶ Dem Pfeil folgen
- Wichtige Anweisung
- ▶ Der Antwort entsprechend folgen
- Text, den Sie sprechen
- Bitte ausfüllen, falls möglich
- Bei problematischem Gesprächsverlauf
- Mögliche Reaktion des Telefonwerbers
- Persönliche Angaben