

## Невыполнение договора / компенсация

**Ситуация** ▶ Партнер компании не выполнил условия по договору, сорвав сроки поставки товара. Руководитель компании сообщает представителям поставщика, что готов не обращаться в суд с требованием компенсации, если они выплатят ее добровольно. Уладить проблему мирным путем предпочтительнее и для виновной стороны: от судебного процесса пострадает ее деловая репутация.

**Цель** ▶ Убедить поставщика добровольно выплатить компании компенсацию.



### Место

Комната для переговоров в офисе компании.

### Вербальные средства

Почти вся речь произносится холодным деловым тоном, лишенным эмоций. Проблемы, ожидающие поставщика, описываются почти равнодушно – угрожающие интонации недопустимы. В заключительной части речи тон становится теплым и дружелюбным. Выделенные слова произносятся достаточно громко.

*(Сказать с иронией.)* Господа!

Я рад, что вы наконец-то выкроили время для встречи с нами. Надеюсь, специально ради того, чтобы урегулировать возникшую ситуацию.

*(Холодным деловым тоном.)* Напомню, что в соответствии с нашим договором вы **должны** были до... <число, месяц, год> завезти на склад <таможенный терминал, железнодорожную станцию и т.п.> по адресу... <улица, владение> партию... <наименование материалов>. Сумма заказа – ...<цифра> рублей. Эту партию мы, кстати, оплатили <внесли запрошенную предоплату>. Однако на склад она не была отгружена.

Надо отдать вам должное, вы незамедлительно поставили нас в известность, что у вас проблемы с растаможкой <железной дорогой и т.д.>.

*(Раздельно, назидательно.)* Понятно, что риски – это неотъемлемая часть предпринимательской деятельности (из-за этого, кстати, и заключаются договоры!), поэтому мы приняли ваши оправдания и согласились перенести поставку на... <один день, двое суток и т.д.>.

Однако и этот срок **вы сорвали**. После этого мы и направили вам официальную претензию с указанием просроченной даты, обозначенной в договоре. Надеюсь, я правильно изложил суть дела?

*(Холодным, деловым тоном.)* Тогда продолжим. По договору вы должны нашей компании... <сумма> рублей за... <цифра> дней просроченной поставки, из расчета... <цифра> процента за каждый день опоздания. Если мы запускаем процедуру получения долга в судебном порядке, то ваши потери увеличатся как минимум на сумму судебных издержек.

*(Голос повышается, громко, медленно и раздельно.)* Но главное, судебный процесс, который будет освещаться в прессе (а мы об этом позаботимся!), как вы понимаете, **нанесет** серьезный **удар** по вашей репутации.

*(Назидательным тоном.)* В бизнесе не любят компаний, которые не признают своих ошибок и не могут уладить дело полюбовно.

*(С иронией.)* Поэтому мы предлагаем исходить из принципа древних: дающий быстро дает вдвойне.

*(Улыбка; теплым, дружелюбным тоном.)* Проще говоря, мы предлагаем вам погасить долг в течение... <число> дней, считая с сегодняшнего вечера, и забыть об этом прискорбном эпизоде во взаимоотношениях между нашими компаниями.

Мы готовы продолжать сотрудничество, но только с партнером, который держит свое слово и не прикрывается внешними обстоятельствами. У вас сейчас есть возможность сдержать слово и рассчитаться с нами. Вы видите, что мы не давим на вас, не принуждаем. Мы стараемся уладить это недоразумение и продолжить вести бизнес по правилам.

И прежде чем вы примите наше предложение, еще раз внимательно обдумайте наши аргументы. Наше предложение максимально приемлемо для обеих сторон, это очевидно.

Спасибо за понимание! ■

#### Невербальные средства

Жесты и мимика сдержанные.

#### Внешний вид

Темно-синий или черный повседневный деловой костюм.