

Поставка товара / задержка

Ситуация ▶ Компания не может выполнить обязательства перед партнерами и поставить товар в оговоренные сроки. Руководитель компании принимает решение заблаговременно предупредить партнеров о возникших проблемах, надеясь, что в этом случае они отнесутся к сложившейся ситуации с пониманием и согласятся сдвинуть сроки. Он объясняет задержку форс-мажорными обстоятельствами и уверяет, что компания делает все возможное для устранения проблемы.

Цель ▶ Получить у партнеров отсрочку на поставку товара.



Место

Кабинет руководителя
фирмы-партнера.

Вербальные средства

Речь произносится мрачно и в то же время торжественно. Выделенные слова произносятся с нажимом, повышением тона, медленно и раздельно.

Уважаемый... <имя, отчество>!

Ваша компания заказала у нас партию... <название товара>. Позвольте вас проинформировать, что в данный момент мы находимся на этапе изготовления <другой этап в соответствии с графиком> и скоро будем готовы поставить товар.

(Развести руками; удрученно.) Но... должен сообщить вам, что буквально вчера <на днях> мы поняли, что на поставку потребуется еще несколько дней <недель, месяцев>.

(Тон голоса повышается. оскорбленно.) Дело в том, что у нас возникли **форс-мажорные** обстоятельства. Наши здания захватили рейдеры <наши банковские счета арестованы, мы потеряли стратегических партнеров, произошла смена собственников, пожар уничтожил наши производственные мощности и т. п.>.

(Развести руками; более низким голосом, доверительно.) Как вы понимаете, эта проблема не может быть решена нами, она относится к ведению... <название органа власти и т. п.>.

(С гордостью.) Мы сейчас **задействовали все** мыслимые и немыслимые **ресурсы <связи>**, чтобы как можно быстрее **взять** ситуацию **под контроль**. В частности, мы предприняли следующие действия... <перечисляются>. И первые результаты будут известны уже вечером <завтра, через несколько дней>.

(С мрачной торжественностью.) Мы сейчас работаем в **авральном режиме**. И прилагаем **все усилия**, чтобы вы получили партию к... <дата исполнения договора>.

(Приложить руку к сердцу.)

Сделать это – **вопрос** нашей профессиональной **чести**. Мы понимаем, что отсрочка поставки товара приведет к целой цепочке сорванных сроков, связанных с другими поставками. Нам очень не хотелось бы подводить вас, наших партнеров, но на всякий случай все же просим вас дать нам еще **немного времени**.

Я очень рассчитываю на ваше **понимание**, потому что такое может случиться с каждым.

(Более низким голосом, доверительно.) И вы тоже наверняка сталкивались с непредвиденными обстоятельствами <событиями, переменами и т. п.>.

(Моноotonно, ритмично.) Чем более солидарны мы, деловые партнеры, с тем меньшими потерями мы преодолеваем форс-мажорные обстоятельства. Чем более тяжкие форс-мажорные обстоятельства возникают, к тем большей солидарности они нас подталкивают.

(Прижать обе руки к сердцу, смотреть прямо в глаза собеседникам; негромко, проникновенно.) На будущее мы обязательно **учтем** этот отрицательный опыт, и наша компания больше не окажется заложником подобных обстоятельств. Еще раз повторю, что мы сделаем **все возможное**, чтобы выполнить свои обязательства.

(Тон повышается, бодро, энергично.) Так что пока переживать рано, ситуация **под контролем**. Но, как ваш партнер, я просто обязан предупредить вас! Очень надеюсь, что вы войдете в наше положение! ■

Невербальные средства

Взгляд оратора устремлен вдаль. Выражение лица торжественное. Жесты медленные.

Внешний вид

Повседневный деловой костюм.