



УРАЛЬСКАЯ ШКОЛА
ПЕРЕГОВОРОВ

Ситуации

Чемпионата Екатеринбурга по быстрой управленческой борьбе 2019 по технологии Владимира Тарасова 28 апреля 2019

Групповой этап:

1. Шведский стол

Сотрудники компании отмечают за казенный счет корпоративное событие. На общем столе расставлены угощения, каждый сотрудник по очереди подходит и берет по своему усмотрению то, что ему нравится. **Один из сотрудников** долго выбирает фрукты. **Другой сотрудник** упрекает:

— **Ты не выбирай, бери как все, не выбирая!**

2. Решаю сам

Руководитель (он же собственник) небольшой компании постоянно использовал одного из инженеров в качестве водителя. Инженер обычно соглашался, но всегда ворчал, мол, работа не по профилю. Но вот настал день, когда Руководитель, обратившись к **Инженеру** с очередной просьбой поработать водителем, встретил мотивированный отказ. На что Руководитель ответил:

— **В своей компании я сам решаю, кто и чем занимается!**

3. Деловые люди

Руководитель строительного-монтажного отдела строительной компании – опытный и хваткий строитель. Был на хорошем счету, часто выручал компанию в трудные минуты. Но у него имелся небольшой недостаток – он плохо владел деловой перепиской и часто допускал орфографические ошибки. В течение нескольких лет ситуация не менялась. Как-то раз **Генеральный директор** попросил взять в отдел свою знакомую молодую выпускницу строительного ВУЗа. Руководитель отдела выполнил просьбу Генерального директора. Через некоторое время Генеральный директор зашел в строительный-монтажный отдел и в присутствии сотрудников с юмором заметил **Руководителю** отдела:

— **Смотри, твоя сотрудница просто образцовые письма готовит!
Может она и тебя научит?!**

4. Реструктуризация

В результате реструктуризации бизнес-процессов в крупной компании на **Сотрудника** одного из отделов были возложены обязанности, которые весьма сильно отличаются от прежних, и не соответствуют образованию и опыту Сотрудника. На недоуменный вопрос Сотрудника **Начальник отдела** ответил:

— **Теперь это задачи нашей команды!**

5. За витриной

Витрина парикмахерской выходит на оживленную улицу. **Прохожий** остановился напротив витрины и долгое время наблюдает за происходящим внутри, временами делает непонятные знаки совершенно незнакомым с ним посетителям, гримасничает. **Администратор** парикмахерской выходит на улицу и решительно говорит Прохожему:

— **Прекратите на нас глазеть, или я вызову охрану!**

6. Делай из того, что есть

Начальник цеха получает со значительной задержкой комплектующие, которые не удовлетворяют требованиям (брак), но могут быть доработаны до требуемого состояния. **Заместитель директора по производству**, стараясь выполнить свой заказ в срок, отдаёт распоряжение Начальнику цеха:

— **Ты же сам говорил, что можно исправить! Вот и делай из того, что есть!**

7. Грешники

Сотрудник научно-исследовательского института обратился к **Начальнику опытного производства** этого института с жалобой на грубость и хамство со стороны одного из бригадиров токарно-фрезерного участка. На это Начальник опытного производства ответил:

— **А кто без греха-то?!**

8. Это мы проходили!

HR-департамент торговой компании пригласил известного тренера для проведения тренинга по повышению эффективности продаж. **Тренер** согласовал с HR-директором программу обучения и в назначенное время приступил к тренингу. Через час после начала мероприятия участники стали один за другим покидать помещение, мотивируя уход кто неотложными делами, кто срочным поручением руководства. Тренинг оказался на грани срыва. Очередной **Уходящий с тренинга** на вопрос Тренера о причине раздраженно ответил:

— **Да мы всё это уже сто раз проходили!**

9. По инструкции

В сложной ситуации **Руководитель подразделения** отдал распоряжение, противоречащее локальным нормативным актам организации. **Исполнитель** возразил:

— **По инструкции так действовать запрещено!**

10. Не понравились

Коммерческий директор компании ведёт переговоры по оказанию услуги для крупного холдинга. Программу и стоимость согласовали, как будто всё устраивает. После недельных размышлений Представитель холдинга сообщает, что выбрали другую компанию. На вопрос **Коммерческого директора** – чего не хватило в их предложении, Представитель холдинга раздраженно ответил:

— **Да ничего! Просто Вы мне не понравились!**

11. Несогласованный баннер

В магазин завезли новый ассортимент продукции. Обычно это освещается рекламным баннером на фасаде. Дизайном и изготовлением баннера занимается **Менеджер по рекламе**, который согласовывает дизайн-макет у **Директора магазина**. Но в этот раз Директор сказал, что баннер вешать не нужно. Менеджер по рекламе занимался другими задачами. Вдруг за день до выкладки товара Директор изменил свое решение и сказал, что баннер нужен. Менеджер, несмотря на неудобства, успел сделать макет и отправить баннер на печать, чтобы к следующему дню баннер висел на фасаде. На согласование макета с Директором времени не было. Когда на следующий день Директор пришел в магазин, он обратился к Менеджеру по рекламе:

— **Что за ерунду ты повесил?!**

12. Рекомендация

По рекомендации одного из старых сотрудников в компанию был принят новый сотрудник. Спустя некоторое время он был уволен по служебному несоответствию. **Генеральный директор** упрекнул **Сотрудника**, который рекомендовал уволенного:

— **Ты кого к нам приводишь?!**

13. Всё схвачено

Новый директор филиала федеральной компании по протекции столичного руководства принял на работу Директора по продажам «со связями и большой перспективой». В течение месяца Директор по продажам появлялся в офисе от случая к случаю на час-два и снова куда-то исчезал. Наконец, Новый директор филиала попросил его предоставить отчет по встречам и потенциальным клиентам, на что Директор по продажам ответил в присутствии сотрудников:

— **Ну что ты придираешься?! У меня всё согласовано с Москвой!**

14. Что дозволено Юпитеру...

Известный **Тренер** по тайм менеджменту опаздывает на свой тренинг. Через несколько минут после назначенного времени начала он как ни в чем не бывало заходит в аудиторию и приветствует участников. Из первого ряда раздается голос **Участника**:

— **И Вы после такого спокойно будете нас учить?!**

15. Нехватка ресурсов

Руководитель проекта в очередной раз обратился за ресурсами в профильное подразделение. Проект находится на контроле у генерального директора компании. Но **Руководитель подразделения** в очередной раз отказался выделить требуемые ресурсы, сославшись на их нехватку. Руководитель проекта ответил:

— **Что значит «не хватает»?! Ищите!**

16. Моральный облик

Ответственный за моральное состояние коллектива пожаловался Руководителю организации на вольное поведение высокопоставленного сотрудника: мол, в командировки берет с собой сотрудниц, с которыми состоит в близких неслужебных отношениях, за казенный счет оплачивает их проживание и посещает с ними рестораны и так далее. **Руководитель организации** ответил:

— **Зато меньше тратит времени на поиски приключений и больше на работу!**

17. Рекламный ход

Компания «Тепломонтаж» недавно вышла на рынок. Её рекламный девиз – «Мы подарим вам тепло». Заказчик запросил у компании «Тепломонтаж» коммерческое предложение на оснащение его помещений системой отопления, попросив использовать при расчетах, по возможности, недорогое оборудование. Получив предложение, **Представитель заказчика** заметил **Представителю компании**:

— **Говорите, что подарите, а цены высокие!**

18. Не тем тоном

На время своего отпуска генеральный директор назначил исполняющим обязанности вместо себя **Руководителя строительно-монтажного отдела**. В один из дней Руководитель заходит в соседнее подразделение проектирования и строгим тоном дает указание одной проектировщице: немедленно отложить все прочие дела и выполнить его поручение по исправлению замечаний в документации! **Интеллигентная проектировщица**, видя перед собой руководителя другого отдела, оправившись от небольшого культурного шока, отвечает:

— **Вы таким тоном можете у себя дома с женой разговаривать!**

19. Чтец некрологов

Руководитель отдела продаж совместно со менеджерами подготовил комплект скриптов для холодных звонков потенциальным заказчикам. Перед началом работы руководитель с каждым менеджером индивидуально отработал звонки, в которых руководитель играл роль заказчика, а менеджеры разговаривали с ним по скриптам. У одного из отстающих менеджеров отдела был от природы тягучий и очень монотонный голос. После проигрывания с ним учебного тренинга по скриптам, руководитель заметил **Менеджеру**:

— **Таким голосом только некрологи зачитывать!**

20. Постановка задачи

Собственник спортзала, столкнувшись с низкой посещаемостью, нанял Менеджера по продажам для привлечения в зал новых клиентов. Через два месяца количество клиентов выросло настолько, что зал часто стал заполняться до отказа, особенно по вечерам. Клиенты стали выражать недовольство. На упрёк **Собственника** в недальновидности и отсутствии стратегического мышления **Менеджер** ответил:

— **Вы мне поставили задачу поднять посещаемость, и я её выполнил!**

21. Совещание

Руководитель отдела разработки IT-компания-исполнителя приводит на очередное совещание с заказчиком четырех своих специалистов. Проект сложный, и Руководитель отдела планирует не только познакомить всех участников, но и совместно решить основную часть проблем по проекту. Когда участники совещания, наконец, рассаживаются по местам, **Генеральный директор компании-заказчика**, повернувшись к Руководителю отдела разработки, произносит:

— **Коллег с каждым разом становится все больше, а толку все меньше!**

22. Непростое делегирование

Руководитель отдела интернет-маркетинга собирается делегировать работу по поисковому продвижению веб-сайта компании, которой он лично занимается уже год и с переменным успехом. Он собирается поручить продвижение сайта хорошо зарекомендовавшему себя Менеджеру по контекстной рекламе. В личной беседе **Руководитель отдела** сообщает о своем намерении Менеджеру, на что **Менеджер** неожиданно отвечает:

— **Что, хочешь повесить на меня проект, который у тебя никак не идет?!**

23. Молодой, да премиальный

На квартальной планерке обсуждается вопрос премирования сотрудников Компании. **Начальник отдела маркетинга** поднимает вопрос о выплате премии сотруднику своего отдела, стажеру на испытательном сроке, который придумал и реализовал идею, позволившую в кратчайшие сроки обеспечить плановую посещаемость сайта. На это **Коммерческий директор** пожимает плечами и говорит:

— **Рановато ему премии получать, пусть полгода хоть поработает!**

24. Математики

Перед Новым годом **Председатель родительского комитета класса**, закончившая в своё время мехмат МГУ, повздорила с **Классным руководителем**, учителем математики, по поводу её методик преподавания. На празднике конфликт усилился. После начала третьей четверти Председатель обнаружила, что у сына по математике пошли сплошные тройки! Она приходит в школу и спрашивает у Классного руководителя:

— **Со мной справиться не смогли, теперь на сыне решили отыграться?!**

¼ финала:

25. Свадебный переполох

За день до свадебного торжества **Представитель пекарни** привозит **Жениху** свадебный торт, который не соответствует заказу молодоженов: он меньше в размерах, другого цвета и вкуса. На претензии Жениха **Представитель пекарни** отвечает:

— Или берите этот, или я поехал! Другого всё равно не будет!

26. Отвечать или нет?

Активный участник мастер-класса по переговорам высказал свою точку зрения по обсуждаемому вопросу, а потом вдруг задал вопрос **Преподавателю** о том, знает ли он, чем умный человек отличается от мудрого. Преподаватель вернулся к обсуждаемой до вопроса теме и продолжил говорить, но **Активный участник** его перебил:

— Простите, так ответ будет или нет?!

27. 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?!

28. Стажёр

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!

½ финала:

29. 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?!**

30. 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!**

Поединок за III место:

31. Зачарованные

Руководитель отдела продаж отправляет **Новую сотрудницу** на первую самостоятельную встречу с важным клиентом, напутствуя её: «Уверен, ты его очаруешь!» На что сотрудница с внезапным гневом восклицает:

«**Даже не надейтесь, что я буду торговать собой!**».

ФИНАЛ:

32. Стресс-тренинг

Выпускник ВУЗа устроился на работу. Денег платили мало, выпускник начал присматривать новую работу и записался на двухдневный тренинг одного из ведущих тренеров по продажам. На 2-й день тренинга было практическое задание – в течение часа на улице подойти к трем незнакомым людям и предложить по 100 руб., а затем у трех прохожих попросить 100 руб. По концепции тренинга это помогало снимать блоки и комплексы по работе с деньгами. Выпускник ВУЗа успешно одолжил по 100 руб. трём прохожим. Теперь он мучительно начал выискивать тех, у кого попросить деньги. Он подошел к очереди в железнодорожные кассы, подошел к какой-то женщине и попросил 100 рублей. Когда женщина повернулась к нему лицом, то оказалось, что это его бывшая преподаватель - **Доцент ВУЗа**. Она с укором посмотрела на него и сказала:

— **Не думала, что после окончания института вы начнете попрошайничать на улице!**