

**ZA4810**

**Flash Eurobarometer 224  
(Business Attitudes Towards  
Cross-border Sales and Consumer Protection)**

**Country Specific Questionnaire  
Latvia (Russian)**

# FL224

## Final Questionnaire for Flash Eurobarometer 2008: B2C Cross Border Sales and consumer protection

### INTRODUCTION / RESPONDENT SELECTION / SCHEDULING

Здравствуйте! Добрый день! Добрый вечер! Меня зовут \_\_\_\_\_ и я работаю в "Latvijas Faktos".  
Мы, по заданию Европейского Союза, проводим опрос руководителей предприятий.  
Продолжительность интервью, примерно 10 минут

ИНТЕРВЬЮЕР: ЕСЛИ ИМЯ КОНТАКТНОЙ ПЕРСОНЫ В  
ВПИСАНО В ЯЧЕЙКУ "ОБЕСПЕЧИВАЕТ ПРЕДПРИЯТИЕ", ТО  
ГОВОРИТЕ С ЭТОЙ ПЕРСОНОЙ, В ПРОТИВНОМ СЛУЧАЕ  
ВЫБЕРИТЕ СООТВЕТСТВУЮЩУЮ ПЕРСОНУ ИЗ  
"ОРИГИНАЛЬНОЙ ВЫБОРКИ"

Могу ли я говорить с (ИМЯ)?

ЕСЛИ В ВЫБОРКЕ НЕ УКАЗАНО ИМЯ, ИНТЕРВЬЮЕР,  
ЗАЧИТАЙТЕ

Могу ли я, пожалуйста, говорить с тем, принимающим решение в Вашей компании, кто отвечает за  
решения о продажах и маркетинге, включая их юридические аспекты?

ИНТЕРВЬЮЕР: ЕСЛИ В ВЫБОРКЕ НЕ УКАЗАНА КОНТАКТНАЯ  
ПЕРСОНА, ПОПРОБУЙТЕ ДОСТИЧЬ ГЛАВНОГО  
ПРИНИМАЮЩЕГО РЕШЕНИЯ! ЭТО: ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ  
ДИРЕКТОР, МЕНЕДЖЕР ПО МАРКЕТИНГУ ИЛИ ДРУГОЙ  
РУКОВОДИТЕЛЬ, ОТВЕЧАЮЩИЙ ЗА ПРОДАЖИ, ВКЛЮЧАЯ  
ЕЁ ЮРИДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ..

00 - Подходящий респондент у телефона ..... SKIP SC1

01 - Принимающий решения доступен для интервью ..... SKIP SC1

Повторный звонок: -----

02 - Договоритесь о времени повторного звонка (этот код отметить во всех случаях,  
когда вы не можете достичь принимающего решения, например Вы вышли только на  
секретаря, принимающего звонки, коллегу респондента и т.п. или же вы не можете  
определить доступность персоны или её компетенцию)

03 - Респондент не доступен ни сейчас, ни позже, есть возможность говорить с другим  
подходящим респондентом

04 - Персона не компетентна

05 - Отказ от персоны, которая не является лицом, принимающим решения - ЛЁГКИЙ  
ОТКАЗ

Нет повторного звонка: -----

06 - Персона не доступна во время проведения опроса, и другие персоны тоже не  
доступны

07 - Отказ респондента - СТРОГИЙ ОТКАЗ

08 - Языковой барьер

09 - Нельзя получить информацию о имени и адресе принимающего решения

10 - Предприятие находится в стадии ликвидации

ЗАЧИТАТЬ ТОГДА, КОГДА НАЧНЁТЕ ГОВОРИТЬ С ПРИНИМАЮЩИМ РЕШЕНИЯ, ЕСЛИ ЭТО НЕ ПЕРВАЯ ПЕРСОНА С КОТОРОЙ ВЫ НАЧАЛИ ГОВОРИТЬ:

Здравствуйте!// Добрый день!// Добрый вечер! Меня зовут \_\_\_\_\_ и я работаю в "Latvijas Faktos".  
Мы, по заданию Европейского Союза, проводим опрос руководителей предприятий .  
Продолжительность интервью, примерно 10 минут

(ЧИТАТЬ ВСЕМ)

SC1. Это исследование - часть исследования по всему ЕС, в рамках которого собираются мнения принимающих решения на предприятии об ориентированной на потребителя активности заграничной розничной торговли и конкретнее о законах о договорах потребителей и их роли в заграничной розничной торговле. Опрос займёт примерно 10 минут. Конфиденциальность Ваших ответов гарантируется. Можете ли Вы помочь нам ответив на вопросы?

01 - Согласен, начать интервью

02 - Согласен начать интервью в другое время

Повторный звонок:-----

03 Респондент не доступен ни сейчас, ни позже, есть возможность говорить с другим подходящим респондентом

(ОКОШЕЧКО ДЛЯ СЛОВ)

04 - Персона не компетентна в этих вопросах (ОКОШЕЧКО ДЛЯ СЛОВ)

Нет повторного звонка:-----

04 - Персона не доступна во время проведения опроса, и другие персоны тоже не доступны

05 - Отказ респондента

06 - Языковой барьер

07 - Нельзя получить информацию о имени и адресе принимающего решения

08 - Предприятие находится в стадии ликвидации

SC3. Какая у Вас занимаемая должность на предприятии

1 - исполнительный директор, директор, т.п.

2 - Менеджер по маркетингу

3 - главный консультант по юридическим вопросам

4 - Другой принимающий решения, который на предприятии отвечает за продажи

**НАЗНАЧИТЬ ВРЕМЯ ИНТЕРВЬЮ ЕСЛИ ПОДХОДЯЩИЙ РЕСПОНДЕНТ ДОСТУПЕН**

Можете ли Вы, пожалуйста, дать номер телефона, на который Вы хотели бы, чтобы я Вам перезвонила?

Номер телефона: \_\_\_\_\_

Можете ли Вы назвать мне своё имя?: \_\_\_\_\_

И какая занимаемая Вами должность?: \_\_\_\_\_

В какое время Вам лучше позвонить еще раз? (ГГММДДЧЧММ)

Большое спасибо за Вашу отзывчивость, я позвоню Вам еще раз, как мы договорились

INTRO FOR THE NEXT CALL BACK

Здравствуйте!// Добрый день!// Добрый вечер! Меня зовут \_\_\_\_\_ и я работаю в "Latvijas Faktos".  
Тогда, когда я звонил/-а в предыдущий раз, Вы посоветовали мне позвонить в это время, чтобы  
получить интервью в рамках заказанного Европейским Союзом исследования, в ходе которого мы  
опрашиваем принимающих решения разных предприятий. Можем ли мы начать интервью?

1 - Да

2- договориться о следующем созвонивании

**НАЗНАЧИТЬ ВРЕМЯ ИНТЕРВЬЮ ЕСЛИ ПОДХОДЯЩИЙ РЕСПОНДЕНТ НЕ  
ДОСТУПЕН**

Могли бы Вы назвать мне имя подходящей персоны?: \_\_\_\_\_

И его/ её должность \_\_\_\_\_

Могли бы Вы назвать мне номер телефона на который я могу позвонить ему/ ей еще  
раз?

Номер телефона: \_\_\_\_\_

В какое время мне надо будет перезвонить, чтобы поговорить с принимающим  
решение? (ГГММДДЧЧММ)

## ДЕМОГРАФИЯ/ ОТБОРОЧНЫЕ ВОПРОСЫ

D1.

- .....	0
- 10-49 .....	1
- 50-249 .....	2
- 250-499 .....	3
- .....	4
- [] .....	9

ZIP.

D2.

- .....	1
- .....	2
- [] .....	9

D4.

- : (0 - 26)	
- [] .....	99

D5. :

D6. :

Q1.

()

- ..... 1  
- ..... 2  
- [] ..... 9

a) ..... 1 2 9  
b) ..... 1 2 9  
c) ..... 1 2 9  
d) ..... 1 2 9  
e) ..... 1 2 9

ASK ALL

Q2.

( - )

- : ..... (0 - 26)  
- [] ..... 99

Q3.

- ..... %  
- [] ..... 998  
- [] ..... 999

ASK ALL

Q4.

( - )

- ] ..... 01  
- : ..... (02 -98)  
- [] ..... 99

I

Q5

.

( - )

- ..... 00  
- : ..... (01 - 26)  
- [] ..... 99

IF Q5<>0

D3

- aaaaaaa .....01  
- .....02  
- .....03  
- .....04  
- .....05  
- .....06  
- .....07  
- .....08  
- .....09\  
- .....10  
- .....11  
- [He знает/ HO] .....99

.

Q6.

- ..... %  
- ..... 998  
- [] ..... 999

Q7.

- ..... %  
- [] ..... 998  
- [] ..... 999

Q8.

- ..... %  
- [] ..... 998  
- [] ..... 999

Q9. Теперь суммируя всё, можете ли Вы сказать сколько процентов от Ваших общих продаж конечному потребителю по телефону, по почте, в е-коммерции и при домашних посещениях, являются заграничными продажами в странах ЕС?

- .....%

-[НЕ ПРИМЕНИМ - Нет, издаека руководимых, продаж потребителям, живущим в других странах] 998

-[Не знает/ НО]..... 999

## II.

Q10.

□

[:]

□

(--)

- .....1

- .....2

- .....3

- .....4

- □ .....8

- □ .....9

A- 1 ..... 2 3 4 8 9

B- 1 ..... 2 3 4 8 9

C- 1 ..... 2 3 4 8 9

D- 1 ..... 2 3 4 8 9

E- 1 ..... 2 3 4 8 9

F- 1 ..... 2 3 4 8 9

G- 1 ..... 2 3 4 8 9





Q11.

□

[.]

(-)

- .....1  
- .....2  
- .....3  
- .....4  
- □ .....8  
- □ .....9

a) ..... 1 2 3 4 9  
b) ..... 1 2 3 4 9  
c) ..... 1 2 3 4 9  
d) ..... 1 2 3 4 9  
e) ..... 1 2 3 4 9  
f) ..... 1 2 3 4 9  
g) ..... 1 2 3 4 9

III.

Q12

(-)

- ..... 4  
- .....3  
- .....2  
- .....1  
- □ .....8  
- □ .....9

Q13

( - )

- ..... 1
- ..... 2
- ..... 3
- ..... 4
- ..... 5
- [] ..... 9

Q14

( - )

- ..... 1
- [] ..... 2
- ..... 3
- [] ..... 9

Q15

( - )

- ..... 1
- ..... 2
- ..... 3
- ..... 4
- [] ..... 9

Q16

( - )

- ..... 1
- 2
- ..... 3
- ..... 4
- [] ..... 9

Q19.

- Да ..... 1
- Нет ..... 2

- [Не знает/ НО] .....	9
a).....	1 2 9
b).....	1 2 9
c).....	1 2 9
d).....	1 2 9
e).....	1 2 9

Q20.

- .....	1
- .....	2
- .....	3
- [Не знает/ НО] .....	9