

## **Jak reagovat na dotazy respondentů**

*Tyto instrukce mějte prosím při volání vždy u sebe. Pokud respondent požaduje některou z níže uvedených informací, musíte být vždy schopni na jeho dotaz/žádost okamžitě zareagovat.*

### **Nahrávání hovorů**

V případě, že se Vás někdo zeptá, zda se hovor nahrává (a v dotazníku nemáte větu o monitorování), pak prosím respondentovi sdělte, že jste pouze tazatel a tuto informaci nemáte. Pokud tedy chce vědět, zda je hovor nahráván, že předáte jeho telefonní číslo svému nadřízenému, který ho bude s touto informací kontaktovat. Telefonní číslo prosím neprodleně předejte supervizorovi, který má směnu (z domova nejlépe do zprávy v NIPO).

Pro tazatele na CC platí, že pokud respondent bude chtít k telefonu někoho z nadřízených, snaží se primárně nepředávat hovor hned, ale sdělí respondentovi, že předají kontakt supervizorovi, který je bude kontaktovat. Samozřejmě v případech, kdy respondent trvá na okamžitém předání i po sdělení této informace, předáte telefon supervizorovi ihned s informací, co se v hovoru děje (zároveň vždy použijete tlačítko „mute“ na softwarovém telefonu).

Prosím, držte se vždy pravidla, že na respondenta musíte být milí, příjemní a za každé situace profesionální. Pokud Vás odmítne i po snaze domluvit jiný termín, v žádném případě s ním nediskutujte a hovor kódujte jako RC 8 (případně 9 – záleží na dané situaci). Pokud po Vás respondent žádá informace, které nemáte, vždy postupujte podle pokynů výše (nejdůležitější je zaznamenat si v takových případech vždy telefonní číslo).

### **Kontakty na naši společnost:**

Sídlo naší firmy: Na příkopě 22, Praha 1, pobočka Slovensko: Heydukova 12, Bratislava 811 08  
IČO: 26738902

**Telefon na SV: 724150097, 226513285**

Telefon na vedoucího CC - Jana Horu: +420 226 513 283 (pouze v krajním případě, spíše vás prosíme o předávání kontaktů na supervizi)

Prosím, tyto informace se nebojte předávat a vždy, když o ně respondent požádá, tak mu je hned poskytněte, ať zbytečně nedochází k nedorozuměním.

### **Odkud jsou telefonní čísla?:**

*Tuto informaci budete mít u nových projektů vždy u každého kontaktu zvlášť hned na úvodní obrazovce v dotazníku (hned u telefonního čísla). Obecně ale stále platí, že:*

**Mobilní čísla** – náhodně vygenerovaná. Vybírají se tak, že se vezme předvolba operátora, která je všeobecně známá (každý mobilní operátor má své předvolby, ale je tam možnost přejít k někomu jinému i s tel. číslem) a zbytek čísel je náhodně vygenerovaný počítačem.

**Pevné linky a firemní kontakty** – jsou z veřejně dostupné databáze z různých zdrojů (internet, zlaté stránky).

**Klientská databáze** – poskytnuta klientem, který si projekt zadal. **Neříkat, že jsme dostali databázi, ale kontakt.** To znamená, že když se respondent zeptá, kde jsme vzali jeho číslo, budeme odpovídat: kontakt na Vás nám předala daná společnost.

Je důležité držet se tématu a nepouštět se do žádných zbytečných debat s klientem. Říci podstatné informace, předat kontakt a rozloučit se. Dále Vás žádáme o dodržování všeobecné slušnosti a pozitivnímu přístupu k práci.

Jak to, že máte mé jméno i číslo a tvrdíte, že je to anonymní?" - anonymní je to proto, že Vaše jméno nebude spojováno s odpověďmi v tomto dotazníku. Jmenovitě Vás chci proto, že Vy jste sjednával s "X" smlouvu.

### **Nejčastější chyby:**

- V případě, že nesmíte prozradit zadavatele projektu a respondent se na zadavatele zeptá, tak mu odpovíte, že to je pro účely naší agentury. Kdyby chtěl respondent více informací, vezměte si na něj kontakt a předejte nám ho s tím, že ho někdo od nás bude kontaktovat.
- Když je respondent v důchodu a u toho pracuje na plný či částečný úvazek budeme ho zadávat jako důchodce.
- V případě, že má respondent dvě zaměstnání, zajímá nás to, které má na plný úvazek, případně, kde tráví více času.
- Hovory můžeme odkládat i po datu volání dotazníku. Jde o statistiku, abychom zbytečně neměli respondenta v odmítnutých hovorech. V případě, že se to respondentovi bude hodit až týden po sběru dat, odložíte to s poznámkou: může až ....