

Договор / соблюдение условий

Ситуация ▶ Производственная компания получила от партнера неполную партию комплектующих. Обращаясь к партнеру, руководитель компании говорит о проблемах, с которыми ей по этой причине пришлось столкнуться пострададало качество конечной продукции, из-за чего под угрозой оказалась безупречная репутация компании.

Цель ▶ Убедить партнеров выполнить все условия по договору и оперативно поставить недостающие детали.



Место

Комната для переговоров в офисе одной из компаний.

Вербальные средства

Чередуются две основные интонации. Холодная, монотонная при перечислении претензий к партнеру и описании негативных последствий для него. Более живая при обсуждении действий по исправлению ситуации. Выделенные слова произносятся тише и медленнее, чем остальные.

(Медленно, негромко, ледяным тоном.)

Господа!

Я начну без предисловий: мы несем **убытки**. Партия, которую вы нам поставили в последний раз, не соответствует спецификации. Ни по количеству позиций, ни по отдельным элементам. Не смотря на то что по общей сумме там все нормально, нас это не спасает.

Мы ничем не можем заменить недопоставленные вами позиции. Небольшой запас отдельных элементов у нас был, остался от прошлых крупных партий. Теперь он закончился. Нам пришлось пустить в ход всю некондицию, лишь бы клиентов не потерять. Представляете, каково нам, которые всегда отвечали головой за качество, делать это?!

У нас же не конвейер и не склад. Сборка конструкций <блоков, приборов> идет сразу на месте. У нас заказов на полгода вперед, практически все уже полностью <на 50 процентов> оплачены.

(Чуть живее.) Поэтому давайте заканчивать разговоры и **работать**. Мы хотим все до последнего винтика, и еще вчера! Делайте, что хотите, доставайте из-под земли, перекупайте у других, но сорвать эту поставку даже не думайте! Если мы потеряем хотя бы одного клиента *(выставить вперед указательный палец правой руки)*, вы никакими **штрафами** не отделаетесь. *(Ударить*

указательным пальцем по столу.) Вы нам бренд подрываете, поэтому не удивляйтесь, если в перспективе у вас будет дурная слава – информация о нерадивых подрядчиках быстро распространяется. (Помахать указательным пальцем перед собой вправо-влево.) Это будет **покруче, чем штраф**, который мы вам, естественно, выставим.

(Прошипеть.) Я не знаю, насколько вы удивитесь, **лишившись клиентов**.

(Медленно, негромко, ледяным тоном.) Сейчас мы готовим в ваш адрес официальную претензию, это необходимо по закону, для юристов, но это нас не спасет. Любая задержка срывает нам сроки, и никакие **штрафные санкции** не компенсируют нам утраченного доверия партнеров.

(Чуть живее.) Поэтому давайте держать оперативный контакт, через каждые два часа будем выходить на связь: мои менеджеры должны знать, что говорить клиентам, что обещать и как их успокаивать. Все, до связи, жду от вас хороших новостей. ■

Невербальные средства

Оратор стоит перед сидящими слушателями. Он почти неподвижен, жестикация очень сдержанная.

Внешний вид

Темный деловой костюм. Светлые тона нежелательны.

