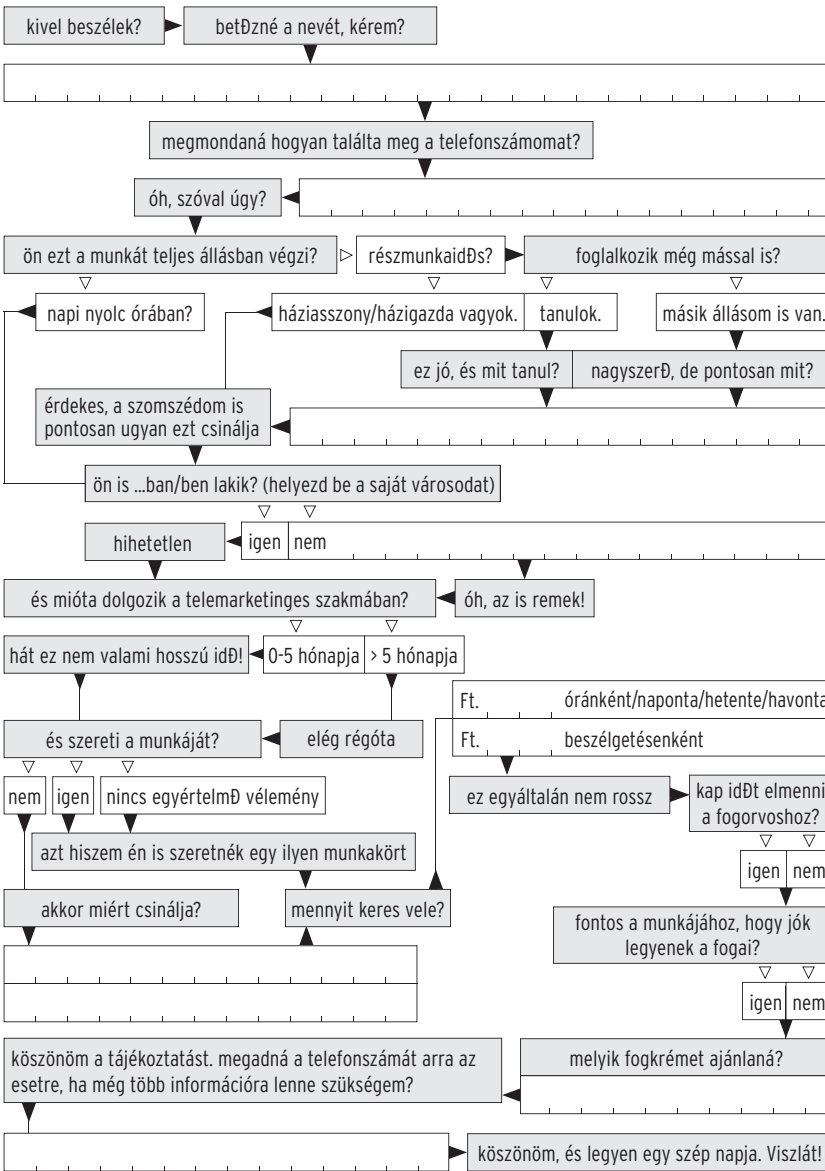


# elhárító szöveg

már az első mondat után tedd fel a magad kérdését!



benyomás	+			+/-			-		
	+	+/-	-	+	+/-	-	+	+/-	-
kiejtés				tempó					
szókincs				hangerő					
hozzállás				rokonszenv					

a beszélgetés befejezése után, ellenőrizd, értékelj és töltsd ki az alábbi táblázatot, hogy milyen hatással volt rád a telemarketinges.

tedd le a telefont

neved

utcanév, házszám

irányítószám

városod neve

országod neve

telefonszám

küldd az elhárító szöveget a következő címre

vagy faxold a következő számra

vagy emaild a következő címre

0031 • 20 • 620 95 73

martijn@egbg.nl

## a telemarketinges nem együttműködő

ha egy nehézkes beszélgetésbe keveredsz, használd fel az alábbi lépéseket, és folytasd a szöveget!

**a telemarketinges megtagadja az adatközlést**

Hölyg/Uram! Miért nem akarja megválaszolni a kérdésemet?

nincs idő → más indok

mikor tud visszahívni? → melyik nap? → időpont

köszönöm, legyen egy szép napja!

tedd le a telefont

a következő beszélgetésnél folytasd a szöveget.

**a telemarketinges tudni akarja, hogy miért teszel fel bizonyos kérdéseket.**

többet szeretnék tudni arról a személyről, akivel beszélgetek. Hölyg/Uram! miért nem térünk vissza a kérdésemhez?

**telemarketinges tudni szeretné, mi történik a válaszaival.**

értékelem a tétovázása okát Hölyg/Uram. igazából ez egy lényeges rész az elemzésben, amit szigorúan bizalmasan kezelünk. ezek tudatában megadná számomra a kellő tájékoztatást?

**telemarketinges kérdezősködik**

- ▷ nem válaszolhatok a kérdés(ek)re a felmérés érdekében.
- ▷ nem szolgálhatok adatokkal, mert eldítélet nélküli válaszokra van szükségünk.
- ▷ egy válasz erre a kérdésre részrehajlást okozhatna, s attól kezdve az ön válasza értékelhetetlenek lennének.
- ▷ elnézését kérem, de ez az adat most nem elérhető. folytathatjuk tovább Hölyg/Uram?

**a telemarketinges zaklatott**

- ▷ igen, nagyra becsülöm a törődését...de nem ön hívott fel engem?
- ▷ Hölyg/Uram..., nem örül, hogy beszélgethet velem?
- ▷ gondja van azzal, hogy egy idegen kérdéseire kell válaszolnia, s aminek nem látja az értelmét?

### jelmagyarázat

- ▶ kövesd a nyilat
- fontos útbaigazítások
- ▷ satírozd be a neked tetsző háromszöget
- a szöveg, amit mondasz
- lehetőleg töltsd ki a rovatokat
- nehéz beszélgetési lépések**
- a telemarketinges lehetséges viselkedése
- kérdések rólad