

Платежи по кредиту / отсрочка

Ситуация ▶ Компания является постоянным клиентом банка. Он всегда удовлетворял ее просьбы о кредитовании. Нынешний проект компании также осуществляется на заемные средства. Но в процессе работы над ним возникли трудности, из-за чего компания не может возвращать долг по утвержденному графику. Обращаясь к служащему банка с просьбой об отсрочке, представитель компании подчеркивает, что от решения банка зависит судьба всего проекта.

Цель ▶ Получить в банке отсрочку на погашение кредита.



Место

Кабинет представителя банка.

Вербальные средства

Тон доброжелательный, но при этом уверенный. Темп сначала медленный, затем ускоряется, в заключительной части речи снова замедляется. Выделенные слова произносятся чуть громче остальных.

Уважаемый... <имя, отчество>!

(Рукопожатие.)

(Медленно, с чувством признательности.) Наша компания является клиентом вашего банка уже... <срок>. Можно сказать, что мы выросли у вас на глазах! И вы **всегда шли нам навстречу**.

(Немного ослабить узел галстука.)

Больше того, предупреждали нас о просчетах, которые мы могли совершить из-за неточностей в документах <ошибок в расчетах и т. п.>. В общем, вы как семейный доктор – знаете о нашей компании все!

(Темп ускоряется, деловым тоном.) Последний наш проект, который вы согласились прокредитовать, имел целью осуществление... <суть проекта>. На эти деньги мы сделали большую работу... <уточняется>. **Проект успешно осуществляется**, и мы уже близки к запланированному <промежуточному> результату. Мы выполняем графики <выдерживаем сроки и т. п.>.

Но в данный момент рассматриваем возможность скорректировать <усовершенствовать> проект. В частности, мы рассчитываем изменить... <уточняются позиции бизнес-плана, которые необходимо скорректировать>. Это позволит нам использовать **кредитные средства рациональнее** и достигнуть **более высо-**

ких показателей. Благодаря этим изменениям мы сумеем выйти на новые рубежи! Но предпринять эту корректировку мы можем только на выделенные вами кредитные средства, потому что взять деньги из оборота мы не можем – это нарушит нашу коммерческую деятельность.

(Темп замедляется.) Поэтому я прошу вас рассмотреть возможность **отсрочки выплат по кредиту на...** <срок>.

(Немного ослабить узел галстука.)

Прислушайтесь к моим словам: мы в состоянии и можем продолжать погашать кредит в рамках договора. Но **график погашения необходимо пересмотреть.** Я предлагаю следующий график: ...<уточняется>. Со своей стороны, мы готовы сделать все, чтобы, не привлекая дополнительных вливаний, обойтись собственными финансовыми ресурсами – за счет сокращения издержек, расходов и т. п.

(Тон немного повышает.) Постарайтесь представить себе: вариант, который мы предлагаем, **реален.** Взгляните на расчеты, они показывают... <доказывается реальность финансирования изменений бизнес-плана>. А в срок до... <дата> мы сделаем все необходимые платежи и погасим кредит.

Чем внимательнее вы меня слушаете, тем с большим пониманием вы сможете отнестись к моей просьбе.

Спасибо, что выслушали. Надеюсь, вы пойдете нам навстречу.

(Рукопожатие.) ■

Невербальные средства

Параллельное рукопожатие, после которого оратор занимает угловую позицию за столом. Держится в меру свободно. Незаметно копирует позу, мимику и жесты собеседника. Указание «слегка ослабить узел галстука» в обоих случаях выполняется одинаково.

Внешний вид

Деловой костюм, желательно темно-синих тонов.