

调查与分析专业（专科）考试指定系列教材
调查访问员培训教材



访问技巧

附：访问技巧考试大纲

简 明 主 编

中国海潮出版社

责任编辑：包妍
封面设计：袁玉珠



访问技巧

调查与分析专业（专科）专业课程考试指定系列教材

访问技巧

宏观经济指标分析

问卷设计（综合应用课程）

调查方案设计（综合应用课程）

现场调查组织与管理

调查法规

抽样调查案例

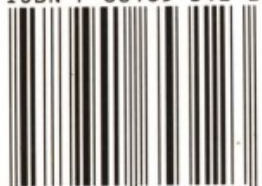
经济数学（一）

调查报告写作（调查分析师初级证书课程）

初等数量分析（调查分析师初级证书课程）

社会经济调查方法与实务（调查分析师初级证书课程）

ISBN 7-80165-312-2



9 787801 653123 >

ISBN 7-80165-312-2

定价：18.00元

调查与分析专业（专科）考试指定系列教材

访问技巧

（附：访问技巧考试大纲）

简 明 主编

中国海潮出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

访问技巧 / 简明主编. —北京: 中国海关出版社,

2006.12

ISBN 7-80165-312-2

I. 访… II. 简… III. 社会调查—调查方法

IV. C915-31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 144071 号

访问技巧

简明 主编

中国海关出版社出版发行

北京市朝阳区和平街东土城路 14 号 (100013)

中国海关出版社网址: www.haiguanbook.com

征订电话: 010-63449284 010-63376269

河北省肃宁县印刷有限公司印刷

2006 年 12 月第 1 版 2006 年 12 月第 1 次印刷

开本: 18 开 印张: 12.5

字数: 211 千字

ISBN 7-80165-312-2

定价: 18.00 元

(版权所有 翻印必究)

序 言

调查活动由来已久，而今，更已深入到社会、经济、政治、科技、文化、生活等各个领域，政府、企业和社会民众对调查信息的需求越来越强烈，不仅范围日益扩大，而且层次日益提高。

为了反映国家、地区国民经济、社会发展、科技进步和环境保护等方面的情况，政府统计系统需要培养大量的调查访问员，以利用普查、抽样调查和专项调查等方法采集数据；为了了解产品市场需求和满意度状况、检验广告效果、研究竞争对手等，企业也需要大量的调查访问员，以运用访问调查、电话调查、焦点小组座谈会等调查方法采集数据；而为了更好地反映社会民众对政府施政的意见、态度，民众的呼声和意愿，社会研究机构、民意组织、高等院校也需要进行调查，为此，也经常聘用调查访问员。可以说，调查访问员素质的高低，访问技巧的娴熟与否关系到了数据源头的质量和调查的可信度，进而关系到了依据调查结果所做判断的可靠性。

为了培养合格的调查访问员群体，国家统计局培训学院特邀在市场调查业有着丰富实践经验的中国人民大学简明教授编写了这本《访问技巧》。本书介绍了各种调查方式以及相应的访问技巧，包括面访技巧、电话访问技巧、深度访谈技巧和焦点小组座谈会技巧。对于已经从事和有志于从事调查访问的人员来说，通过学习本书，一方面可以提高访问技能，以科学的方式开展调查访问工作；另一方面，掌握访问技术，并应用于日常的工作和生活中，也能够更好地适应现代社会的人际交流。

本书突出了实用性、可操作性和实践性。教材内容切合调查访问理论和方法应用技能，结合调查案例，介绍了调查访问员必须掌握的基本理论、基本知识和基本技能，对提高调查访问工作人员素

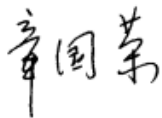
质，提高调查访问能力很有帮助。

2006年4月国家统计局和全国高等教育自学考试指导委员会合作开考了调查与分析专业(专科)，该专业的主要课程包括访问技巧、问卷设计、现场调查组织与管理、抽样方案设计、调查法规、初等数量分析、社会经济调查方法与实务、调查报告写作、抽样调查案例、宏观经济指标分析等。

本书按照《访问技巧考试大纲》的要求策划编写，是调查与分析专业使用的教材，同时也是各方面开展调查访问员培训的参考教材。

好的数据源于好的调查，好的调查依赖于好的调查访问员，好的调查访问员应通晓本书介绍的调查访问技巧。

值此本书付印之际，谨于此对作者简明教授，审稿人武洁、王文利、杜子芳，以及所有帮助过本书的同志们表示感谢。



2006年12月8日

前 言

《访问技巧》是调查与分析专业(专科)的核心专业课之一。

全书按照调查方式分别进行编写,各章既独立又相关。在本书的编写过程中,参考了国内出版的相关出版物,借用了一些案例,引用了一些观点。它们是:《调查实战指南—调查访问手册》(郭强主编);《深度访谈—如何结交陌生人》(袁岳、范文、陈晓丽等著);《新闻采访技巧—理论与实践》(王春泉著);《定性研究方法使用指南:焦点团体座谈会》(袁岳、汤雪梅著);《市场调查员从业规范》(刘小琳编著);《电脑辅助电话调查事务及系统简介》(谢邦昌著);《市场调查》(简明、金勇进、蒋妍等编著);《访问员基本培训手册》(美国 RAND 调研组)。另外,北京全华诚管理咨询有限公司慷慨地提供了积累多年的调查访问实践经验和案例;匡晓波先生提供了计算机辅助调查设备操作指南。

本书由中国人民大学简明教授主编,王建、李高帅、王婧参加了本书的编写。国家统计局高级统计师武洁、北京环亚市场研究社高级经济师王文利、中国人民大学统计学院教授杜子芳进行了审稿,国家统计局统计教育中心(培训学院)继续教育处帮助进行了二次和三次审校,最后进行了统稿。中国市场调查业协会常务副会长王吉利,国家统计局统计教育中心(培训学院)主任张仲梁、副院长石占前为编写本书提出了指导意见。这些教授和专家本着负责的态度,为本书最后定稿付出了大量心血,斟酌内容,反复修改,尽了很大努力。但由于时间仓促等原因,难免会有不足,请读者宽容,恳切地希望批评指正。

编者

2006 年 11 月

目 录

第一章 访问技巧概述.....	1
第一节 访问技巧的内容及作用.....	1
第二节 访问员的素质和行为准则.....	3
第二章 面访技巧.....	8
第一节 面访概述.....	8
第二节 面访访问员培训.....	16
第三节 面访的技巧.....	21
第三章 电话访问技巧.....	45
第一节 电话访问概述.....	45
第二节 电话访问的技术与程序.....	49
第三节 CATI 系统简介.....	61
第四章 深度访谈技巧.....	91
第一节 深度访谈基本概述.....	91
第二节 访谈前的准备工作.....	94
第三节 深度访谈中的沟通.....	109
第四节 深度访谈中的纪录.....	127
第五章 焦点小组座谈会技巧.....	137
第一节 基本概述.....	137
第二节 焦点小组座谈会前的准备工作.....	143
第三节 焦点座谈中的沟通.....	151
第四节 资料整理.....	165
参考文献.....	170
考试大纲.....	171

第一章 访问技巧概述

第一节 访问技巧的内容及作用

一、访问技巧涵盖内容

访问调查是访问员通过言语交流等方式向受访者了解市场或者社会实际情况的调查。一般来说，访问调查都是访问员向受访者做的面对面的调查，通过口头交流方式获得信息。但是随着科技的发展，电话和计算机的普及，电话访问等调查方式也越来越受欢迎。这本书就是针对如何提高访问调查的质量而推出的，主要介绍面对面访问技巧、电话访问技巧、深度访谈技巧和焦点团体座谈会技巧，其中面访和电访是市场调查中经常使用的调查访问方式；深度访谈和焦点团体座谈会目前应用也比较多，这两者是比较专业的定性研究技术，具有一些不同于前两种访问方式的特点，对访问员的技能要求非常高，通常由从事过访问多年的资深访问员来担任。这里所指的访问员是指按照调查的现场实施操作方案要求，采用面对面访问、电话访问、深入访谈等方式，收集有关信息和数据的人员。

（一）面对面访问

面访包括了入户访问、街访和 CAPI (Computer Aided Personal Interviewing) 访问。入户访问和街访是比较传统的访问技术，随着现代调查入户访问的困难，这一项调查很难取得有效的成果，里面有很多需要注意的技巧，所以在接下来的面访一章中会重点阐述如何操作这种技巧。目前 CAPI 在国内的应用已逐渐流行开来，它有不少有优点，代替了传统的用笔填写问卷的方式，通过计算机设定的程序，可以避免由于访问员的操作错误而产生的误差，访问员直接在电脑上将受访者的答案输入电脑，然后传入数据库保存，这样既提高了效率，又减少了任务的误差。

（二）电话访问

电话访问目前主要借助于计算机辅助电话调查系统 (Computer Assisted

Telephone Interview, CATI) 进行访问。由于我国的电话普及率已经十分的高, 因此目前很多的市场调查公司几乎都采用电话调查系统进行数据采集。随机抽样的方式, 可以使抽选的受访者比较分散, 因此他们使用的语言及语速也会存在诸多的差异。如何更好的获取受访者的信息, 或者说如何更准确地传达我们调查的信息, 通过电话调查的方式比面对面的交流要更困难一些, 所以访问员必须要掌握一定的技巧, 这样可以提高访问的质量, 节约访问的费用。

(三) 深度访谈

深度访谈是目前一种比较流行的定性研究技术, 它对访问员的要求比较高。通过深度访谈可以揭示受访者内心的态度、动机等不易察觉的潜在信息, 可以深层次挖掘受访者的内心感受, 成功地进行一次深度访谈需要做很多的工作, 包括访前的预约、访问过程中的提问、追问、记录等, 还有结束时的一些技巧, 尤其是在问一些比较敏感的问题时如何取得受访者的配合, 这需要运用一些访谈的探测技术, 这一章主要介绍如何成功实现深度访谈的技巧。

(四) 焦点小组座谈会

焦点团体座谈会和深度访谈类似, 也是一种比较重要的定性研究技术。不同的是焦点组访谈需要一个优秀的主持人, 是一对多的访问, 深度访谈是一对一的访问。面对众多的受访者, 存在几个困难: 即如何保持一个比较融洽的气氛, 使每个人都有话可说, 同时又能保持访谈节奏在主持人的控制之中。所以焦点小组访谈同样需要很多的技巧, 也包括访前的预约, 访问过程中的提问、追问等技术。

二、访问技巧的作用

(一) 访问调查与自填问卷法的优劣比较

除了上文提到的各种访问形式的调查之外, 还有一种调查方法是自填问卷法。自填问卷包括个别填答、集中填答和邮寄填答。采用自填问卷法虽然能够节省时间、经费、人力, 但是很难保证回收率, 而且调查的质量也得不到保证。尤其是采用邮寄问卷调查, 这种问卷的回收率最高也不会超过 80%, 最低可能只有 20% 左右。另外在问卷的发放过程中, 究竟哪些人填了问卷, 哪些人没有填写问卷, 他们都是什么样的人? 未填写问卷者对该调查的看法是否与已经填写问卷的人的看法相同? 收到邮寄问卷的人是否都对问卷进行了多次认真的阅

读？对于这些问题，访问员均无从知晓，而这样一些问题，对于研究人员是非常重要的。如果对这些问题的跟踪调查，将会消耗大量的人力、物力、财力和时间，成本过大。采用受访者集中填写问卷的方式存在受访者之间相互影响的副作用，而且很多情况下根本无法保证受访者能够集中在一起。

而采用访问调查的形式则能够避免上述存在的种种问题，访问员会有比较多的机会发现受访者选择答案的原因。在实际的调查过程中，对于受访者不理解的问题，访问员还可以使用其他措辞方式进行解释。另外，对于一些心存疑虑的受访者，访问员可以及时做好他们的思想工作，打消他们的顾虑，使他们乐意接受访问。由于访问调查是一种面对面的交流，因此，在访问的过程中，访问员对受访者选择答案的原因还可以做进一步的追问，以加深对受访者情况的了解。由一个提问而引发出可对其他话题的进一步讨论，就是深度访谈了。而这种深度访谈，无论对于做好市场调查的访问员，还是其他的社会研究者，都非常重要。一旦掌握了这种技术，访问员就可以通过深入访谈了解问题的来龙去脉，从而进一步强化调查资料的可信程度。

所以在实际的访谈中，一旦受访者同意参与，问卷的回收率一般均能达到 100% 的比率。而且在收集数据和分析数据的过程中，很少会出现遗漏的情况，因为，一旦获得了填写的问卷，数据的丢失率总是极低的。因此，一旦掌握了访问技巧，就能够提高访问的质量，进一步提高调查的成功率。

（二）掌握好访问技巧的意义

通过以上对各章节的介绍，我们知道掌握了访问技巧，对于提高访问的质量，降低访问的成本，提高访问的效率等都有显著的意义。市场调查最基础和最重要的环节是调查访问阶段，访问成果的最终呈现需要高质量的数据做保证。数据采集阶段最重要的就是控制好数据采集的质量，这个过程直接决定了数据的质量。所以学习这本书有相当大的意义，尤其是对有志于从事市场调查的人员来说。本书是一本必备的工具，掌握好了这个工具，就能够在一些数据质量控制的关键环节上做好工作。这不仅有利于提高市场调查公司的竞争力，也有利于我国市场调查业的发展。

第二节 访问员的素质和行为准则

访问质量的提高，是和高素质的访问员分不开的，下面具体介绍一名优

秀的访问员应该具备的几点素质：

一、道德素质

访问员的道德素质是十分关键的，这直接决定访问质量的高低。访问员有责任根据问卷的说明书执行访问，按问卷顺序提问，准确记录答案，并坚持进行记录管理，保管好分派给他们的未完成问卷。在这个过程中访问员必须具有良好的职业道德，确保没有弄虚作假，这样访问的结果才有准确性。

二、品质要求

从事访问工作需要访问员有很强的责任心、时间观念、良好的应变能力和对市场调查业的热诚。这样在访问过程中访问员才不会因一点挫折而后退，从而能够胜任这项具有挑战性的工作。

（一）讲诚信

诚实守信是一种道德品质，也是每个人应有的道德责任。做为一名优秀的访问员，诚实守信是一个很重要的因素。市场调查需要的是真实的信息，任何信息采集的误差都会导致最终报告分析结果的偏误，从而给企业客户带来决策困难，还使市场调查公司名誉受损，所以访问员一定要认识到这个问题的重要性，在实际的访问调查中一定要实事求是，如实地反映调查的内容，决不允许带有虚假成份的材料，更不能通过个人的主观判断提供材料，要对访问的结果作客观的总结和评价，作出正确的判断。否则将会给客户带来极大的损失和浪费，所以作为一名优秀的访问员，一定要讲诚信，这不仅是工作的需要，更是做人的基本要求。

（二）要有强烈的责任心

责任心讲的是工作的态度，即对工作认真负责，一丝不苟。一个人的工作责任心强，表明他有很强的进取心、事业心，有做好工作的强烈愿望，这是一种对从事职业热爱和忠诚的外在表现。职业道德的基本要求是热爱本职、忠于职守、爱岗敬业，这其实是和工作责任心密切相关的。对于访问员来说，强烈的责任心是完成工作的重要保证。访问调查是一种十分艰苦的工作，由于对时间的要求比较高，因此工作十分的紧张。另外，有时为取得一个特定样本必须要走街串巷，付出十分艰苦的劳动。所以为了完成任务，访问员应

该具有艰苦踏实的工作态度，有很强的责任心，这样才能保证高质量的完成调查任务。

（三）要自信

自信是成功的基石，很大部分成功人士都认为良好的自信心是他们成功的保证。自信就是对自己的认同和鼓励，包括认识自身、自我管理、自我控制、敢于挑战困难、无所畏惧。访问员在实际的访问过程中会遇到各种棘手的问题，尤其是连续几次访问都不成功时，个人自信心会遭受很大的打击，这时最应该做的就是鼓起勇气去挑战它、解决它。换个角度思考，总结访谈不成功的教训，这个过程也是访问员成长的过程，只有经历失败才能将后续的访问做好。所以面临失败时，要能够发挥自己的主观能动性，将困难一一解决掉。另外访问员应该在平时就应该养成自信的习惯，让自信成为一种本能，这无论对于自身发展，还是工作的需要都是具有重要意义的。

三、能力要求

访问质量的提高，最核心的部分是访问员的访问能力。这要求访问员要具有良好的理解能力、语言表达能力、观察能力、自我管理能力和交际能力。

（一）理解能力

访问员必须具有良好的理解能力，包括能够理解问卷中的各个问题和回答项目，能够快速的理解受访者的回答，以便纠正错误的地方，弥补回答不全的问题。这要求访问员要有这个学科的知识，此外，还要有很强的自学能力，广泛的兴趣爱好，通过不断的学习、消化，快速地提高自己的理解能力。

（二）语言表达能力

访问的前提是必须要把自己的访问目的表达清楚，这样才能更好的打开后续访问的局面。语言表达是一项重要能力，说话时要注意语言表达的分量、逻辑性和幽默感。美国著名营销专家波特在强调说话引人入胜时，列举了几条原则：第一、清楚的说话，使自己的每一个音节都清晰准确。第二、以交谈的方式说话，让对方觉得你是个平等而且值得信赖的人。第三、诚挚地交谈，真诚地对待你的听众。第四、热烈地交谈、通过语速、音调或音量，激活你的声音。第五、避免词语“胡须”，不要因为“嗯、啊……”等使你的表达大打折扣。

语言表达能力很重要，通过表达将调查的目的和内容以最简洁生动的方

式传递给受访者，这样可以使受访者充分的理解，从而能够正确做出回答，使访问质量较高。

（三）观察能力

观察是人们运用各种感觉器官或借助仪器，有目的、有计划地对事物进行考察和了解的一种过程和方法。作为访问员，具备良好的观察能力，对工作来说十分重要，尤其是在做深度访谈的时候，受访者的神情、态度变化很微妙，往往这个时候正是受访者表达一些关键信息的时候，所以访问员如果观察到这些情况，进行适当的追问，就可以取得良好的访问效果。要提高观察能力，首先，观察的要仔细。在观察的时候，切忌粗心大意，走马观花，这样会错过一些细节；其次，要抓住事物的特征。在现实生活中有很多事物之间总有一定的联系和相近特征，所以在观察这一类事物时就必须抓住其特征，找出不同事物之间的共性和个性，这样才会获得清晰的认识；第三，观察要从多个角度。事物有时候是从多方面表现出来的。必须养成多方位、多角度的观察习惯，这样获悉信息就十分的准确。此外，观察时，要多思考，多记录，然后进行综合判断。

（四）自我管理能力

做好访问员，要学会自我管理，包括自己调查的范围，自己和受访者的关系。因此，访问员要对访问工作进行组织安排，是指条理化，并制定工作计划，检查工作成效。

（五）交际能力

访问员要和不同类型的人打交道，因此要有很强的交际能力，所以有必要掌握一些交际技巧。交际能力的提高是可以通过后天培养的，人与人之间的交往是有一定目的的，运用一定方法，掌握一定技巧，人际沟通就会更顺畅。通过学习一些社交礼仪，参加相关的礼仪培训可以达到迅速提高的目的。在社交当中有一些细节应该注意：第一，要注意自己说话的语气，注意缓和不要太尖锐。第二，不要随意打断别人的话。第三，不要以傲慢的态度提出问题，给人留下一种不好的印象。第四，不要在不适当的时间里打电话。第五，不要当面指责受访者的错误，不要抱以嘲笑。

四、文化素质要求

访问质量的提高有赖于访问员收集有效的信息，这样后期的分析结果才

可靠，无论对于提高调研机构的信誉度，还是提高客户的满意度都有重要意义。访问员访问的过程是和受访者全面接触的过程，如何选择最佳的访问时间，怎样在交谈中获取更多更准确的信息，这都要求访问员必须掌握相关学科的知识，必须要有跨学科的知识体系，要熟练掌握市场调查理论、统计学、广告学、心理学、社会学等学科知识。只有这样，才能在访问过程中得心应手，灵活的处理访问过程中所出现的问题，从而高质量的完成访问任务。

五、身体素质

（一）着装要求

访问员的着装是对访问员访问的最基本的要求。每次访问之前，将自己打扮好，一定要干净整洁，这样的话，访问时别人容易接受访问，自身打扮得好，还能给自己一些自信，这样访问时能够提高访问的质量。

（二）体力要求

访问的工作要求访问员必须有良好的体力。尤其是在做入户访或者街访的时候，有时需要访问员站一整天或走村串巷，甚至需要连续走遍好几个地方，特别是当抽访到一个地处偏僻的受访者，交通十分不便，就得完全靠访问员行走来完成任任务，所以必须有良好的体魄，才能胜任这样高强度的工作。

第二章 面访技巧

第一节 面访概述

面对面访问调查是访问调查的一种重要方法，在实际的应用中非常广泛，应引起广大从事市场调查工作人员的重视。通过面对面的访问，可以有助于了解人们的品质特征，广则可以了解到人们行为的社会背景，深则可以解释人们内心的争斗、紧张、态度和愿望。另外，访谈的流水记录，可以了解对过去某些行为解释的情况，访问可以说是关于人类动机和社会个人活动的认识的来源之一，面对面访问也可以收集人们对社会的观点。

一、面访的定义及特点

（一）面访的定义

面访，即面对面访问，是访问员直接向受访者口头提问，并当场记录答案的一种面对面的调查。通常来说，访问员会手持问卷与受访者进行面访，问卷有两种填写方式。

第一，访问员按照问卷向受访者提问，然后将对方的回答记入问卷，称为读录式问卷。

第二，访问员将问卷交给受访者，说明填写方法，请对方填写，可以当场填写完毕，也可以约定某个时间访问员再来收取问卷，这种问卷称为自填式问卷。

（二）面访调查的特点

1. 面访中双方具有互动的特点

在面对面访问调查中，访问员与受访者可以直接接触，访问员通过与受访者对话，从受访者那里了解和收集研究者需要的信息。

2. 访问员在访问中具有灵活性

访问员向受访者提出问题，如果发现受访者不清楚或者不理解所问的问

题，可以重复解释；如果发现受访者提供的情况有误，则可以进行核实；如果发现受访者提供的情况不完整，可要求受访者给与补充回答。总之，有互动的访问比没有互动的调查灵活的多。也正是由于面访的灵活性，从而使访问的质量有了保证，既有利于降低被调查者不合作、敷衍了事的可能性，减少被调查者对问题不清而引起的回答误差，也有利于控制回答问题的场景。

3. 面访的结果可能会有一些偏差

由于受访者在主观或者客观方面的一些原因，比如言不符实，或对某一问题存在偏见，从而导致偏误。导致调查结果偏误的原因主要有：受访者记忆模糊，不能清楚、准确叙述过去的事情；应付敷衍，受访者不喜欢或者不愿意认真回答问题，随便提供一些答案；理解有误，受访者对于访问员提出的问题理解有误，从而据自己的错误理解做出答案；有意说谎，由于受访者和访问员原来是陌生的，刚一接触根本不可能建立无所顾忌的融洽关系，受访者为了自己的利益在访问员面前调整行为，可能会隐瞒若干访问员试图了解的情况，或者编造一些根本不存在的情况。

二、面访的类型

（一）入户面访

1. 入户访问

入户访问是访问员按照抽样方案中的要求，到抽中的家庭或单位中，按事先规定的方法选取适当的受访者，再依照问卷或者调查提纲进行面对面的直接的访问。对于入户访问来说，首先要确定的是到哪些家庭（单位）去访问，如果抽样方案中直接给出了待访家庭（单位）的具体地址或者名单，访问员必须要严格地到这些抽中的家庭（单位）中去访问，不得随意更改样本。但是更多的情况下是没有具体详尽的抽样名单的，只有一些大致粗略的抽样点，比如说居委会或村委会内某个楼、地段、大院等，这时就需要访问员自己按照相关的规定抽取样本家庭户，访问员必须严格地按照规定进行抽样，绝对不可以随意主观地选取调查户。另外制定的抽样方案中要给出当抽中的家庭户无人或者抽中的家庭户拒绝接受访问的处置办法。通常的做法是：家中无人时应再访，三次访问均不成功才能放弃；对于拒访的家庭耐心的说服后仍无效者可以放弃，改访最邻近的家庭。

2. 入户随机表的使用