Gegenskript ©

Fangen Sie sofort mit dem Fragen an, nachdem Ihnen die erste Frage gestellt wurde

Mit wem spreche ich, bitte? ► Können Sie das bitte buchstabieren?

Können Sie mir sagen, wie Sie an diese Nummer gekommen sind?

Ah, daher. ◄

Und dies ist Ihre Vollzeitbeschäftigung? ▷ Teilzeit ► Wo arbeiten Sie sonst noch?

▽ Vollzeit ◄ Witzig. Genau wie mein Nachbar! ◄ Ich bin Hausfrau/-mann | Ich studiere | Ich habe einen anderen Job

Schön! Was studieren Sie? | Schön, was für einen?

Wohnen Sie auch in ...? (Hier eigenen Wohnort einsetzen)

Unglaublich. ◄ Ja | Nein, in

Und wie lange sind Sie schon im Telemarketing-Geschäft tätig? ◄ Ach, da ist es auch schön

Das ist nicht sehr lang ◄ 0-5 Monate | 5 › Monate

Und, gefällt ihnen der Job? ◄ Das ist ziemlich lang

Nein | Ja | Keine klare Meinung

Ich glaube, ich würde diesen Job auch gerne machen

Warum machen Sie es dann?

Wie viel verdienen Sie?

€ pro Std/Tag/Woche/Monat

€ pro Gespräch

Das klingt ja ziemlich gut!

Bekommen Sie frei, um zum Zahnarzt zu gehen?

Ja | Nein

Ist es wichtig für Ihren Beruf, gute Zähne zu haben?

Ja | Nein

Welche Zahnpasta würden Sie empfehlen?

Vielen Dank für Ihre Information. Würde es Ihnen was ausmachen, mir Ihre Telefonnummer zu geben, falls ich mehr Informationen benötige?

Danke und schönen Tag noch. Tschüss.

Legen Sie auf ► Kreuzen Sie nach Beendigung des Gesprächs an, welchen Eindruck Sie von dem Telemarketer hatten, mit dem Sie gerade gesprochen haben.

Eindruck	+	+/-	-		+	+/-	-
Akzent				Tempo			
Wortwahl				Lautstärke			
Enthusiasmus				Sympathie			

Ihr Name

Ihre Straße und Hausnummer

Ihre Postleitzahl

Ihr Wohnort

Ihr Land

Ihre Telefonnummer

Senden Sie das Gegenscript an:

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

Faxen Sie das Gegenscript an:

0031 • 20 • 4711 485

Mailen Sie das Gegenscript an

martijn@egbg.nl

© 2004 EGBG • martijn engelbregt / www.egbg.nl
Übersetzung Peter Herbert, Frank Wilde, Tilo Billeb, Alexander Fetke

Telemarketer kooperiert nicht

Wenn Sie in ein schwieriges Gespräch geraten, folgen Sie den unten angegebenen Gesprächsschritten und führen Sie dann das obige Script fort

Telemarketer verweigert die Information

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

Keine Zeit | Anderer Grund

Wann können Sie mich zurückrufen? ► datum / zeit

Legen Sie auf ◄ Schönen Tag noch

Führen Sie das Script beim nächsten Gespräch fort.

Telemarketer möchte wissen, warum Sie Fragen stellen

Ich würde gerne mehr über meinen Gesprächspartner wissen Herr/Frau ... Können wir auf meine Frage zurückkommen?

Telemarketer möchte wissen, was mit die Antworten passiert

Ich kann ihre Zurückhaltung verstehen, Herr/Frau ..., aber die Frage ist aus Gründen der Rücküberprüfung für mich sehr wichtig, und ich werde die Antworten strikt vertraulich behandeln. Wenn Sie unter diesem Gesichtspunkt vielleicht doch die Frage beantworten können?

Telemarketer stellt weiterhin Fragen

▷ Ich kann Ihre Fragen im Interesse dieser Umfrage nicht beantworten

▷ Ich kann Ihnen diese Information nicht geben, weil ich unvoreingenommene Antworten benötige

▷ Eine Antwort auf diese Frage könnte die Repräsentativität dieser Umfrage gefährden und sie unverlässlich machen

▷ Es tut mir leid, diese Information ist zum jetzigen Zeitpunkt nicht verfügbar. Können wir jetzt fortfahren, Herr/Frau ...

Telemarketer regt sich auf

▷ Aber haben nicht Sie mich angerufen?

▷ Reden Sie nicht gerne mit mir?

▷ Haben Sie ein Problem damit, einem Unbekannten am Telefon Fragen zu beantworten, deren Zweck Ihnen unklar ist?

Legende

Beschriftungen der verschiedenen Teile

► Dem Pfeil folgen

Wichtige Anweisungen

▷ Machen Sie das Dreieck Ihrer Wahl schwarz

Text, den Sie sprechen

Die Kästchen ausfüllen wenn möglich

Schwierige Gesprächs-Wendungen

Mögliche Reaktionen des Telemarketers

Fragen über Sie selbst