



УРАЛЬСКАЯ ШКОЛА
ПЕРЕГОВОРОВ

СИТУАЦИИ ЧЕМПИОНАТА ЕКАТЕРИНБУРГА 2018 ПО БЫСТРОЙ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ БОРЬБЕ

- 1 Такая работа На кассе супермаркета у **Покупателя** возник конфликт с **Кассиром** из-за несоответствия цены товара на ценнике в торговом зале и ценой в пробитом чеке. Кассир пытается уладить ситуацию, ведет себя при этом нейтрально: строгое лицо, ровный, как у автомата, голос. Покупатель недоволен:
— **Улыбайтесь, девушка, улыбайтесь! Это Ваша работа!**
- 2 Звезда
 задерживается Директор известного салона красоты переманил из другого салона звездного **Стилиста**, и все бы хорошо, но есть у этого **Стилиста** один недостаток — опоздания. Ни замечания, ни штрафы, ни угрозы увольнения не помогают. **Стилист** как профессионал очень хорош, клиенты им очень довольны, полная запись. И вот в один прекрасный день, после очередного опоздания **Директор** делает ему замечание при остальных сотрудниках. **Стилист** отвечает:
— **Так может, мне вернуться на прежнее место работы?!**
- 3 Любитель
 порядка В торговой сети директорам магазинов время от времени по работе приходится посещать своих коллег. Во время одного из таких посещений **Директор**, любитель дисциплины и порядка, обращается к коллеге, **Другому директору**, в присутствии его работников:
— **Слушай, что у тебя за бардак все время? Неужели не видно?!**
- 4 Стажер **Опытный сотрудник** отдела продаж наставляет **Стажера**, который старше его по возрасту, как правильно продавать продукцию компании, какие есть особенности. Стажер заявляет с вызовом:
— **А нас на тренинге учили делать не так!**
- 5 Внешний вид Высококвалифицированный **Сотрудник** компании имеет околоанархические убеждения и весьма нестандартный внешний вид. Возникает необходимость участия этого **Сотрудника** в совещании у стратегического и консервативного госзаказчика. На просьбу **Руководителя** привести к совещанию свой вид к более формальному **Сотрудник** ответил:
— **Мой внешний вид есть неотъемлемая часть моей индивидуальности!**





УРАЛЬСКАЯ ШКОЛА
ПЕРЕГОВОРОВ

- 6 Парковка
Управляющая компания имеет собственную парковку. **Борис** работает в данной компании бухгалтером уже много лет и ставит свою машину всегда на одно и то же место (оно в тени и расположено близко к главному входу). Недавно устроившийся в эту компанию на должность юриста **Олег**, приехав пораньше, стал парковаться на это удобное место. Подъехавший Борис увидел происходящее и заявил новичку:
- Давай, отгоняй машину, это мое место!
- 7 Дополнительный отпуск
Сотрудник имеет по закону четыре дополнительных оплачиваемых дня отпуска в месяц. Порядок предоставления этих дополнительных дней на предприятии строго не регламентирован. Как правило, работники просто подают в отдел кадров предприятия соответствующее заявление.
Сотрудник попросил **Руководителя** предоставить ему дополнительный четырехдневный отпуск за день до намеченного начала отпуска. Не получив ответа, оформил отпуск заявлением в отдел кадров и использовал его. В один из дней отпуска **Руководитель** звонит **Сотруднику** и негодует:
— Ты теперь сам себе отпуска согласовываешь?!
- 8 Чья жена?
Руководитель отдела продаж устроил жену в свою компанию через знакомого в отделе персонала на должность офис-менеджера. Однажды он становится свидетелем сцены, как **Начальник административно-хозяйственного отдела** разговаривает с ней на повышенных тонах. **Руководитель отдела продаж** просит его сбавить тон и не кричать на его жену, на что **Начальник АХО** отвечает:
— А мне все равно, чья она жена, я ее как офис-менеджера отчитываю!
- 9 Покажите пример!
Известного **Бизнес-тренера** пригласили на крупную выставку похоронных услуг для проведения семинара по продажам и сервису для руководителей компаний. **Бизнес-тренер** дал согласие, понимая, что его знания полезны в любой отрасли. Первая половина семинара прошла замечательно, все были довольны. После перерыва подошёл **Опоздавший**, послушал скептически минут пять, поднял руку и спросил:
— А вот Вы сами когда-нибудь гроб продавали?!
- 10 Случайно услышал
Клиент приезжает для продления договора в рекламное агентство, с которым работает уже несколько лет. Подходя к залу, где должна состояться встреча, он случайно слышит часть беседы **Директора агентства** и менеджера агентства, в которой они обмениваются нелестными мнениями о его компании и сотрудниках. **Клиент** заходит в зал и обращается к **Директору**:
— Раз уж у меня работают такие идиоты, то, может, и договор продлевать не будем?!



УРАЛЬСКАЯ ШКОЛА
ПЕРЕГОВОРОВ

- 11 Двойное управление
Начальник отдела поручил **Менеджеру** решить вопрос с клиентом и обозначил особо, что дело важное и срочное. Но, как только Менеджер приступил к выполнению задания, ему позвонил коммерческий директор и поручил другое важное дело, обозначив, что оно должно быть сделано с наивысшим приоритетом и максимально срочно. В конце дня Начальник отдела интересуется у Менеджера, решен ли вопрос с клиентом. Услышав, что Менеджер лишь недавно занялся этим вопросом, Начальник отдела негодует:
— **Да это саботаж! Вам что, надоело работать в нашей компании?!**
- 12 О несправедливости
В коллективе работают **Менеджер** и его **Ассистент**. Первый регулярно нагружает своего помощника работой, а сам большую часть рабочего времени сидит в социальных сетях, разговаривает с коллегами и подолгу обедает. Однако итоговый результат совместной работы он преподносит сам, за что постоянно получает от начальства благодарности и премии, в то время ассистент остается в тени. Ассистент долгое время закрывал на все глаза, но на планерке, когда, в очередной раз услышал хвалебные отзывы в адрес Менеджера, не удержался и заявил:
— **Сколько ты будешь обманывать начальство?!**
- 13 Директор шутит
На госпредприятии меняется директор. В команде с директором приходят главбух, секретарь и водитель. **Директор** в первый день знакомится с руководителями подразделений. Доходит очередь до **начальника снабжения**. Директор:
- **Ну, сколько уже украл, товарищ?!**
- 14 Директор - незваный гость
Новый **Директор**, проработав в компании две недели, приходит на собрание сотрудников отдела под руководством **Начальника отдела**. Через 15 минут после начала собрания Начальник отдела объявляет перерыв и просит Директора выйти в коридор, где говорит ему:
— **Если ты сейчас останешься, я отменю собрание!**
- 15 Новый заместитель
На предприятие недавно назначен новый **Заместитель генерального директора**, ранее работавший в другой отрасли. Перед традиционной еженедельной утренней планеркой генеральный директор неожиданно попал в больницу, официально полномочия на время его отсутствия переданы не были. На утренней планерке Заместитель генерального директора не увидел больше половины начальников управлений. На звонок Заместителя генерального директора из зала совещаний **Один из начальников управлений** отвечает:
— **А какая планерка без генерального директора?!**





УРАЛЬСКАЯ ШКОЛА
ПЕРЕГОВОРОВ

- 16 Этикет **Подчиненный** уже несколько раз в течение недели явно съязвил по отношению к своему **руководителю отдела**. И вот опять, после очередной «порки» у директора, как только руководитель пришел в отдел, подчиненный громко, так чтобы все слышали:
- Ну что, опять отдубасили нашего несчастного?!
- 17 Художник В кабинет начальника РОВД привели задержанного **Подростка**, подозреваемого в раскрашивании из баллончика стен магазина, хозяйкой которого является жена полицейского. В подростке он сразу же узнал сына своего близкого друга. **Майор**:
- Что, сынок, значит художественная школа закончена не зря?
- 18 Вы не понимаете **Подчиненный** уже несколько раз в течение недели отказывался выполнять задания **руководителя отдела**, ссылаясь при этом на якобы объективные причины. И вот опять, в присутствии уже других коллег, на очередное указание руководителя отдела продаж о необходимости связаться с VIP-клиентом по очень важному вопросу, подчиненный громко, так чтобы все слышали, сказал:
- Это же бред! Вы что не понимаете, что этого делать нельзя?
- 19 Работа о репутации **Анна и Алексей** – соседи по малосемейке на четверых хозяев. Как-то вечером в пятницу Анна идет в кафе с друзьями. Оттуда она звонит Алексею предупредить, что придет поздно и чтобы не закрывали дверь на верхний замок, который снаружи нельзя открыть. Наутро в субботу Алексей на кухне, в присутствии всех соседей спрашивает Анну: «Ты хоть по приличным местам ходишь-то?» И в ответ на недоумение Анны поясняет:
- О тебе ж забочусь! Заработаешь дурную славу...
- 20 Бандитская просьба **Бизнесмен** пользовался услугами **бандита** по взысканию безнадежной задолженности. Все условия сотрудничества были оговорены и соблюдены. Бандит, выполнив свои обязательства, пропал на несколько лет. И вот бандит появляется в кабинете бизнесмена со словами:
- Здравствуй. Слушай, как друга прошу. Помоги, дай денег.
- 21 Деньги победили всё Опытный **Менеджер** продал крупному клиенту большое количество услуг. Не соблюден документооборот между клиентом и компанией. Подписан договор, не подписаны заявки на услуги. По оказанным услугам поставщиком выставлено большое количество штрафов. **Руководитель отдела продаж** проясняет у Менеджера причину не оформления заявок, на что получает ответ:
— В приоритете была выручка. Мне некогда было на мелочи отвлекаться!





УРАЛЬСКАЯ ШКОЛА
ПЕРЕГОВОРОВ

- 22 То тюлень, то олень **Новый Менеджер** получил плановую заявку от **Клиента**, который работает с компанией уже полгода. Вдруг Клиент от заявки отказался, заявив Менеджеру по телефону:
— **С вами невозможно работать! Всё время меняются менеджеры. То тюлень позвонит, то олень. Надоели!**
- 23 Личное мнение На совещании руководства крупной региональной компании **Генеральный директор** объявил, что начальник московского отдела продаж не присутствует потому, что после месяца работы не прошёл испытательный срок и был им уволен. На это **Начальник регионального отдела продаж** сказал:
— **Я сразу понял, что он нам не подойдет!**
- 24 Кризис косит наши ряды **Директор компании** в ходе совещания информирует работников об антикризисных мерах, принятых на период кризиса. Среди прочих изменений – приобретение за свой счет канцтоваров для личного пользования. **Один из ведущих работников**, как бы в сторону, спрашивает громко у соседа:
— **Может, нам и туалетную бумагу из дома приносить?!**
- 25 Субординация Руководитель предприятия и Молодой сотрудник обсуждают в кабинете Руководителя производственный вопрос. Раздаётся два уверенных стука в дверь, она распахивается, и в кабинет бодро входит **Опытный сотрудник** предприятия, заслуженный работник, уважаемый коллективом человек. **Молодой сотрудник**, подняв голову от чертежей, заявляет вошедшему:
— **Мы сейчас заняты, прошу Вас зайти позже!**
- 26 Обмен должностями По итогам очередной плановой аттестации сотрудников за несоответствие занимаемой должности руководителя отдела отчетности переводят на должность ниже по рангу в этом же отделе, а вместо него назначают его подчиненного, теперь уже бывшего. После чего **Бывший руководитель** при всех сотрудниках отдела обращается к **Новому руководителю**:
— **Подсидел меня, молодец! Удачи тебе!**
- 27 Постоянный партнёр **Менеджер** звонит потенциальному **Клиенту** с предложением. Но слышит в ответ отказ:
— **У нас уже есть постоянный партнёр. Вот вы своим партнёрам изменяете?**
- 28 Ничему не научился Слушатель ходил на курсы иностранного языка в течение трёх месяцев. Занятий не пропускал, но не особо старался, часто во время занятия выходил позвонить, опаздывал и т.д. После последнего занятия, когда ещё не все разошлись, **Слушатель** говорит **Преподавателю**:
— **Что-то я ничему у вас не научился!**





УРАЛЬСКАЯ ШКОЛА
ПЕРЕГОВОРОВ

- 29 Не ждали **Менеджер**, проведя ряд продолжительных и сложных переговоров, заключил контракт. **Клиент** внёс предоплату в размере 50% и получил продукцию. Однако по остатку суммы возникла проблема - оплата не поступила в срок, а Клиент перестал отвечать на звонки и письма Менеджера. Когда просрочка дебиторской задолженности достигла 30 дней, менеджер приехал в офис Клиента без договорённости о встрече. Клиент, увидев Менеджера на пороге своего кабинета, с раздражением заявил:
— **Вас никто не ждал и не приглашал. Что Вы себе позволяете?!**
- 30 Сильные кадры **Претендент** проходит собеседование на работу в банк. Среди участников от банка присутствует **Начальник отдела продаж**, в который принимается новый специалист. По сценарию собеседования участники представляются после самопрезентации. Во время самопрезентации Претендент упоминает, что видит себя начальником отдела продаж уже через три месяца. В конце собеседования Начальник отдела продаж иронически переспрашивает у Претендента:
— **А как, собственно, Вы планируете занять мое место уже через три месяца?!**
- 31 Не дуйся! Молодой человек, представитель «золотой молодёжи», впервые «вышел в свет» со своей новой пассией – студенткой ГИТИСа, девушкой из глубинки. Девушка очень красивая, подающая надежды. Поймав негативно-оценивающий взгляд своих друзей, Молодой человек, после паузы, представил Девушку как сестру своей крестной. После вечеринки, в машине, **Молодой человек** удивленно спрашивает у **Девушки**:
— **Ты чего такая хмурая?! Ну, не дуйся, ведь так хорошо провели время!**
- 32 Кандидат **Кандидат** приезжает из крупного индустриального центра в провинциальный городок, чтобы устроиться на работу на вновь создаваемом производстве на более высокую должность, чем та, которую он занимал в индустриальном центре. **HR-директор** изучает резюме и рекомендации Кандидата и спрашивает:
— **А что из города-то к нам сбежали? Делов, поди, там наворотили?!**

