

tegenscript

u kunt beginnen met het stellen van de eerste vraag, nadat de eerste vraag aan u gesteld is.

met wie spreek ik? wilt u dat voor mij spelen alstublieft?

kunt u mij vertellen hoe u aan mijn telefoonnummer komt?

oh, op die manier _____

en doet u dit werk fulltime?

parttime

wat voor werk doet u hiernaast dan?

fulltime

ik ben huisman/-vrouw

ik studeer

ik heb nog een andere baan

oh wat leuk, wat studeert u?

oh wat leuk, wat doet u dan?

wat grappig, dat doet mijn buurvrouw ook!

doet u dat ook hier in ... (noem uw woonplaats)?

ongelofelijk!

ja

nee, in _____

en hoe lang zit u al in deze telebusiness?

hé, dat is ook leuk!

dat is nog niet zo lang

0-5 maanden

5 > maanden

bevalt het werk een beetje?

dat is al behoorlijk lang

nee

ja

geen duidelijke mening

het lijkt mij (ook) heel erg leuk werk!

€ per uur / dag / week / maand

€ per gesprek dat gelukt is

dat klinkt helemaal niet slecht!

krijgt u vrij als u naar de tandarts moet?

ja

nee

waarom doet u dit werk dan?

wat verdient u er (dan) (eigenlijk) mee?

is het belangrijk om een goed gebit te hebben voor uw werk?

ja

nee

bedankt voor de informatie, mag ik tot slot uw telefoonnummer, zodat ik u kan bereiken als blijkt dat aanvullende informatie gewenst is?

welk merk tandpasta raadt u mij dan aan?

indruk	+	+/-	-	+	+/-	-
uitspraak						
woordkeuze						
enthousiasme						

geef, na beëindiging van het gesprek, met behulp van een kruisje, in het volgende blok, per onderdeel, aan, wat het dichtst in de buurt komt bij wat uw indruk van de juistst gesproken telemarketeer is.

uw naam _____

uw straat en huisnummer _____

uw postcode _____

uw plaats _____

uw telefoonnummer _____

stuur ingevulde tegenscripts op naar _____

fax ingevulde tegenscripts naar _____

020 - 620 9573

Engelbregt Gegevens Beheer Groep, churchillaan 246-II, 1078 ez amsterdam

als u een enveloppe met postzegel, geadresseerd aan uzelf, meezendt, bent u verzekerd van de toezending van de uitslag van het grote EGBG telemarketingonderzoek.

recente ontwikkelingen van het EGBG telemarketingonderzoek vindt u bij: <http://www.xs4all.nl/~egbg>

telemarketeer werkt (niet) mee / tegen

moeilijke wendingen van het gesprek kunt u opvangen middels het uitspreken van een of meer van de hieronder gedrukte teksten, daarna zet u het tegenscript voort.

telemarketeer wil geen antwoord geven op een vraag

waarom wilt u deze vraag niet beantwoorden?

geen tijd

andere reden _____

wanneer schikt het u mij terug te bellen?

datum _____

hang op

oké, een prettige dag verder

tijd _____

vervolg het script bij het volgende gesprek

telemarketeer wil weten waarom u een vraag stelt

ik zou graag wat meer willen weten over de persoon waarmee ik aan het bellen ben.

telemarketeer wil weten wat er met zijn antwoorden gebeurt

u kunt begrijpen dat uw mede werking voor mij heel belangrijk is. ik verzeker u dat uw antwoorden strikt vertrouwelijk behandeld zullen worden.

telemarketeer vraagt door

het is in het belang van het onderzoek dat ik u op deze vra(a)g(en) geen antwoord geef.

omdat ik onbevooroordeelde antwoorden wil krijgen, kan ik die informatie helaas niet verstrekken.

een antwoord op uw vraag zou uw wil om mee te doen aan dit onderzoek kunnen verminderen

helaas, ik kan niet ingaan op uw vraag, de door u gevraagde informatie is voor u ontoegankelijk

telemarketeer maakt blijk van ongenoegen

ja, maar u belt mij toch op!

vindt u het soms niet leuk om met mij te praten?

heeft u problemen met het telefonisch beantwoorden van vragen, gesteld door wildvreemden, waarvan u het belang niet inziet?

legenda

titels van verschillende onderdelen

▶ ga door naar

▷ u heeft keuze, maak het betreffende driehoekje zwart

belangrijke aanwijzingen

vragen over invuller

tekst die u inspreekt

vul deze ruimtes waar mogelijk in

reacties die u van de telemarketeer kunt verwachten

moeilijke wendingen van het gesprek