

# Кто такой интервьюер?

Лицо, собирающее сведения путем интервью.

При проведении любого опроса огромную роль играет человеческий фактор. Хороший интервьюер, работающий в Колл-центре, должен обладать следующими качествами:

**Грамотная речь.** *Интервьюер должен говорить понятно, неторопливо, обладать хорошей дикцией.*

**Позитивный настрой.** *Необходимо демонстрировать общую позитивную настроенность на общение, энергичность, интерес к опросу и доброжелательность. Как показывает практика, пессимистично настроенные интервьюеры получают в среднем в 4 раза больше отказов от участия в опросе.*

**Психологическая устойчивость.** *Интервьюер должен быть готов к нейтральному восприятию отказов от интервью. Необходимы навыки установления отношений сотрудничества с незнакомыми людьми, нейтрализации возможной агрессивности и подозрительности респондентов.*



# Преодоление возражений

*Хотя большинство людей ведут себя приветливо и готовы к сотрудничеству, у некоторых все же возникают опасения, возражения или страхи. То, что изначально может выглядеть, как отказ, на самом деле может быть лишь выражением опасения или потребностью в дополнительной информации или обосновании.*



**Я занят, нет  
времени!**

*Подчеркните, что проведение опроса не потребует большого количества времени.*

*Если человека действительно застали в неудачный момент и он согласен на проведение интервью в другое время, то можно договориться об этой встрече в более удобное время. (используем выражение: «В какое время я могу Вам перезвонить?»)*

## **Недоверие/вторжение в частную жизнь или нарушение конфиденциальности**

*Заверьте респондента в соблюдении его конфиденциальности. Напомните ему, что информация, которую он предоставит, будет использована в обобщенном виде вместе с данными других интервью. Если опрос анонимный, то обязательно подчеркните это и скажите, что фамилия и имя конкретного респондента никому не будут известны.*

Откуда Вы знаете мой номер?

*Разъясните, что для обеспечения репрезентативности опроса используется метод случайной отбора, при котором происходит генерация случайных цифр. Все данные конфиденциальны.*

**Мое мнение никому не  
интересно**

*Поясните, что мнение респондента имеет большое значение и представляет мнения многих других людей, таких как он. Будет опрошено большое количество людей, и собранные вместе, они дадут представление о том, что думает население в целом по тем важным вопросам, которые затрагиваются в анкете.*

**Я не любитель  
опросов.  
Это трата времени**

***Подчеркните важность этого  
опроса для понимания  
исследуемой темы. Скажите,  
что это возможность для  
респондента внести свой  
вклад в успех проекта.***



# Действия в случае отказа

*Если, не смотря на все усилия, человек не согласился на интервью, примите отказ вежливо и поблагодарите человека за потраченное время. Не оказывайте давление, не спорьте или не реагируйте негативно или каким-либо другим образом. "Оставить дверь открытой" для того, кто позднее придет для повторного контакта с респондентом.*





# Проведение интервью

*Интервьюер несет ответственность за то, чтобы опрос был проведен надлежащим образом. Любые нарушения правил проведения интервью понижают достоверность данных опроса и обесценивают результаты исследования, а в конечном итоге – ведут к искажению общественного мнения.*

- Контролируйте темп речи
- Зачитывайте вопросы в полной соответствии с формулировкой в скринере анкеты
- Не меняйте порядок вопросов
- Не пропускайте вопросы
- Все инструкции к анкете должны быть соблюдены
- Повторите вопросы, которые неправильно истолкованы или поняты респондентом

Желаем успехов  
в работе!