

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. (употребляем 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!