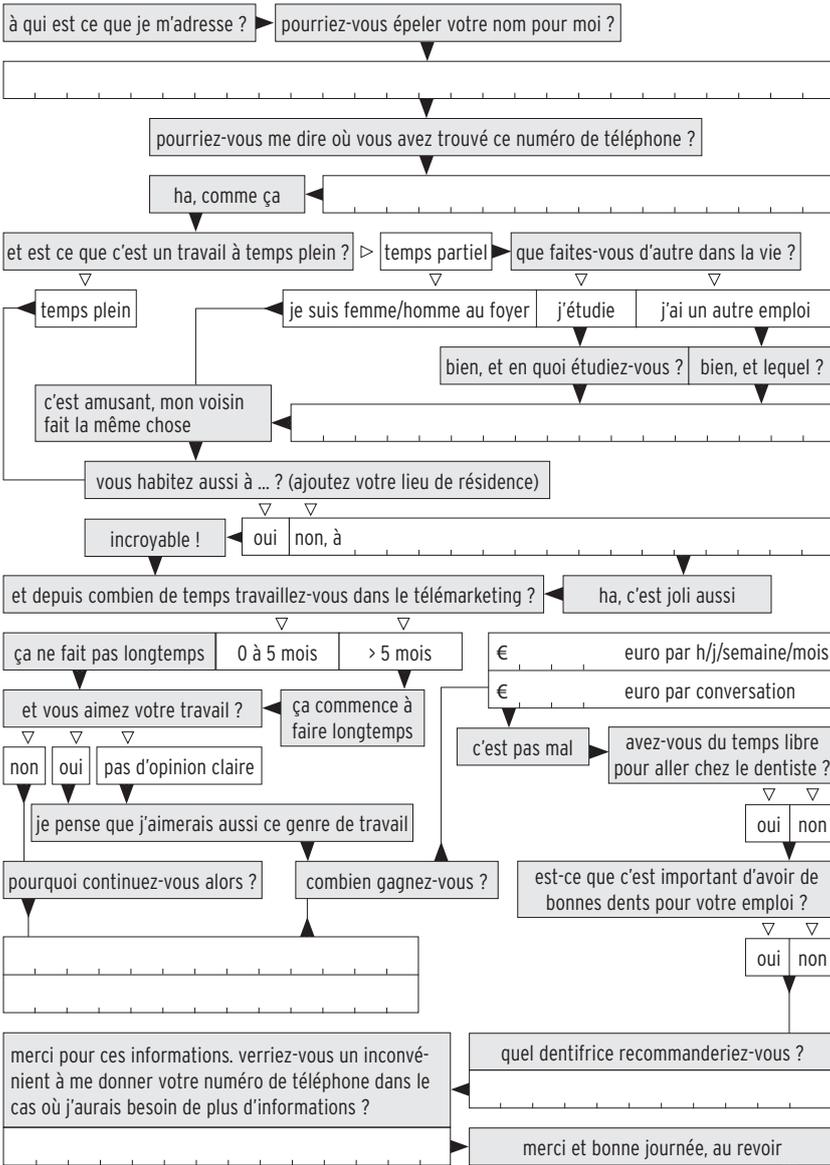


**EGBG** **contre-scénario®** commencez à poser vos questions immédiatement après qu'on pose la première question



impression	+			+/-			-		
accent									
choix des mots									
enthousiasme									

après avoir terminé la conversation, remplissez le formulaire pour donner une impression générale de votre correspondant

raccrochez le téléphone

votre nom

votre adresse

votre code postal

votre ville

votre pays

votre numéro de téléphone

envoyez le contre-scénario à

EGBG data control group  
schapenlaan 7a  
1862 pw bergen  
the netherlands

ou faxez le contre-scénario à

0031 - 20 - 620 95 73

envoyez le contre-scénario par email à

martijn@egbg.nl

©2005 EGBG - martijn engelbregt / www.egbg.nl  
Romain

**le commercial ne coopère pas**

si une conversation devient difficile, utilisez les astuces suivantes et reprenez ensuite cours normal du scénario

**le commercial refuse de vous fournir les informations**

mr/mme... pourquoi ne voulez-vous pas répondre à mes questions ?

pas le temps | autre raison

a quel moment pouvez-vous me rappeler ? → date

raccrochez → merci, bonne journée → heure

reprenez le scénario lors de la prochaine conversation

**le commercial veut savoir pourquoi vous posez certaines questions**

je voudrais en savoir plus sur la personne à qui je m'adresse mr/mme... pourquoi ne reviendriez-vous pas plutôt à mes questions ?

**le commercial veut savoir ce qu'il advient de ses réponses**

je comprends vos hésitations Mr/Mme..., cependant ce sont des informations importantes utilisées à des fins de vérification et je les manipulerai avec la plus stricte confidentialité. Dans cette optique, voudriez-vous bien reconsidérer votre position et me fournir les informations ?

**le commercial n'arrête pas de poser des questions**

- ▷ je ne peux pas répondre à vos questions dans le cadre de cette enquête
- ▷ je ne peux vous fournir aucune information, car j'ai besoin d'une réponse sans parti pris
- ▷ une réponse à cette question pourrait mettre en danger la partialité de cette enquête et biaiserait les résultats
- ▷ je suis désolé, cette information n'est pas disponible en ce moment. Pourrions nous continuer Mr/Mme...

**le commercial s'énerve**

- ▷ je comprends ce qui vous préoccupe Mr/Mme... mais n'est-ce pas vous qui m'appeliez ?
- ▷ mr/mme..., n'appréciez vous pas de parler avec moi ?
- ▷ avez-vous des difficultés à répondre à des questions posées au téléphone par un(e) étranger(e) dont vous ignorez les intentions ?

**légende**

- suivez la flèche
- instructions importantes
- ▷ noircissez le triangle de votre choix
- texte à prononcer
- remplissez les blancs quand c'est possible.
- mouvements difficiles dans la conversation**
- réaction possible du commercial
- question pour vous