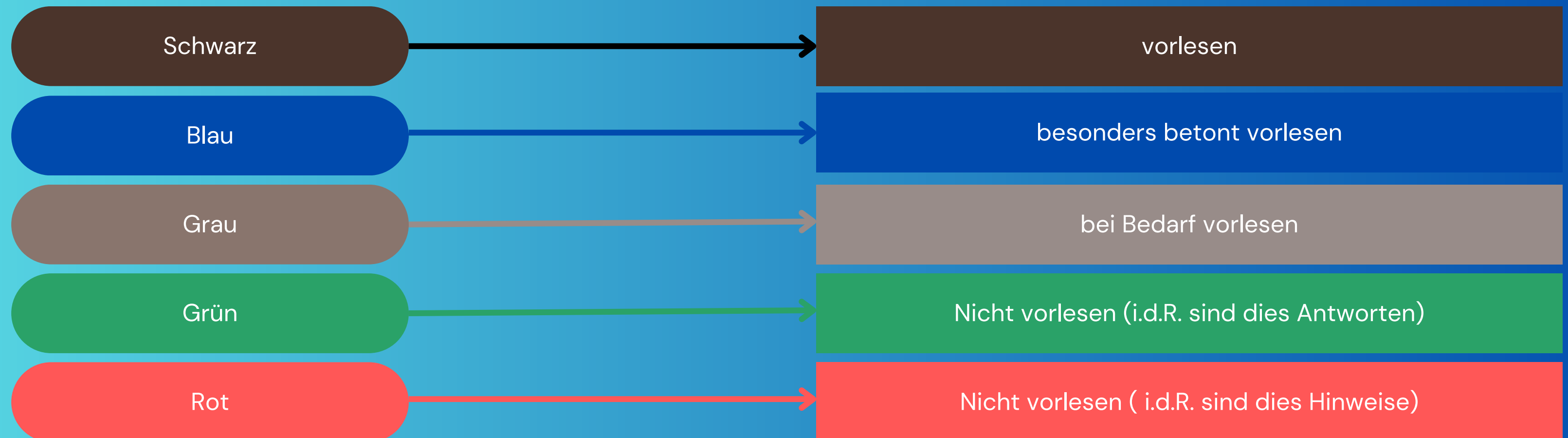


NHI2

DIE INTERVIEWFÜHRUNG

Die Fragen und Antworten werden grundsätzlich vollständig, wörtlich und ohne Abänderungen oder eigene Erläuterungen vorgelesen.

Bedeutung der Farben im Fragebogen



Antwortmöglichkeiten

- Mehrfachnennungen bitte einzeln mit „ja/nein“ abfragen
 - Antwortkategorien, die sich wiederholen (z.B. „ausgezeichnet“, „sehr gut“, „gut“, „befriedigend“ oder „schlecht“) werden mindestens bei den ersten 3 Malen vollständig vorgelesen (auch wenn die schon vorher Schriftfarbe Grau ist).
 - Abgesetzte Antwortmöglichkeiten NICHT vorlesen
 - „weiß nicht“ und „keine Angabe“ werden NIE vorgelesen
- Von jeder dieser Regeln kann es studienbedingte Ausnahmen geben. Diese werden jedoch dann ausdrücklich bekannt gegeben.

Was sollte man bei offenen Nennungen beachten?

- Alle Eingaben in die offenen Nennungen (Opens) müssen während des Interviews stattfinden (Die bei einigen Fragebögen vorhandene Editierfunktion am Ende des Interviews ist nur dafür da, eventuelle Flüchtigkeitsfehler zu korrigieren, aber keinesfalls um zunächst auf Papier notierte Antworten nachzutragen!)
- Niemals „w.n.“ (weiß nicht) oder „k.A.“ (keine Angabe) eintragen, hierfür stehen i.d.R. die Buttons am oberen Bildschirmrand zur Verfügung.
- Möglichst den genauen Wortlaut der Zielperson erfassen
- Auf Rechtschreibung und Grammatik achten (Groß- & Kleinschreibung ist jedoch egal)
- Nachhaken ob die Zielperson noch etwas hinzufügen möchte
- Wörter, von denen man nicht weiß wie sie geschrieben werden, soll man sich buchstabieren lassen (z.B. „Upgrade“ wird nicht „Abgreit“ und ein „Pharma-Unternehmen“ nicht „Farmerunternehmen“ geschrieben!)

Was soll man bei halboffenen Nennungen beachten?

Bevor man unter „sonstiges und zwar..." etwas einträgt soll unbedingt die Antwort der Zielperson mit den vorhandenen Antwortkategorien abgeglichen werden!!!

Was soll man bei der Erfassung einer postalischen Adresse beachten?

Für die Zusendung von Unterlagen und/oder Ergebnisberichten wird in der Regel ein Adressabgleich vorgenommen, d.h. am Ende des Fragebogens erfassen wir Anrede, Name und Anschrift der Firma, bzw. der Zielperson.

Dabei ist es von außerordentlicher Wichtigkeit, dass in den offenen Feldern wirklich nur Erfasst wird, was auch gefragt ist!

In das Feld „Name“ gehört also wirklich nur der Name der Zielperson und niemals der Titel, die Abteilung oder auch Kommentare wie „Wollte seinen Namen nicht sagen“. Das ist für uns deshalb so wichtig, weil wir aus den erfassten Daten maschinell Adreß-Datensätze erzeugen (dann verschicken wir nämlich am Ende Berichte an „Herrn Wollte seinen Namen nicht sagen“).

Auch wenn die Anschrift im Adressfeld eines Fragebogens vollständig und richtig steht, MUSS die Adresse nach den hier definierten Regeln vollständig noch einmal erfasst werden!! Es ist weder technisch, noch rechtlich möglich die im Fragebogen erfassten Adressdaten nachträglich mit den bereits vorhandenen Adressdaten abzugleichen!

Bitte deshalb in diesen Projekten die folgenden Regeln beherzigen:

- In einem Feld wird IMMER nur genau das erfasst, was auch gefragt ist und NIEMALS irgendetwas anderes!
- Die Groß- und Kleinschreibung wird beachtet
- Orts- und Straßennamen werden ausgeschrieben (also z.B. nicht „W.-A.-Mozart-Str.“ oder „HH“ für Hamburg!).
- Wenn die Schreibweise von Firmen-, Straßen-, Orts- und Personennamen nicht eindeutig ist, soll nachgefragt werden! \\Es ist nicht peinlich, wenn man z.B. nicht weiß wie „Blackberry“ geschrieben wird. Es ist aber enorm peinlich, wenn das Anschreiben dann in dem Unternehmen (aufgrund eines flexiblen Postboten) ankommt und an die Firma „Bläkperri“ adressiert ist.

Infos KANTAR (Quelle: u.a. wikipedia)

Wenn Du für Kantar telefonierst, dann gebe bitte nie den Namen „nhi“ an und gebe (wenn eine Person eine Rückrufnummer haben möchte) bitte auch nur eine Nummer von „kantar“ heraus. (Die jeweilige Nummer findest Du in der Regel auf der ersten Seite des Fragebogens und/oder im Studioinfo) Kantar Tel: 089-1247114371

Wer ist denn Kantar-Emnid eigentlich?

Kantar-Emnid ist aus dem „alten Emnid-Institut“ hervorgegangen.

Emnid wurde bereits 1945 gegründet und ist damit eines der ältesten Marktforschungsunternehmen innerhalb Deutschlands.

Die TNS Emnid GmbH & Co. KG oder seit neustem nur Kantar–Emnid ist eines der größten Meinungsforschungsinstitute in Deutschland und Tochtergesellschaft der Taylor Nelson Sofres.

Wie auch TNS Infratest ist Emnid seit 2008 auch eine Tochtergesellschaft der zur WPP Group gehörenden Kantar Group (London), welche Taylor Nelson Sofres erworben hat.

Die Kantar Group ist mit 19.000 Mitarbeitern in mehr als 80 Ländern auf allen Kontinenten das zweitgrößte Marktforschungsunternehmen der Welt.

Der Hauptsitz von Kantar ist in der Stieghorster–Str. 90, 33605 Bielefeld.

Kantar–Emnid besitzt über das Bundesgebiet verteilt mehrere Telefonstudios.

Der Name setzt sich aus Kantar (als zugehörigkeitsmerkmal zur Kantar–Group) & Emnid zusammen:

Emnid steht für:

Erforschung der öffentlichen Meinung

Marktforschung

Nachrichten

Informationen

Dienstleistungen

Kantar–Emnid ist mit seinen Markt–/& Meinungsforschungs–Erhebungen immer wieder in den Print–Medien (z.B. Focus, Spiegel etc.), aber auch in Funk und Fernsehen (z.B. Wahlberichterstattungen) sehr präsent.

Die Homepage von kantar–emnid lautet www.kantaremnid.de

weiterführende Info zur Kantar–Group:

Die Kantar Group ist die Marktforschungssparte der WPP Group.

Die in London ansässige, 1993 gegründete Firma besteht aus 13 Tochtergesellschaften mit 30.000 Mitarbeitern, die zusammen das zweitgrößte Marktforschungsunternehmen der Welt formen, welches in 95 Ländern weltweit vertreten ist.

Der Name „Kantar“ wurde in Anlehnung an ein gleichnamiges, ehemaliges Gewichtsmaß im Mittelmeerraum gewählt.

Zielpersonenermittlung:

Der Fragebogen gibt auf der Kontaktseite in blau eine bestimmte Personen-Gruppe vor, die priorisiert gesucht wird (z.B. „eine Person zwischen 14 und 29 Jahren“ oder auch „eine männliche Person“).

Wenn eine solche Person im Haushalt lebt und gerade anwesend ist, ist dies unsere bevorzugte ZP, nach der wir auf alle Fälle fragen und versuchen sie zum Interview zu bewegen. Wenn diese Person nicht möchte oder gerade nicht kann, dann dürfen wir zum Schwedenschlüssel weitergehen, müssen diese Person aber mitzählen.

Wenn eine Person aus der gesuchten Zielgruppe bereit zur Teilnahme ist, so geht man über „gesuchte ZP gefunden“ ins Interview. Wenn diese Gruppe im Haushalt gar nicht vertreten bzw. gerade anwesend ist oder auch die bevorzugt gesuchte Person nicht teilnehmen möchte, so kann man auf eine andere Person ausweichen (z.B. die gerade sprechende Person) und fragen, ob sie denn so freundlich wäre uns ein paar Fragen zu beantworten. In diesem Fall geht man dann mit „weiter mit Schwedenschlüssel.“

Weiter zum Interw ZP gefunden

Weiter mit Schwedenschlüssel

Verweigerung

Hilfen für das Kontaktgespräch

Bitte keine Pseudonyme verwenden.

Nutz ruhig den im Fragebogen vorgeschlagenen Kontakttext.....der ist gut. Achtung: Vergiss bitte nicht, bevor Du ins Interview gehst, noch nach der blau abgebildeten speziell gesuchten Zielgruppe (je nach Adresse „männlich“ oder „Person zwischen 14 und 29 Jahren) zu fragen.

Bei einer drohenden Verweigerung bitte höflich & freundlich versuchen zur Teilnahme zu bewegen. Dies kann z.B. durch die Frage „Darf ich kurz fragen warum Sie nicht möchten?“ oder auch „Vielleicht darf ich kurz erläutern worum es geht“ oder oder oder..... eingeleitet werden. ⇒ Je nach Antwort kann man dann noch höflich und freundlich ein wenig gegenargumentieren bzw. zur Teilnahme bewegen. (Wenn Du hier gezielte Tips haben möchtest, scheue Dich nicht bei den Supervisoren zu fragen. Wir helfen jederzeit gerne.)

Weitere Infos für das Kontaktgespräch:

„Wer ist Kantar?“

Siehe bitte Spalte links bei den Studinfos...dort ganz oben „Kantar allgemein“

„Wo haben Sie meine Nummer her?“

Alle Nummern sind nach dem sogenannten „randomize-last-digit“-Verfahren künstlich erzeugt. Bei diesem Verfahren werden aus einem öffentlichen Telefonbuch Nummern stichprobenartig genommen und die letzten Ziffern nach Zufallsprinzip verändert. Auf diese Art und Weise kann es geschehen, daß auch sogenannte „Geheim-Nummern“ kreiert werden.

Zielpersonenermittlung:

Der Fragebogen gibt auf der Kontaktseite in blau eine bestimmte Personen-Gruppe vor, die priorisiert gesucht wird (z.B. „eine Person zwischen 14 und 29 Jahren“ oder auch „eine männliche Person“).

Wenn eine solche Person im Haushalt lebt und gerade anwesend ist, ist dies unsere bevorzugte ZP, nach der wir auf alle Fälle fragen und versuchen sie zum Interview zu bewegen. Wenn diese Person nicht möchte oder gerade nicht kann, dann dürfen wir zum Schwedenschlüssel weitergehen, müssen diese Person aber mitzählen.

Wenn eine Person aus der gesuchten Zielgruppe bereit zur Teilnahme ist, so geht man über „gesuchte ZP gefunden“ ins Interview.

Wenn diese Gruppe im Haushalt gar nicht vertreten bzw. gerade anwesend ist oder auch die bevorzugt gesuchte Person nicht teilnehmen möchte, so kann man auf eine andere Person ausweichen (z.B. die gerade sprechende Person) und fragen, ob sie denn so freundlich wäre uns ein paar Fragen zu beantworten. In diesem Fall geht man dann mit „weiter mit Schwedenschlüssel“.

Warum gibt es überhaupt den „Schwedenschlüssel“?

Es ist bei Haushaltsstudien so, dass zu ca. 80% Frauen als erste Person ans Telefon gehen. Wenn wir dann einen so hohen prozentualen Anteil an Frauen fragen würden, ob sie denn so freundlich wären uns ein paar Fragen zu beantworten, so würden natürlich auch wesentlich mehr „Frauen“ als „Männer“ teilnehmen. Dies würde aber das erhobene Bild verzerren, denn die Meinung von Frauen unterscheidet sich ja bei einigen Fragen mit Sicherheit sehr zu der Sichtweise von Männern. Die Bus-Studie soll aber „bevölkerungsrepräsentativ“ erhoben werden. Um genau diesem Sachverhalt gerecht zu werden, gibt es den Schwedenschlüssel als zufälliges Auswahl-Prinzip.

Was ist wenn die Person gerade nicht teilnehmen kann? (z.B. keine Zeit hat)

Eine Terminvereinbarung ist auf dem Bus nicht möglich \Rightarrow Eine aktive Nachfrage durch uns, ob wir es denn ein anderes Mal nochmal probieren dürfen, ist unnötig bzw. Zeitverschwendung und somit nicht erwünscht.

\Rightarrow In der Regel kommt es also entweder zum Interview oder es ist eine Verweigerung.

Absolutverweigerer:

Was ist, wenn die Person nie wieder angerufen werden will oder sogar mit dem Anwalt droht? Sagt eine Kontaktperson, dass wir uns gar nicht mit mehr an den Haushalt wenden sollen/dürfen oder droht die sie sogar mit einer Anzeige oder rechtlichen Schritten müssen bei uns weitere Schritte erfolgen.

Biete der Kontaktperson an, ihre Rufnummer in die ADM- Sperrdatei aufzunehmen. Auf diese Sperrdatei greifen alle Mitglieder des ADM (Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitut) zu, so dass sichergestellt ist, dass die aufgenommen Rufnummern auch von anderen Instituten nicht mehr kontaktiert werden.

Bei Kantar erfolgt die weitere Abhandlung über den Punkt „Totalverweigerer“. Wer diesen Ablauf noch nicht kennengelernt hat, bedarf erst einer Einweisung durch die Supervision!

Sollte jemand mit „Anwalt, Polizei etc.“ drohen oder sagen „Rufen Sie nie wieder hier an“ und aber sofort auflegen, so verbuchen wir dies auch als „Totalverweigerer“. Bitte dann aber unbedingt im Kommentar noch festhalten, daß die Person vorschnell auflegte und also nicht auf die ADM-Sperrliste hingewiesen werden konnte.

WICHTIG, wenn einer einen Nummernblock sperren lassen möchte (z.B. „Sperren Sie alle Nummern von 0228-20178 – 0 bis hin zu 0228-20178-999): In dem Fall muss auf alle Fälle die Supervision kontaktiert werden und der Nummernblock gegeben werden, damit wir diese Blocksperrung selber per email übermitteln können.

Besonderheiten im Interview

A: Kantar-Emnid-/ bzw. infratest-Fragebögen zeigen nicht wie unsere Fragebögen per Farbe an, wie mit dem jeweiligen Text umzugehen ist. Vielmehr steht hinter dem Zusatz „INT:“ wie verfahren werden soll. (Also z.B.: „INT: bitte nicht vorlesen“ oder auch „INT: Mehrfachnennung möglich“.)

B: Bei vielen Fragen ist keine extra Codierungsmöglichkeit für „weiss nicht“ oder „keine Angabe“ vorhanden. In diesem Fall geht man, wenn die Zp etwas nicht weiß oder nicht sagen will, einfach mit der „enter“-Taste weiter.

C: Handhabung der „Halboffene“ & „offene Nennungen“: Wenn bei einer Frage die Antworten nicht vorgelesen werden sollen (=halboffene Nennung) oder das Gesagte wörtlich in ein offenes Feld geschrieben werden soll (= offene Nennung), so versicher Dich bitte stets nochmal, daß Du es korrekt gemacht hast und frage noch, ob noch etwas hinzugefügt werden soll. ⇒ bei den halboffenen Nennungen also noch fragen: „Ich habe dies jetzt unter xy verbucht. Ist das so korrekt und darf ich noch etwas ergänzen?“ ⇒ bei den offenen Nennungen: „Ich habe jetzt notiert „.....“. Ist das so korrekt und darf ich noch etwas ergänzen?“

D: Besonderes-Augenmerk bedarf der sogenannte „Raucherblock“: Der Raucherblock soll bitte auf alle Fälle einmal getestet werden. In diesen Block kommt man nur, wenn man die Frage „Rauchen oder konsumieren sie irgendeine Art von Tabakprodukten“ bejaht. Im Raucherblock wird zunächst erhoben, welche Art von Tabakprodukten konsumiert werden. Anschließend wird die Person darum gebeten, an einer speziellen Folgebefragung zum Thema „Rauchen“ teilzunehmen, welche ebenfalls telefonisch stattfindet. Ist die Person hierzu bereit, wird an dieser Stelle ein Termin für die Durchführung dieses Folgeinterviews gelegt. Guckt Euch die Eingabemaske für den Termin in der Testversion bitte gut an, um im realen Interview an dieser Stelle nicht zu stolpern.

E: Im Raucherblock gibt es eine weitere Frage, die der besonderen Erläuterung bedarf. Man fragt die Person zunächst „offen“ nach der von ihr konsumierten Tabak-/oder Zigarettenmarke. Anschließend wird dies nochmals abgeglichen, in dem man eine Liste mit nahezu sämtlichen am Markt vertretenen Tabak-/ und Zigarettenmarken angezeigt bekommt. Diese Liste ist eine sogenannten „logische logische Liste“, d.h. man tippt die ersten paar Buchstaben der Marke (z.B. „Ma“ für „Marlboro“) ein und bekommt am Bildschirm dann nur noch die Marken präsentiert, die mit „Ma“ beginnen. Guck es Dir in der Testversion bitte an.

Kantar – Phone (Bus)

Fälle:	Tagesabhängig
Terminvereinbarung:	Nein
Interviewdauer:	Tagesabhängig, im Normalfall ca. 15–20 Min je nach Antwortverhalten
Auftraggeber:	Kantar
Zielpersonen:	Eine vom Fragebogen zufällig bestimmte Person
Interviews mit Handy:	Nein/ja

BESONDERHEITEN:

Allgemeines:

Der Bus ist eine Befragung, die wir in regelmäßigen Abständen für Kantar Emnid durchführen.

Eine Busbefragung ist ein Befragungstyp, in welchem sich mehrere Auftraggeber zu einer Befragung vereinigen. Dadurch sind die jeweiligen Themenblöcke sehr unterschiedlich und können von Tag zu Tag variieren.

Der Studienname setzt sich i.d.R. aus P und dem Tagesdatum zusammen (also wäre z.B. P050113 der Tages-Bus vom 5.Januar.13)

Wenn eine Person eine Rückrufnummer möchte, bitte die 089 – 1247114371 angeben

Hilfen für das Kontaktgespräch

Bitte keine Pseudonyme verwenden.

Nutz ruhig den im Fragebogen vorgeschlagenen Kontakttext.....der ist gut. Achtung: Vergiss bitte nicht, bevor Du ins Interview gehst, noch nach der blau abgebildeten speziell gesuchten Zielgruppe (je nach Adresse „männlich“ oder „Person zwischen 14 und 29 Jahren) zu fragen.

Bei einer drohenden Verweigerung bitte höflich & freundlich versuchen zur Teilnahme zu bewegen. Dies kann z.B. durch die Frage „Darf ich kurz fragen warum Sie nicht möchten?“ oder auch „Vielleicht darf ich kurz erläutern worum es geht“ oder oder oder.... eingeleitet werden. ⇒ Je nach Antwort kann man dann noch höflich und freundlich ein wenig gegenargumentieren bzw. zur Teilnahme bewegen. (Wenn Du hier gezielte Tips haben möchtest, scheue Dich nicht bei den Supervisoren zu fragen. Wir helfen jederzeit gerne.)

Weitere Infos für das Kontaktgespräch:

„Wer ist Kantar?“

Siehe bitte Spalte links bei den Studinfos...dort ganz oben „Kantar allgemein“

„Wo haben Sie meine Nummer her?“

Alle Nummern sind nach dem sogenannten „randomize-last-digit“-Verfahren künstlich erzeugt. Bei diesem Verfahren werden aus einem öffentlichen Telefonbuch Nummern stichprobenartig genommen und die letzten Ziffern nach Zufallsprinzip verändert. Auf diese Art und Weise kann es geschehen, daß auch sogenannte „Geheim-Nummern“ kreiert werden.

„Worum geht es denn?“

Im Fragebogen geht es um verschiedene aktuelle Themen, wie Z.B..... (Tip: nie mehr als 3 Themen nennen). – Diese Themen werden jeweils kurz angeschnitten. – Diese Art von Befragung wird täglich bundesweit durchgeführt – Die Angaben werden selbstverständlich nur in anonymer Form ausgewertet, d.h. es werden nie Rückschlüsse auf Ihre Person oder Haushalt möglich sein.

Zielpersonenermittlung:

Der Fragebogen gibt auf der Kontaktseite in blau eine bestimmte Personen-Gruppe vor, die priorisiert gesucht wird (z.B. „eine Person zwischen 14 und 29 Jahren“ oder auch „ eine männliche Person“).

Wenn eine solche Person im Haushalt lebt und gerade anwesend ist, ist dies unsere bevorzugte ZP, nach der wir auf alle Fälle fragen und versuchen sie zum Interview zu bewegen. Wenn diese Person nicht möchte oder gerade nicht kann, dann dürfen wir zum Schwedenschlüssel weitergehen, müssen diese Person aber mitzählen.

Wenn eine Person aus der gesuchten Zielgruppe bereit zur Teilnahme ist, so geht man über „gesuchte ZP gefunden“ ins Interview.

Wenn diese Gruppe im Haushalt gar nicht vertreten bzw. gerade anwesend ist oder auch die bevorzugt gesuchte Person nicht teilnehmen möchte, so kann man auf eine andere Person ausweichen (z.B. die gerade sprechende Person) und fragen, ob sie denn so freundlich wäre uns ein paar Fragen zu beantworten. In diesem Fall geht man dann mit „weiter mit Schwedenschlüssel“ ins Interview.

Der Schwedenschlüssel:

Wenn man keine „bevorzugt gesuchte ZP“ gefunden hat, dann ist der Schwedenschlüssel der Eingang ins Interview. Es ist die Abfolge von max. 2 Fragen: Bei der ersten Frage wird erhoben, wieviel Personen gerade im Haushalt anwesend sind, die mindestens 14 Jahre alt sind. Wenn die Person gerade alleine im Haushalt ist, kann das Interview mit dieser Person geführt werden. Wenn aber gerade mehrere Personen im Haushalt anwesend sind, die älter als 14 Jahre sind, so gibt der Schwedenschlüssel per Zufallsauswahl vor, wer befragt werden soll; z.B. die zweitälteste Person. An diese Zufallsauswahl ist sich strikt zu halten!!
⇒ Wenn die vom Fragebogen ausgewählte Person verweigern sollte, aber eine andere Person bereit wäre, kann trotzdem NICHT befragt werden.

Warum gibt es überhaupt den „Schwedenschlüssel“?

Es ist bei Haushaltsstudien so, daß zu ca. 80% Frauen als erste Person ans Telefon gehen. Wenn wir dann einen so hohen prozentualen Anteil an Frauen fragen würden, ob sie denn so freundlich wären uns ein paar Fragen zu beantworten, so würden natürlich auch wesentlich mehr „Frauen“ als „Männer“ teilnehmen. Dies würde aber das erhobene Bild verzerren, denn die Meinung von Frauen unterscheidet sich ja bei einigen Fragen mit Sicherheit sehr zu der Sichtweise von Männern. Die Bus-Studie soll aber „bevölkerungsrepräsentativ“ erhoben werden. Um genau diesem Sachverhalt gerecht zu werden, gibt es den Schwedenschlüssel als zufälliges Auswahl-Prinzip.

Was ist wenn die Person gerade nicht teilnehmen kann? (z.B. keine Zeit hat)

Eine Terminvereinbarung ist auf dem Bus nicht möglich ⇒ Eine aktive Nachfrage durch uns, ob wir es denn ein anderes Mal nochmal probieren dürfen, ist unnötig bzw. Zeitverschwendung und somit nicht erwünscht.
⇒ In der Regel kommt es also entweder zum Interview oder es ist eine Verweigerung.

Absolutverweigerer:

Was ist, wenn die Person nie wieder angerufen werden will oder sogar mit dem Anwalt droht? Sagt eine Kontaktperson, dass wir uns gar nicht mit mehr an den Haushalt wenden sollen/dürfen oder droht die sie sogar mit einer Anzeige oder rechtlichen Schritten müssen bei uns weitere Schritte erfolgen.

Biete der Kontaktperson an, ihre Rufnummer in die ADM- Sperrdatei aufzunehmen. Auf diese Sperrdatei greifen alle Mitglieder des ADM (Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitut) zu, so dass sichergestellt ist, dass die aufgenommen Rufnummern auch von anderen Instituten nicht mehr kontaktiert werden.

Bei Kantar erfolgt die weitere Abhandlung über den Punkt „Totalverweigerer“. Wer diesen Ablauf noch nicht kennengelernt hat, bedarf erst einer Einweisung durch die Supervision!

Sollte jemand mit „Anwalt, Polizei etc.“ drohen oder sagen „Rufen Sie nie wieder hier an“ und aber sofort auflegen, so verbuchen wir dies auch als „Totalverweigerer“. Bitte dann aber unbedingt im Kommentar noch festhalten, daß die Person vorschnell auflegte und also nicht auf die ADM-Sperrliste hingewiesen werden konnte.

WICHTIG, wenn einer einen Nummernblock sperren lassen möchte (z.B. „Sperren Sie alle Nummern von 0228-20178 – 0 bis hin zu 0228-20178-999): In dem Fall muss auf alle Fälle die Supervision kontaktiert werden und der Nummernblock gegeben werden, damit wir diese Blocksperrung selber per email übermitteln können.

Besonderheiten im Interview

A: Kantar-Emnid-/ bzw. infratest-Fragebögen zeigen nicht wie unsere Fragebögen per Farbe an, wie mit dem jeweiligen Text umzugehen ist. Vielmehr steht hinter dem Zusatz „INT:“ wie verfahren werden soll. (Also z.B.: „INT: bitte nicht vorlesen“ oder auch „INT: Mehrfachnennung möglich“.)

B: Bei vielen Fragen ist keine extra Codierungsmöglichkeit für „weiss nicht“ oder „keine Angabe“ vorhanden. In diesem Fall geht man, wenn die Zp etwas nicht weiß oder nicht sagen will, einfach mit der „enter“-Taste weiter.

C: Handhabung der „Halboffene“ & „offene Nennungen“: Wenn bei einer Frage die Antworten nicht vorgelesen werden sollen (=halboffene Nennung) oder das Gesagte wörtlich in ein offenes Feld geschrieben werden soll (= offene Nennung), so versicher Dich bitte stets nochmal, daß Du es korrekt gemacht hast und frage noch, ob noch etwas hinzugefügt werden soll. ⇒ bei den halboffenen Nennungen also noch fragen: „Ich habe dies jetzt unter xy verbucht. Ist das so korrekt und darf ich noch etwas ergänzen?“ ⇒ bei den offenen Nennungen: „Ich habe jetzt notiert „.....“. Ist das so korrekt und darf ich noch etwas ergänzen?“

D: Besonderes-Augenmerk bedarf der sogenannte „Raucherblock“: Der Raucherblock soll bitte auf alle Fälle einmal getestet werden. In diesen Block kommt man nur, wenn man die Frage „Rauchen oder konsumieren sie irgendeine Art von Tabakprodukten“ bejaht. Im Raucherblock wird zunächst erhoben, welche Art von Tabakprodukten konsumiert werden. Anschliessend wird die Person darum gebeten, an einer speziellen Folgebefragung zum Thema „Rauchen“ teilzunehmen, welche ebenfalls telefonisch stattfindet. Ist die Person hierzu bereit, wird an dieser Stelle ein Termin für die Durchführung dieses Folgeinterviews gelegt. Guckt Euch die Eingabemaske für den Termin in der Testversion bitte gut an, um im realen Interview an dieser Stelle nicht zu stolpern.

E: Im Raucherblock gibt es eine weitere Frage, die der besonderen Erläuterung bedarf. Man fragt die Person zunächst „offen“ nach der von ihr konsumierten Tabak-/oder Zigarettensmarke. Anschließend wird dies nochmals abgeglichen, in dem man eine Liste mit nahezu sämtlichen am Markt vertretenen Tabak-/ und Zigarettensmarken angezeigt bekommt. Diese Liste ist eine sogenannten „logische Liste“, d.h. man tippt die ersten paar Buchstaben der Marke (z.B. „Ma“ für „Marlboro“) ein und bekommt am Bildschirm dann nur noch die Marken präsentiert, die mit „Ma“ beginnen. Guck es Dir in der Testversion bitte an.

Allgemeine Regeln

1. Jeder Interviewer hat dafür zu sorgen, dass sein Arbeitsplatz in Ordnung ist – den PC halbe Stunde vor Arbeitsbeginn am besten hochfahren um sicherzustellen dass alle Updates gemacht wurden und es nicht zu Verzögerungen kommt
2. Die Internet Stabilität muss gegeben sein, am besten über ein LAN Kabel arbeiten (bei CMR Pflicht) und in der Zeit wo ihr Telefoniert alles andere vom Router entkoppeln Keine Geräusch Kulisse im Hintergrund wie Zb Musik oder Fernseher – absolute Ruhe m Hintergrund Es wird nur mit Headset telefoniert
3. Jeder Agent hat Sauber und Ordentlich zu arbeiten –Jeder Agent hat jede Frage richtig zu stellen sich an jede Interviewer Regel zu halten –Pünktlich da zu sein, –bei Verspätung rechtzeitig Bescheid zu geben ohne dass der Supervisor nachfragen muss – Bei Internet/ Stromausfall rechtzeitig Bescheid geben Bei unterschuldigten fernbleiben folgen Konsequenzen Ein Agent hat sich bis 12 Uhr spätestens abzumelden wenn er verhindert ist an dem Tag zu arbeiten ,
4. Keiner Loggt sich einfach in das System ein ohne das Go vom Supervisor Feierabend wird nur von dem Supervisor beschlossen Call after Call Jeder Agent telefoniert ohne unnötige (IDLE) time entstehen zu lassen, ist der Anruf beendet oder das Interview wird die Adresse abgelegt und danach direkt die nächste Nummer angerufen
5. Nicht auf der Adresse stehen bleiben, kein AB bis zum Ende anhören
6. keine Fragen überspringen und keine Antworten einfach selber eingeben (Nachfolgen Kündigung)

Allgemeine Regeln

7. Um in Pause zu gehen wird auf Pause gedrückt max. 10 min

8. Jeder Agent hat in der Gruppe wo er gerade telefoniert durchzugeben, wenn er eingeloggt ist jede Stunde die Interviewer Zahl Wenn er in Pause ist und auch wenn er wieder da ist wenn er rausgeflogen ist, oder das System hängt Bei Feierabend wird immer noch einmal die komplette Interview Anzahl durchgegeben

9. Es werden keine Information über Studien oder Auftraggeber an außenstehende oder an dritten weitergeben

10. Datenschutz Respektieren und nicht eure Arbeit online posten oder so damit mit draußen prallen.

11. Wenn Probanden am Telefon sind die Kein deutsch sprechen oder zu alt sind nicht eure Zeit verlieren und 1 stunde und + mit der verbringen Interviews haben bestimmte Dauer

Es ist Sehr Wichtig & Pflicht sich an jeder Regel zuhalten!

Allgemeine Regeln

1. Jeder Interviewer hat dafür zu sorgen, dass sein Arbeitsplatz in Ordnung ist – den PC halbe Stunde vor Arbeitsbeginn am besten hochfahren um sicherzustellen dass alle Updates gemacht wurden und es nicht zu Verzögerungen kommt
2. Die Internet Stabilität muss gegeben sein, am besten über ein LAN Kabel arbeiten (bei CMR Pflicht) und in der Zeit wo ihr Telefoniert alles andere vom Router entkoppeln Keine Geräusch Kulisse im Hintergrund wie Zb Musik oder Fernseher – absolute Ruhe m Hintergrund Es wird nur mit Headset telefoniert
3. Jeder Agent hat Sauber und Ordentlich zu arbeiten –Jeder Agent hat jede Frage richtig zu stellen sich an jede Interviewer Regel zu halten –Pünktlich da zu sein, –bei Verspätung rechtzeitig Bescheid zu geben ohne dass der Supervisor nachfragen muss – Bei Internet/ Stromausfall rechtzeitig Bescheid geben Bei unterschuldigten fernbleiben folgen Konsequenzen Ein Agent hat sich bis 12 Uhr spätestens abzumelden wenn er verhindert ist an dem Tag zu arbeiten ,
4. Keiner Loggt sich einfach in das System ein ohne das Go vom Supervisor Feierabend wird nur von dem Supervisor beschlossen Call after Call Jeder Agent telefoniert ohne unnötige (IDLE) time entstehen zu lassen, ist der Anruf beendet oder das Interview wird die Adresse abgelegt und danach direkt die nächste Nummer angerufen
5. Nicht auf der Adresse stehen bleiben, kein AB bis zum Ende anhören
6. keine Fragen überspringen und keine Antworten einfach selber eingeben (Nachfolgen Kündigung)

ARGUMENTATION SELF STUDIEN

- Was ist argumentieren warum ist es so wichtig? Argumentieren hilft • Einen Standpunkt zu vertreten und andere Personen zu überzeugen.
- Insofern ist das Argumentieren ein wichtiger Bestandteil alltäglicher Kommunikation als auch der Rhetorik.
 - Im Unterricht geht es darum, die Struktur und Wirkung von Argumenten bewusst zu machen und sinnvolles Argumentieren zu üben.

Grundlagen der Argumentation - Ein Video

<https://youtu.be/w6kU12hvg3o>

DIE DREI GOLDENE –B- BEHAUPTUNG- BEGRUNDUNG-BEISPIELE

https://youtu.be/_bO68Yhl9is

Eisbrecher knacken

WER BIN ICH?

WAS WILL ICH ?

WARUM RUFE ICH AN ?

WAS HAT ZP ICH DAVON?

INTERVIEW DURCHFÜHRUNG!

HALLO,

ICH HEISSEUND RUFE IM AUFTRAG.....

ICH WILL SIE NICHT LANGE AUFHALTEN ES GEHT UM IHRE MEINUNG ZUM THEMA.....

DARF ICH FORTFAHREN GANZ SCHNELL? ES DAUERT AUCH NICHT LANGE ,DARF ICH BITTE????

INTERVIEW ABSPRINGEN

ES DAURT MIR ZU LANGE DAS GANZE, ICH WILL ABBRECHEN BITTE? ES TUT MIR LEID DAS ES SO LANGE GEDAURT HAT, WIR SIND BALD FERTIG NUR NOCH EINIGE FRAGEN BITTE , DARF ICH WEITERMACHEN SCHNELL?

ODER DARF ICH SIE VIELLEICHT IN EINE STUNDE WIEDER ANRUFEN? DENN MACHEN WIR AUCH DEN FRAGEBOGEN DA FERTIG ,WO WIR AUFGEHÖRT HABEN UND NICHT VON BEGINN.

TERMINE LEGEN

ICH HABE KEINE ZEIT JETZT!!

OKAY DARF ICH SIE IN 1 STUNDE WIEDER ANRUFEN BITTE ?

ICH MUSS LOS JETZT !!

ICH VERSTEHE DAS SIE IN EILE SIND UND ICH SPONTAN ANRUFEN GRAD DARF ICH SIE BITTE SO 20:00 UHR NOCHMAL ANRUFEN?

ÜBERZEUGEN DEN PROBANDEN DAS INTERVIEW BIS ZUM SCHLUSS MIT ZU MACHEN!!!

SIE HABEN BIS JETZT ALLES SEHR GUT UND SUPER GEMACHT ,ES BLEIBEN UNS NUR EINIGE FRAGEN NOCH
UND WIR SIND FERTIG MIT DEN FRAGEBOGEN.

ERKLÄRUNG WARUM WIR ANRUFEN!!

AKTUEL FORSCHEN WIR IN IHREN GEBIET NACH MEINUNGEN WAS DIESE THEMA ANGEHT.
DAMIT WIR ES FÜR DIE STATISTIK BEWERTEN KÖNNEN!

ZIEL IST 1 ZU 1 ZU MACHEN WAS UNS DER FRAGEBOGEN VORGIBT!

NUR SO IST ES MÖGLICH DEN RICHTIGEN ZP ERMIETELN KÖNNEN!

DATENSÄTZE RICHTIG ANLEGEN(VERCODEN) IST SEHR WICHTIG FÜR UNSERE BRANCHE !

NUR SO WIRD DIE REKLAMATION QUOTE SEHR GERING & NUR SO WERDEN DIE DATENSÄTZE GEREINIGT !