

來電反擊

回答來電者第一個問題（通常是「請問你是不是某某某」）後馬上開始問

請問你怎麼稱呼？ → 請問你的名字怎麼寫？

請問你怎麼知道我的電話號碼？

喔，這樣呀

這是你的全職工作嗎？ → 打工 → 你其他時候還做什麼工作？

全職 我是家庭主婦 我還在念書 我有別的工作

真巧，我鄰居也是耶

不錯啊，你念什麼學校？

不錯啊，怎樣的工作？

你也住在台灣（若為市話則可改成縣市）嗎？

這真是太巧了 → 是 不是，我住在

你做這一行多久了？ → 那也是不錯的地方

還不算太久嘛 → 半年內 超過半年

你喜歡這份工作嗎？ → 那蠻久了耶

不是 是 沒有明確回答

我覺得我也會喜歡做這一行

那為什麼要做這一行？

你做這行收入如何？

是 不是

做這一行牙齒好不好有沒有影響？

是 不是

你會推薦用哪牌的牙膏比較好？

哦，謝謝你提供的資訊。可以給我你的電話號碼嗎？要是我需要更多資訊，我可以打給你。

多謝了，祝你工作順利，再見。

馬上掛電話

把這張表收好，日後可用於申訴、訴訟、求償

對方不肯乖乖就範

遭遇困境時，運用下列的對話，然後繼續回到左邊的反擊

對方拒絕提供資訊

請問你為什麼不想回答我的問題？

沒空

其他理由

什麼時候會再打給我？

日期

掛電話

祝你工作順利

時間

下次接到電話時繼續拿出這張反擊表

對方想知道你為什麼要問這些問題

我希望能對交談對象有更深入的了解。現在可以回答我的問題了嗎？

對方想知道你會拿他的回答做什麼

我可以理解你的疑惑，這些重要的資訊是用來驗證用的，請放心，我一定會嚴格保密。那麼現在你是否願意提供我這些資訊了呢？

對方一直問問題，不回答

我無法回答你的這些問題。

你必須回答我的問題，否則無法提供這些資訊。

回答這個問題可能會有所偏頗，而使你獲得的資訊變得不可信賴。

很抱歉，但是我無法回答你的問題。

對方開始不高興起來

我能體諒你的感受，不過是你打電話來的，不是嗎？

你不喜歡跟我講話嗎？

你是不是在電話中遇到陌生人問你些不知用途的問題時，就會發脾氣呢？

說明

各種圖例說明

→ 按照箭頭前進

重要的指示

▷ 根據你的選擇把空白的三角形塗黑

你要照說的話

盡可能抄寫下來

困難的溝通情況

對方可能的反應

製作

原創：E G B G

<http://www.xs4all.nl/~egbg/counterscript.html>

本地化修改：J E D I

<http://Jedi.org/blog/>