

ROTEIRO PARA O APRESENTADOR

0. PREPARAÇÃO DA ENTREVISTA

(a) Tenha sempre a mão:

- 2 lápis
- Borracha
- Papel em branco ou bloco de anotações
- Uma via do questionário
- Uma via do roteiro do entrevistador
- Lista de ramais e contatos do Centro

(b) Preencha os dados cadastrais no questionário (BLOCO DE PERGUNTAS 4) ou diretamente no sistema.

(c) Entre em contato com a empresa, apresente-se e identifique quem será a pessoa mais adequada para responder ao questionário, a ordem de preferência é a seguinte:

1°) Proprietário ou sócio da empresa

2°) Presidente ou Diretor Geral ou Gerente Geral

3°) Vice-presidente

(d) Aproveite a ligação para fazer a entrevista, caso a pessoa não se encontre pergunte o dia e horário mais adequado para encontrá-la.

(e) Caso o entrevistado encontre dificuldade em responder, pode lhe ser perguntado se gostaria que lhe seja lido as opções disponíveis. Para a pergunta sobre o faturamento (pergunta 2.8) o procedimento deve ser o apresentado no corpo da pergunta.

DICAS:

- (1) Não estando a pessoa do nível mais elevado presente na empresa siga a ordem acima para tentar encontrar alguém que esteja no momento presente na empresa.
- (2) Caso não consiga contato com nenhuma pessoa deste nível consulte o supervisor da pesquisa ou o consultor.
- (3) Caso a pessoa não recuse a responder procure saber o porque, mas não insista.
- (4) Se sentir que o entrevistado está receoso, pensando se tratar de uma venda por telefone, deixe explícito não se tratar de uma venda.
- (5) Se sentir que o entrevistado está desconfiado da origem do telefonema, ofereça o telefone e ramal para que ele mesmo entre em contato com o Centro.

DICA FINAL:

Pode acontecer que o entrevistado necessite de alguma informação adicional, assim é importante que o entrevistado seja transferido para outra pessoa no CETIQT. Caso o entrevistador possua as informações poderá dá-las, mas nunca deverá encaminhar uma conversação no intuito de fechar uma venda !