

## Клиентский запрос / отклонение

**Ситуация** ▶ Клиент делает заказ, который компания в данный момент выполнить не может. Услышав отказ, он может разочароваться в компании и уйти к конкурентам. Опасаясь потерять выгодного заказчика, представитель компании говорит ему о том, как ей важны интересы столь ценного клиента. Он уверяет клиента, что нынешние трудности – временные, и что заказ будет выполнен как только в распоряжении компании появятся необходимые для этого ресурсы.

**Цель** ▶ Сохранить клиента, несмотря на отказ удовлетворить его запрос.



### Место

Офис компании.

### Вербальные средства

В речи используются две основные интонации. О невозможности удовлетворить запрос клиента оратор говорит с сожалением; о готовности выполнить заказ позже – с гордостью и энтузиазмом. Выделенные слова произносятся с нажимом и повышением тона.

Уважаемый... <имя, фамилия>!

Мы рассмотрели вашу просьбу.

*(Развести руками, говорить с сожалением.)* Но, к сожалению, **вынуждены** вас огорчить. В данный момент наша компания не может ее удовлетворить.

*(Говорить негромко, торопливо.)* Понимаю, что подобное известие малоприятно для вас, но, как вы понимаете, это **обоснованное** заявление. Оно **опирается** на заключение наших специалистов <экспертов>. В соответствии с ним наша компания просто не располагает для этого всеми необходимыми возможностями <мощностями>, финансовыми <человеческими> ресурсами.

*(Пауза; говорить негромко, медленно, торжествующе.)* Но мы очень **ценим**, что вы обратились именно к нам. И, учитывая хорошие рекомендации от наших добрых партнеров <ваше намерение начать долгосрочное сотрудничество с нашей компанией и т. п.>, **мы готовы** пойти вам навстречу и **разработать** соответствующий комплекс услуг.

*(Говорить негромко, торопливо.)* На это, конечно, понадобится время, но мы готовы выделить для выполнения этой задачи и силы, и средства.

Наши специалисты <эксперты> **подготовят** заключение об экономической целесообразности создания нового направления <увеличения мощностей и т.п.> в рамках нашего предприятия. И если ответ будет положительным, мы **постараемся** подготовить почву <получить все необходимые документы, расширить производство и т.п.>. И будем готовы вернуться к этому разговору.

*(Говорить негромко, торопливо.)* Сейчас пока рано говорить о сроках. Вы понимаете, что этому должна предшествовать серьезная работа. А потому лучшим вариантом будет, если мы внесем ваш запрос в базу данных и поручим проработку этого вопроса нашему сотруднику <должность, имя>.

*(Сказать громко, протестующе.)* Конечно, это вовсе не ограничивает вас в дальнейших поисках возможных партнеров.

*(Понизить голос, говорить доверительно.)* Но мы будем рады, если через некоторое время наше участие окажется **вам полезно!**

*(Говорить ритмично, слегка нараспев.)* Не так сложно найти технические возможности, как сложно отыскать добросовестность в работе и искреннюю заботу о клиенте. Что может быть дороже внимания? Чем прочнее наши связи с клиентами, тем полнее мы можем удовлетворить их. Чем более довольны наши клиенты, тем прочнее наши отношения.

*(Выставить вперед обе развернутые ладони.)* Поверьте, не в наших правилах отказывать клиентам, тем более таким серьезным, как ваша компания.

*(Развести руками.)* Но в данный момент мы просто не в силах вам помочь. В любом случае, не имея возможности заключить с вами договор сейчас, мы примем ваши пожелания к сведению. Вполне возможно, вопрос о сотрудничестве будет решен в самое ближайшее время.

*(Прижать обе руки к сердцу.)* Еще раз просим извинить нас за наши скромные возможности, не удовлетворившие ваш взыскательный вкус! ■

Невербальные средства

Движения медленные, плавные.

Внешний вид

Деловой костюм светлых тонов.