

Клиентская база / перехват

Ситуация ▶ Компании становится известно о попытках конкурентов увести у нее ценных клиентов. Представитель компании объясняет конкурентам, что нечестные методы спровоцируют войну, а она невыгодна ни одной из сторон.

Цель ▶ Заставить конкурентов отказаться от своих намерений.



Место

Комната для переговоров в офисе одной из компаний.

Вербальные средства

Тон уверенный, решительный. Выделенные слова произносятся немного громче остальных.

Уважаемый... <имя, отчество>!

Послушайте, мы с вами не первый год <месяц> друг друга знаем. Мало того, работая на протяжении... <срок> в одном направлении, мы успели **так хорошо** изучить друг друга, что стали уже **товарищами по бизнесу**. Не правда ли?

(Пауза; взгляд собеседнику в глаза.) Поэтому мы способны **мирным путем** урегулировать **любую** конфликтную ситуацию.

Мне хотелось бы обсудить с вами одну острую проблему. Нам стало известно, что вы намерены переманить <привлечь> наших давних клиентов.

(Пауза.)

Признаюсь, узнав об этом, я был несколько обескуражен. Как я уже сказал, все это время мы вполне **мирно** сосуществовали. И наши добрососедские отношения шли на пользу и нашему, и вашему бизнесу. Клиенты имели возможность выбора, каждый из нас имел свой круг заказчиков. А наша лояльность по отношению друг к другу положительным образом отражалась на имидже наших компаний. Как вы думаете, имеет ли смысл нарушать равновесие?

Вы, конечно же, можете увести наших клиентов. Но тогда **мы**, чтобы восполнить потерю, будем вынуждены переманивать **ваших** ценных заказчиков. Вы понимаете, что подталкиваете нас к войне?

(Пауза; выразительно посмотреть собеседнику в глаза.) А как **вы** понимаете, на войне как на войне – **все средства хороши**. Если

вы ведете игры за нашей спиной, то и мы будем использовать все возможные методы. Привлечем прессу, займемся демпингом <другое>. И что в итоге? Вы полагаете, эта склока пойдет нам с вами на пользу?

(Пауза.)

Вы же понимаете, что пока мы будем выяснять отношения и увлеченно доказывать, кто из нас лучше, на рынок придет <активизирует свои усилия> кто-то третий. Уж он-то **сумеет** воспользоваться ситуацией!

Поэтому у меня есть предложение. **Вы прекрасно знаете**, что мы не против конкурентной борьбы, только вестись она должна **честными** методами.

(Пауза.)

Например, улучшением качества обслуживания, применением новых технологий <другое>. Тогда это положительно сказывается на развитии всего бизнеса. Ведь мы с вами **профессионалы**, а значит, должны мыслить стратегически. А не гнаться за сиюминутной выгодой. Вы со мной согласны?

(Взгляд собеседнику в глаза.)

Мне кажется, **мы сумеем** понять друг друга **правильно**. Нам действительно сейчас нечего делить. Вполне может получиться, что в сложившейся ситуации проигравшими окажутся оба наших предприятия. **Подумайте**, в наших общих интересах не допустить этого.

(Пауза.)

Я надеюсь, **мы пришли к пониманию**. ■

Невербальные средства

Параллельное рукопожатие. Собеседники сидят за столом, но не напротив друг друга. Поведение оратора уверенное. Жесты открытые.

Внешний вид

Строгий деловой костюм темных тонов.