

motmanuskript **börja fråga direkt efter första frågan har ställts**

vem pratar jag med? hur stavas det?

kan du berätta hur du hittade det här telefonnumret?

åh, på det sättet

och det här är ditt heltidsjobb? deltid vad jobbar du mer med?

heltid jag är hemfru / hemman jag studerar jag har ett annat jobb

vad kul, vad studerar du? vad kul, vadå exakt?

vad lustigt, min granne gör samma sak!

bor du också i ...? (lägg till den stad där du bor)

fantastiskt! Ja nej, i

och hur länge har du jobbat med telemarketing? jaha, ja, det är också trevligt

det är inte särskilt länge 0-5 månader >5 månader

och gillar du ditt jobb? det är ganska länge

nej ja ingen klar åsikt

jag tror att jag också skulle vilja ha ett sånt jobb

varför gör du det då? hur mycket tjänar du?

kr per tim / dag / v / mån

kr per samtal

det låter inte alls illa!

får du ledigt för att gå till tandläkaren? ja nej

är det viktigt att ha bra tänder i ditt yrke? ja nej

tack för informationen. har du något emot att ge mig ditt telefonnummer ifall jag behöver mer information?

vilken tandkräm rekommenderar du?

tack så mycket och ha en trevlig dag. hejdå

lägg på luren

intryck	+	+/-	-	+	+/-	-
dialekt						
ordval						
entusiasm						

tempo

volym

sympati

efter du har avslutat samtalet, kryssa i dessa rutor för att ge ett allmänt intryck av din telemarketingagent

ditt namn

din gatuadress

din postadress

din plats

ditt land

ditt telefonnummer

skicka ditt motmanuskript till

faxa ditt motmanuskript till

e-posta ditt motmanuskript till

EGBG, Churchillaan 246-II, 1078 EZ Amsterdam, the Netherlands

(kopiera manuset, förminska det till 92%)003120 4711 485

motmanuskript@egbg.nl

om telemarketingagenten inte samarbetar

om du hamnar i en svår situation, använd konversationshjälpen nedan och fortsätt sedan med manuset till vänster på sidan

telemarketingagent vägrar att lämna information

(namnet på personen), varför vill du inte svara på min fråga?

inte tid annan orsak

när kan du ringa mig igen? datum

lägg på luren ha en bra dag tid

fortsätt med manuset vid nästa samtal

telemarketingagent vill veta varför du ställer frågor

jag skulle vilja veta mer om personen jag pratar med just nu. (namnet på personen), skulle vi inte kunna återgå till min fråga?

telemarketingagent vill veta vad som händer med hans/hennes svar

jag kan förstå din tvekan, (namnet på personen), men det här är viktig information som vi använder för analys och jag kommer att behandla den helt konfidentiellt. med det i åtanke, skulle du kunna tänka dig att ge mig informationen?

telemarketingagent fortsätter att ställa frågor

jag kan inte svara på din fråga / dina frågor av hänsyn till den här undersökningen

jag kan inte svara på det eftersom jag behöver opartiska svar

ett svar på den frågan skulle kunna äventyra den här undersökningens opartiskhet och den skulle bli opålitlig

jag är ledsen, informationen du frågar efter finns tyvärr inte tillgänglig för dig

telemarketingagent blir upprörd

jag kan förstå hur du känner, men är det inte du som ringer mig?

tycker du inte om att prata med mig?

har du problem med att svara på frågor ställda av en främling per telefon och som du inte vet syftet med?

instruktioner namn på manuskriptets olika delar

- ▶ följ pilen
- ▷ fyll i en triangel beroende på svar

viktiga instruktioner frågor om dig

text som du säger

fyll i om det går

möjliga reaktioner hos telemarketingagenten

svåra samtalsituationer