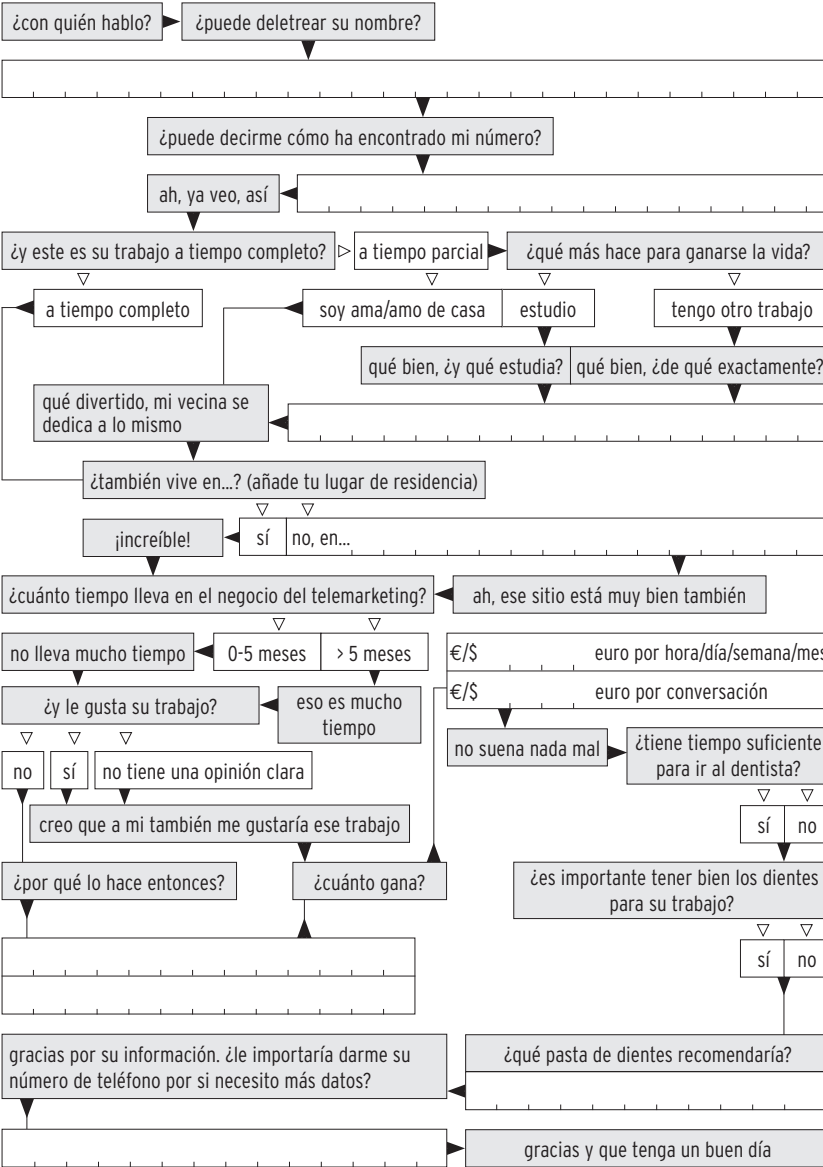


# EGBG **contraqui3n**® comienza a preguntar inmediatamente despu3s de que te hagan la primera pregunta



impresi3n	+	+/-	-	+	+/-	-
acento						
l3xico						
entusiasmo						

cadencia al hablar

volumen

simpat3a

tras finalizar la conversaci3n, rellena el siguiente formulario con el fin de obtener una impresi3n general del teleoperador

cuelga el tel3fono

tu nombre

tu direcci3n postal

tu c3digo postal

tu localidad

tu pa3s

tu tel3fono

enviar el contraqui3n a: **EGBG data control group**  
churchillaan 246-II  
1078 ez amsterdam  
the netherlands

o enviar por fax el contraqui3n a: 0031 · 20 · 4711 485

enviar por e-mail el contraqui3n a: martijn@egbg.nl

©2006 EGBG · martijn engelbregt  
www.egbg.nl

## el teleoperador no coopera

si te encuentras en una conversaci3n dif3cil, utiliza las t3cticas a continuaci3n y contin3a con el gui3n

### el teleoperador se niega a dar informaci3n

D/D3a... ¿por qu3 no quiere responder a mi pregunta?

no tiene tiempo | otra raz3n

¿cu3ndo puede llamarme de nuevo?

cuelga | gracias, que tenga un buen d3a.

contin3a con el gui3n en la siguiente llamada

### el teleoperador quiere saber por qu3 le haces determinadas preguntas

quisiera saber algo m3s sobre la persona con la que estoy hablando, D/D3a... ¿p or qu3 no volvemos a mi pregunta?

### el teleoperador quiere saber qu3 se har3 con sus respuestas

aprecio su inter3s, D/D3a..., bien, se trata de un dato importante para nosotros que utilizamos s3lo para verificaci3n; lo vamos a usar de manera estrictamente confidencial. teniendo esto en cuenta, ¿podr3a reconsiderarlo y facilitarme ese dato?

### el teleoperador contin3a formulando preguntas

- ▷ no puedo contestar a su(s) pregunta(s) en inter3s de este sondeo
- ▷ no puedo darle esa informaci3n porque necesitar3a respuestas no prejuizadas
- ▷ cualquier respuesta a esa pregunta pondr3a en riesgo la imparcialidad de este sondeo y har3a que no fuera confiable
- ▷ disc3lpeme, pero no tengo disponible esa informaci3n en este momento. ahora, ¿podemos continuar, D/D3a. ...?

### el teleoperador se ofende

- ▷ aprecio su preocupaci3n D/D3a... pero, ¿no es usted quien me ha llamado?
- ▷ D/D3a..., ¿no quiere hablar conmigo?
- ▷ ¿tiene alg3n problema contestando preguntas de un desconocido por tel3fono sin saber para qu3 se van a utilizar?

## leyenda

▶ sigue la flecha

instrucciones importantes

▷ pinta en negro el tri3ngulo de tu opci3n

texto que dices

posible reacci3n del teleoperador

### t3cticas para conversaciones dif3ciles

rellena los espacios en blanco cuando sea posible

preguntas sobre ti