

Ущерб / возмещение

Ситуация ▶ Компания не выполнила обязательства перед клиентом, в результате чего он понес большие убытки. Клиент намерен обратиться в суд. Руководство компании обеспокоено его решением: судебный процесс способен погубить ее деловую репутацию. Представитель компании уверяет клиента, что она готова компенсировать ему убытки и для этого не нужно идти в суд.

Цель ▶ Убедить клиента не обращаться в суд.

**Место**

Комната для переговоров в офисе клиента.

Вербальные средства

Сначала оратор говорит с волнением. В заключительной части речи тон становится деловым, рассудительным. Выделенные слова произносятся с нажимом и повышением тона.

Уважаемый... <имя, фамилия>!

(Поднять брови, широко открыть глаза, развести руками, говорить быстро и возбужденно.) Я просто в шоке! Когда я узнал, что ваша компания, **наш давний** клиент, намерена подать на нас в суд, я сказал: этого не может быть! Но когда вник в ситуацию, то понял: да, **вы правы** на сто процентов!

(Опустить глаза, говорить виновато.) Мне даже нечего возразить *(поднять глаза на собеседника)*... **Поверьте**, я понимаю вашу досаду.

(Оживиться, заговорить бодрее.) У меня однажды была аналогичная проблема. Представляете, ...<излагается похожая реальная или вымышленная ситуация, где в роли потерпевшей стороны оказался оратор>.

(Поднять брови, широко открыть глаза, возмущенно воскликнуть.) Моему негодованию тогда не было предела! Мне казалось, что ситуация вышла из-под контроля, исправить ничего нельзя, и остается единственное – обратиться в суд.

(Повысить голос.) Однако хуже всего то, что я потерял доверие к партнерам, на которых полагался, как на самого себя.

(Понизить голос, говорить доверительно.) Но потом мой духовник, отец... <имя>, сказал мне: **гнев – плохой советчик**. Суд – это длительный **стресс**, ты будешь добиваться удовлетворения, а до-

бьешься того, что **разрушишь самого себя**. Поверь, сказал он, это не стоит того.

(*Говорить на одной ноте, ритмично.*) А потом к ситуации подключился адвокат, который был всецело на моей стороне. Но и он сказал: давай **уладим дело вне суда**. Зачем тебе репутация сутяжника? Хороший адвокат улаживает дела без суда, сказал он мне. **Давайте и мы договоримся миром**. Говорят, плохая реклама – тоже реклама. Но не в бизнесе.

(*Говорить тихо, почти шепотом, очень медленно.*) **Деньги** и дела **любят тишину**.

(*Заговорить громче и быстрее.*) Избегай порыва, иначе все подумают, что ты незрелый руководитель.

(*Понизить голос, говорить доверительно.*) **Выслушал** я этих двоих людей и, представьте себе, **успокоился**. И мы **уладили** конфликт.

(*Пауза; улыбнуться, говорить мягко и умиротворенно.*) Вот такая история...

(*Повысить голос, говорить назидательно.*) Она стала для меня жизненным уроком. И я готов сделать все, чтобы любой, даже самый сложный конфликт заканчивался **миром**.

(*Говорить сухим, деловым тоном.*) Поэтому я предлагаю поступить следующим образом. Мы **компенсируем** вам потери. В течение... <срок> мы **вернем** вам деньги <готовы компенсировать моральный ущерб>. Я лично приношу вам **извинения** и, если вы будете настаивать, **готов** это сделать публично. Я **готов** объяснить и с вашим владельцем <партнерами>.

(*Пауза; улыбнуться, говорить мягко и умиротворенно.*) Как видите, этот **урок** пошел **мне** на пользу. Искренне советую и вам еще раз подумать и решить это **дело миром**. Чтобы получить моральное удовлетворение, не обязательно кормить судейских чиновников, не правда ли? Спасибо за то, что выслушали. ■

Невербальные средства

Первые фразы оратор произносит стоя перед сидящим собеседником. Потом садится. Сначала он не скрывает эмоционального возбуждения, в заключительной части речи успокаивается.

Внешний вид

Черный деловой костюм, черный или серый галстук. Светлые тона нежелательны.