**ПАМЯТКА ПО ВОЗРАЖЕНИЯМ**

Если  Респондент прослушал шапку, но сомневается, проходить ли опрос, Ваша работа - правильно его удержать. Главный инструмент работы с возражениями – ИНТОНАЦИЯ голоса: невозмутимо, уверенно, спокойно, доброжелательно, заинтересовано, с легкой улыбкой в голосе, а главное, без пауз, отвечаем на все вопросы Респондента. Ответы должны быть чёткими, лаконичными, без запинок и сомнений, т.к. мы не мошенники, мы действительно делаем социально полезное дело. Занимайте ведущую роль в диалоге, оставляя для респондента роль ведомого.

Используйте фразы: «Нам очень ВАЖНО и (или) ИНТЕРЕСНО знать ВАШЕ личное мнение!», «Проявите гражданскую позицию», «Возможно тема нашего опроса Вас заинтересует…»

Отработка возражения должна быть четкой, быстрой, «к месту»

На Приветствии применяйте в конце отработки возражений, три стандартных вопроса на выбор: «Согласны пройти опрос?», «Согласны поучаствовать?», «Уделите время?», «Могу я задать вопросы?».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Вопрос Респондента** | **Ответ оператора** |
| 1 | «Кто Вы?»  «Вы откуда?»  «Кто организовал этот опрос?»  «Где и когда посмотреть результаты опроса?» и т.п  «Вы мошенники!» | ***Готовясь к проекту, нужно уточнить у супервайзеров***  -«Всю информацию о проводимых опросах и их результатах Вы можете узнать на официальном сайте»  ОП: «Мы проводим социологический опрос, вопросы простые, Вы сможете прервать опрос в любой момент» |
| 2 | «О чём опрос?»  «Какая цель этого опроса?» | ***Готовясь к проекту, нужно уточнить у супервайзеров***  ***В видео обучении сказано инструктором,***  ***Прописано под тестовой анкетой на канале «Материалы по обучению СВОИ»***  ОП: «Цель опроса выявление общественного мнения на важные социально значимые вопросы, для статистических данных.»  или  ОП: «Мнение разных людей очень помогает понять проблемы населения в том или ином регионе»  или  ОП: «Люди из разных регионов по разному отвечают на вопросы, это необходимо для статистики» |
| 3 | «Откуда у вас мой номер?»  «Почему звоните мне именно мне?» | -«Все номера, на которые мы звоним, автоматически генерируются случайным образом. У нас на экране не отображается Ваш номер телефона. После проведения опроса Ваш номер нигде не используется и не передается в другие компании»  или  «Номера телефонов в ходе опроса отбираются специальной программой методом случайного отбора из общероссийской базы телефонных номеров. (Ваш телефон выбрал компьютер).» |
| 4 | Если РЕСП говорит: «Для чего Вам нужен мой номер?» | ОП: «Ваш № телефона будет использован только для внутреннего контроля качества опроса и сразу после его проведения будет удалён»    при необходимости добавить: «№ телефона не передаётся сторонним лицам» и «для внутреннего контроля качества на предмет соблюдения регламента опроса». |
| 5 | «Сколько вопросов в анкете/в опросе?» | Я не могу назвать точную цифру, так как количество вопросов в анкете зависит от выбранных Вами ответов. Длительность анкеты около \_\_\_ минут. |
| 6 | «Куда пойдет эта информация?»  «Зачем Вам нужно это знать?»  «Мне за это ничего не будет?» | -«Вся информация строго конфиденциальна, будет использована только в обобщенном виде для статистики»  -«Ваше имя и номер телефона нигде не будут использованы, только ответы на вопросы будут включены в статистику» |
| 7 | «Зачем Вам мой город?» | «Это очень важная для нас информация, т.к. мы опрашиваем жителей разных городов для статистических данных.» |
| 8 | «Я не хочу называть свое имя»  «Зачем вам знать, как меня зовут?»  «Зовите меня «Мой Господин»» и т.п. | -«Не нужно сообщать паспортные данные, только Ваше имя, чтобы анкета не была обезличенной. Меня зовут …., а как Вас?» |
| 9 | «Зачем вам знать, сколько мне лет?» | «Нам важно знать, что думают люди каждой возрастной категории»  «На многие вопросы ответы людей разного возраста сильно отличаются, это очень важно учитывать при анализе полученных данных.» |
| 10 | «Зачем вам знать о моих доходах?» | «Данный вопрос нужен для того, чтобы выявить взаимосвязь ответов в различных социальных группах/среди людей с разным достатком» |
| 11 | «Сколько Вы мне заплатите, чтобы я прошел опрос?»  «Для чего МНЕ это нужно?\Кому это надо?» | -«Наш опрос бесплатный, нам очень важно Ваше мнение»  -«Наш опрос бесплатный, ваше мнение поможет оценить ситуацию в сфере ...(по теме опроса)»..  Ответ ОП: "Мы проводим опрос по всей России, мнение каждого гражданина очень ценно для всего исследования. Результаты показывают, как думают люди разного возраста, социального достатка. Поделитесь своим мнением, готовы продолжить опрос?" |
| 12 | Отказывается пройти опрос еще на приветствии  «Я уже проходил такой опрос»  «Сколько можно звонить, спрашивать одно и то же» | -«Опрос займёт не более... минут, если Вы проживаете в ... , пройдите опрос, нам важно мнение каждого жителя ...»  «Опрос займёт не более... минут, если Вы проживаете в ... , поучаствуйте в опросе, нам важно мнение КАЖДОГО жителя ...»  -«Это новый опрос на важную социальную тему» |
| 13 | «Я устал, сколько там еще у вас вопросов»  «Давайте завтра продолжим»  «Вы говорили 10 минут, а прошло уже 25,у меня зарядка на тлф заканчивается» | - «Пройдем опрос до конца, чтобы Ваше мнение было учтено»  - «Спасибо за уделенное время, у нас осталось немного времени до завершения интервью  Используйте такие фразы: будьте добры, прошу пройти..., (я очень вас прошу... - когда совсем не лояльный респондент, добавляем трагизма - сделайте одолжение  - «Осталось немного времени до завершения интервью, пройдите опрос до конца, чтобы Ваше мнение было учтено"  Фраза, которую используем в крайнем случае, когда оператор понимает, что без нее не обойтись: -«Вы прошли большую часть анкеты, пожалуйста, пройдите опрос до конца, нам действительно важно Ваше мнение» |
| 14 | Торопит, дает преждевременные ответы  «Давайте ближе к концу» | «Я понимаю, что Ваше время очень ценно/дорого, но по инструкции я должен (а) задать Вам все вопросы по порядку, продолжим опрос?» и без паузы сразу «Спасибо» и сразу вопрос! - будет работать только если провести это возражение на одном дыхании, не ждать ответов, реакции и т.д.  «Я обязан (а) озвучить Вам все варианты, по регламенту проведения опроса»  «Если я зачитаю Вам остальные варианты ответа, возможно, из них Вам тоже что-нибудь подойдёт. Прослушайте, пожалуйста, какие ещё есть варианты ответа». |
| 15 | Не позволяйте респонденту уводить вас в сторону от вопросов анкеты. Тактично, но твердо ведите разговор в нужном вам направлении | «Перейдем к следующему вопросу».  «Это не относится к теме нашего исследования, вернемся к теме опроса /продолжим опрос». и без паузы сразу вопрос! - будет работать только если провести это возражение на одном дыхании, не ждать ответов, реакции и т.д.  «Время опроса регламентировано/строго ограничено. Вернемся к теме опроса» |
| 16 | Когда вас о чём-то спрашивает респондент и нет информации в скобках, определения, уточнения для инструктора, чтобы при необходимости пояснить респонденту. | «Я не могу вам давать свои комментарии и пояснения, мы опираемся только на ваше знание и понимание. Ответьте на вопрос так, как Вы его понимаете. Я приму любой ваш ответ»  «По регламенту//инструкции мне запрещено давать пояснения. мои пояснения могут повлиять на ваш ответ. Ответьте на вопрос так как **ВЫ** его понимаете» |
| 17 | Вопрос о партиях/кандидатах, чаще всего, содержит длинные списки, оператор зачитывает вопрос и варианты ответа ДО конца, но респонденты, которые не дают прямого ответа на вопрос, отвечают уклончиво, «размыто», например:  «Не знаю», «Я не интересуюсь политикой», «Отметьте что хотите\что ни будь», «Я никого не знаю», «Не знаком с политической программой, «Против всех», «Ни за кого», «Отметьте всех» - в этом случае ответ респондента следует **уточнять**  Если РЕСП говорит выслушав вопрос и ВО: «Пропустите этот вопрос», «Не буду говорить», «Я не хочу отвечать на этот вопрос», «По закону я имею право не отвечать», «Я имею право не отвечать на данный вопрос», «Я воспользуюсь правом тайного голосования»  **На проектах: ИНСОМАР, ФОМ, ВЦИОМ, ГЭПИ – НЕ работать по памятке п.17** | ОП: **«Вы пришли и увидели такой список партий/кандидатов. Что Вы будете делать в таком случае?»**  Получив ответ: «против всех»/ «нет таких» - отвечаете: «Такого варианта нет»/ «В бюллетене нет такого варианта ответа, против всех убрали. В таком случае как вы поступите?».  После одного уточнения принимаем ответ РЕСПа и фиксируем подходящий ответ.  Если РЕСП отвечает повторно: не знаю», «я не интересуюсь политикой», «не буду говорить», «отметьте что хотите», «я никого не знаю», «не знаком с политической программой», «я не хочу отвечать на этот вопрос», «против всех», «ни за кого», «отметьте всех» - отмечаем З/О  Если РЕСП отвечает: «не хожу на выборы»\«не участвую в выборах»\«не голосую» - отмечаем «Не хожу на выборы»  Если РЕСП отвечает: «Порву бюллетень\«Перечеркну бюллетень»\«Поставлю галочки за всех» - отмечаем «Испорчу бюллетень»  В данном случае ставим З/О сразу. Уточнять не нужно так как РЕСП отказал не потому что З/О или т.п., а потому что пожелал воспользоваться законом о тайне голосования, но такого варианта нет, поэтому принимаем ответ без уточнения и ставим З/О. А продолжая выпытывать ответ РЕСПа уже можно рассматривать как нарушение закона. |
| 18 | Если мы работаем с вопросом АНТИРЕЙТИНГА, где присутствует частица «НЕ» - «НЕ проголосуете» «НЕ выберите»  **На вопросе антирейтинга памятка п.17 НЕ работает** | 1. Прочитав вопрос ВСЕГДА предупреждаем РЕСПа о возможности дать множественный ответ. 2. Варианты ответа в вопросах антирейтинга читаем всегда ТОЛЬКО списком. В конце спросить: «Еще кого-то можете назвать\выбрать?» 3. Если РЕСП отвечает: «Все»\«Отметьте всех»\»Никому не доверяю», тогда ОП обязан зачитать ВО повторно построчно через да\нет 4. Если РЕСП отвечает**:** «Не знаю», «Я не интересуюсь политикой», «Отметьте что хотите\кого ни будь», ОП должен отработать возражение: «Прошу ответить, нам важно знать Ваше мнение по данному вопросу», повторить вопрос при необходимости |
| 19 | На вопрос респондента о том, что отвечать на телефонные опросы опасно\запрещено законом\наказуемо\ «Вы знаете о том, что нарушаете закон?» \ «Звонить людям не законно!» | 1 вариант: Наш опрос не противоречит российскому законодательству, в том числе законам, которые были приняты в последнее время. Граждане РФ могут выражать свое мнение в социологических опросах, к тому же ваши ответы конфиденциальны и будут использоваться в обобщённом виде без указания персональных данных  2 вариант: Данные опроса используются только в обобщенном виде и строго конфиденциальны  3 вариант: «Все социологические опросы проводятся в рамках Российского законодательства и не нарушают прав граждан» |
|  |  |  |
| 20 | Если респонденту подсказывает кто-то со стороны | «Нам очень важно знать лично Ваше мнение. Отвечайте на вопросы самостоятельно»  Если ситуация повторяется с подсказкой РЕСПу, ОП говорит отработку возражения повторно, если ситуация повторяется в третий раз, то ОП вежливо прощается, статус ставит а Дексе «Прервано» |
| 21 | Если РЕСП говорит: «Чей Крым?» | ОП: «Крым – субъект Российской Федерации» |
| 22 | Если РЕСП говорит, что вопросы глупые\дурацкие\не актуальные | ОП: «Я передам организаторам Ваши замечания» и сразу же читаем дальше с того момента, где остановились |
| 23 | Если РЕСП выбирает кроме вариантов ответа еще и ИСКЛЮЧАЮЩИЙ ВО | ОП: «Это исключающий вариант, другие тогда аннулируются», при необходимости повторить отмеченные ВО и ИСКЛЮЧАЮЩИЙ ВО. |
|  | Если ОП попадает на **КВОТУ**  Если РЕСП излишне груб, проявляет неуважение к ОП, отказывается давать ответы на вопросы.  Применяем отработку возражений 2 раза, на 3 раз – прощаемся с РЕСПом | ОП: «Спасибо за желание пройти опрос. Мы опросили данную категорию респондентов. Извините за беспокойство, до свидания»  или  ОП: «Ваша категория уже опрошена, спасибо за готовность поучаствовать в опросе, до свидания»  ОП: «Соблюдайте пожалуйста регламент опроса, иначе я не смогу продолжить опрос. Продолжим?»  Если грубость продолжается после 2 отработок возражений - прощаемся: «Спасибо за Ваши ответы. Всего Вам доброго» |
| 25 | Если РЕСП просит изменить ответ на предыдущий вопрос, а ОП уже зачитал следующий вопрос. Возвращаться нельзя! | ОП: «Такой технической возможности нет вернуться и изменить Ваш ответ. Перейдем к следующему вопросу»  или  ОП: «Вернуться и исправить возможности нет» |