

## Клиентская база / условия передачи

**Ситуация** ▶ В виду объективных обстоятельств компания не может выполнить заказы всех своих клиентов. Чтобы не подвести клиентов и заботясь о сохранении деловой репутации, руководитель компании решает обратиться за помощью к конкурентам, чтобы те временно взяли обслуживание части клиентов на себя.

**Цель** ▶ Временно передать часть клиентов компании-конкурентам, убедив их не воспользоваться этой ситуацией в своих целях.



### Место

Кабинет руководителя конкурирующей фирмы.

### Вербальные средства

Тон уверенный, спокойный. Выделенные слова произносятся медленно, отдельно, немного громче остальных.

Уважаемые коллеги!

Мы с вами работаем на рынке... <название сферы деятельности> уже... <цифра> лет.

*(Пауза.)*

В течение этого времени и нам, и вам удастся **успешно развиваться** <наращивать прибыль, осваивать новые ниши и т. п.>.

*(Пауза.)*

У каждого из нас свои клиенты <сферы влияния и т. п.>.

*(Говорить прочувствованно.)* И вы только подумайте, за эти годы у нас не было ни единого серьезного повода для конфликтов.

*(Говорить с досадой.)* Посмотрите, как воюют, например... <название компаний>. Они поливают друг друга грязью, пакостят, обманывают. Ужас, что творится!

*(Пауза; говорить с теплотой в голосе, медленно, с повышением тона.)* Послушайте, радостно, что наши отношения сложились по-другому. **Мы всегда уважали друг друга и действовали открыто и иногда даже согласованно.** Помните, когда нам пришлось **объединить усилия** перед внешней угрозой <налоговой инспекцией, в споре с местными властями и т. п.>? *(Соединить*

*ладони на уровне груди.*) Только **благодаря взаимовыручке** наши компании смогли сохранить позиции <добиться справедливости и т. п.>. И мне приятно, что у нас есть такие **надежные партнеры**.

*(Пауза.)*

Поэтому именно к вам, **как к нашим друзьям**, я обращаюсь за помощью.

*(Темп речи ускорить, интонация ровная.)* Сегодня мы оказались в непростой ситуации. Наша компания вынуждена приостановить обслуживание некоторых клиентов. Это произошло из-за... <уточняется причина>. Это небольшие трудности, и наши специалисты уже работают над их устранением. Но на это потребуется время, в течение которого мы не сможем выполнить некоторые обязательства.

Многие клиенты <партнеры> отнеслись к этому с пониманием и **даже предложили помощь**. Но есть заказы, которые просто нельзя отложить. Не мне вам рассказывать, как этот сбой может отразиться на наших отношениях с партнерами. Поэтому *(соединить ладони на уровне груди)*, памятуя о наших добрых отношениях, прошу вас помочь нам и взять на себя выполнение части заказов.

Не скрою, для нас ваше согласие дорогого стоит. Причем во всех смыслах. Это деловое предложение, и, разумеется, мы готовы подписать соответствующие договоры <предоставить другие гарантии>.

И прежде чем вы согласитесь, хочу еще раз сказать: единственное, что я знаю наверняка, – **партнерство и дружба дороже денег**. Я уверен, что и вы думаете также. Поэтому я заранее вам благодарен, коллеги! ■

#### Невербальные средства

Оратор занимает угловую позицию за столом.

Держится уверенно и спокойно, без суеты. Указание «соединить ладони на уровне груди»

в обоих случаях выполняется одинаково.

#### Внешний вид

Повседневный деловой костюм предпочтительно светлых тонов.