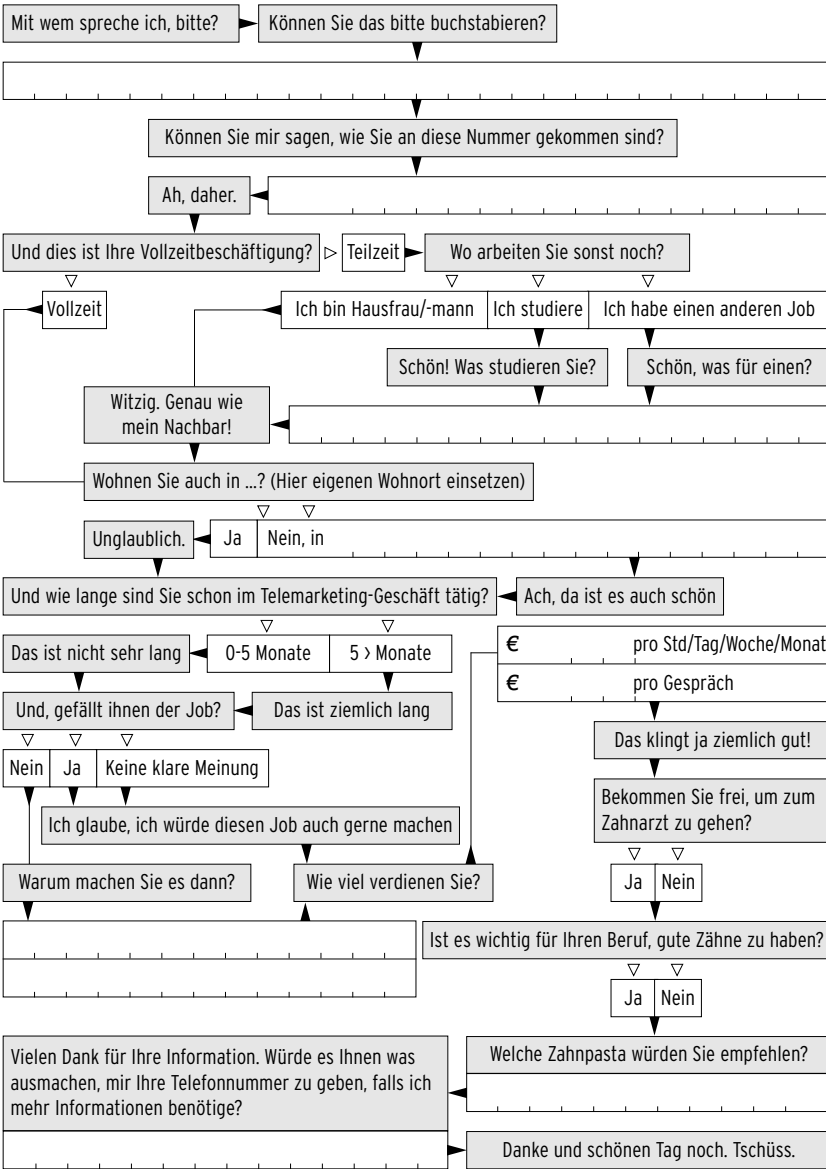


# Gegenskript®

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



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

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

Legen Sie auf

Ihr Name \_\_\_\_\_

Ihre Straße und Hausnummer \_\_\_\_\_

Ihre Postleitzahl \_\_\_\_\_

Ihr Wohnort \_\_\_\_\_

Ihr Land \_\_\_\_\_

Ihre Telefonnummer \_\_\_\_\_

Senden Sie das Gegenskript an: \_\_\_\_\_

Faxen Sie das Gegenskript an: \_\_\_\_\_

Mailen Sie das Gegenskript an: \_\_\_\_\_

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

0031 • 20 • 4711 485

© 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?

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