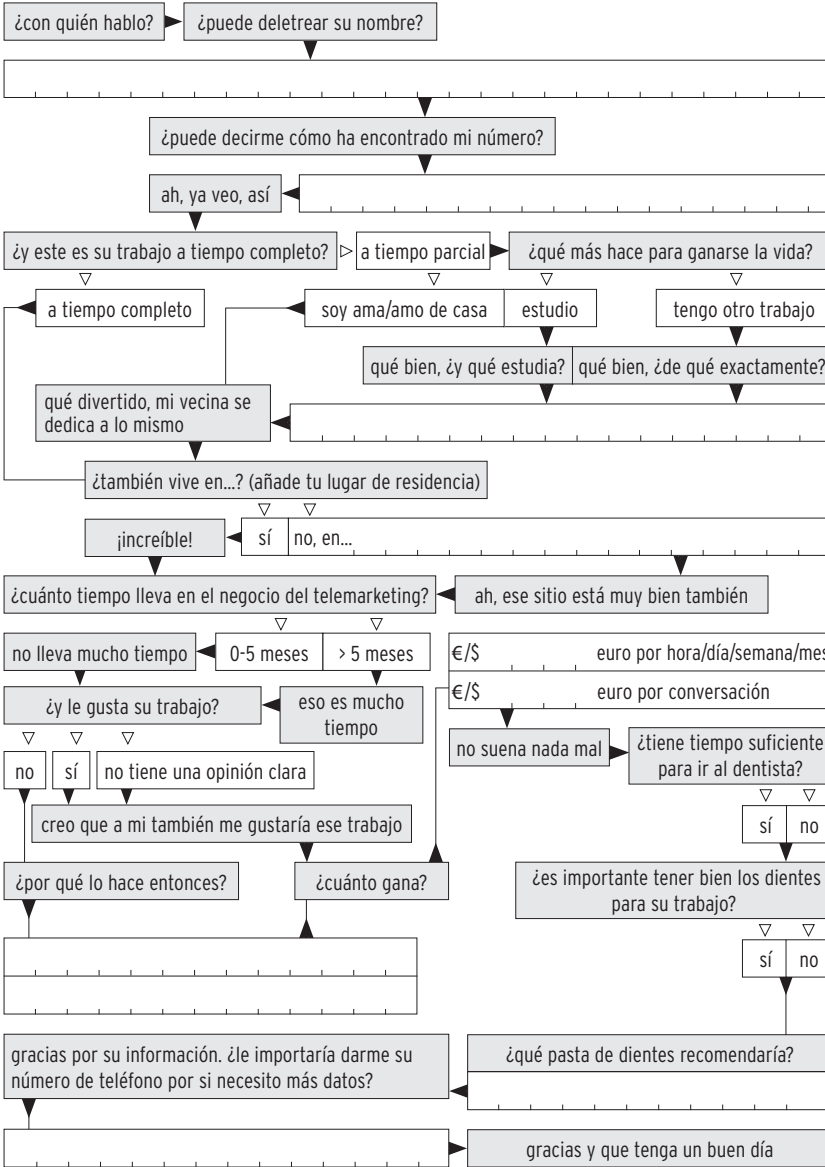


contraquión®

comienza a preguntar inmediatamente después de que te hagan la primera pregunta



impresión	+	+/-	-	+	+/-	-
acento						
léxico						
entusiasmo						

cadencia al hablar

volumen

simpatía

tras finalizar la conversación, rellena el siguiente formulario con el fin de obtener una impresión general del teleoperador

cuelga el teléfono

tu nombre

tu dirección postal

tu código postal

tu localidad

tu país

tu teléfono

enviar el contraquión a: EGBG data control group
Schapenlaan 7a
1862 PW Bergen
the Netherlands

o enviar por fax el contraquión a: 0031 - 20 - 620 95 73

enviar por e-mail el contraquión a: martijn@egbg.nl

©2006 EGBG · martijn engelbregt
www.egbg.nl

el teleoperador no coopera

si te encuentras en una conversación difícil, utiliza las tácticas a continuación y continúa con el guión

el teleoperador se niega a dar información

D/Dña... ¿por qué no quiere responder a mi pregunta?

no tiene tiempo | otra razón

¿cuándo puede llamarme de nuevo?

cuelga | gracias, que tenga un buen día.

continúa con el guión en la siguiente llamada

el teleoperador quiere saber por qué le haces determinadas preguntas

quisiera saber algo más sobre la persona con la que estoy hablando, D/Dña... ¿p or qué no volvemos a mi pregunta?

el teleoperador quiere saber qué se hará con sus respuestas

aprecio su interés, D/Dña..., bien, se trata de un dato importante para nosotros que utilizamos sólo para verificación; lo vamos a usar de manera estrictamente confidencial. teniendo esto en cuenta, ¿podría reconsiderarlo y facilitarme ese dato?

el teleoperador continúa formulando preguntas

- ▷ no puedo contestar a su(s) pregunta(s) en interés de este sondeo
- ▷ no puedo darle esa información porque necesitaría respuestas no prejuizadas
- ▷ cualquier respuesta a esa pregunta pondría en riesgo la imparcialidad de este sondeo y haría que no fuera confiable
- ▷ discúlpeme, pero no tengo disponible esa información en este momento. ahora, ¿podemos continuar, D/Dña. ...?

el teleoperador se ofende

- ▷ aprecio su preocupación D/Dña.... pero, ¿no es usted quien me ha llamado?
- ▷ D/Dña..., ¿no quiere hablar conmigo?
- ▷ ¿tiene algún problema contestando preguntas de un desconocido por teléfono sin saber para qué se van a utilizar?

leyenda

▶ sigue la flecha

instrucciones importantes

▷ pinta en negro el triángulo de tu opción

texto que dices

posible reacción del teleoperador

tácticas para conversaciones difíciles

rellena los espacios en blanco cuando sea posible

preguntas sobre ti