

#### Специфика

**Тип:** заключение крупного многоэтапного контракта с ключевым клиентом.

**Место:** чередование встреч в офисах сторон, на нейтральной территории и онлайн.

**Формат:** очные или онлайн-сессии с промежуточными согласованиями, презентациями, демонстрациями продукта и тестами.

**Состав:** с обеих сторон от 3 до 7 участников, включая лицо, принимающее решение, технических специалистов, финансовых аналитиков.

Конфиденциальность: закрытые переговоры с NDA.

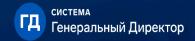
**Особенности:** длительный цикл, высокие ставки, вовлечение топ-менеджмента, возможны тендерные условия, давление конкурентов, сложные согласования по цене, срокам и условиям.

**Цель переговоров:** заключить долгосрочный контракт от одного года с крупным клиентом. А также закрепить все ключевые параметры: объем поставок или услуг, SLA, условия оплаты, этапность реализации, распределение рисков. Обеспечить условия, выгодные и устойчивые для компании.

#### Структура встречи

Подготовительный этап (заранее, до встречи). Проанализируйте клиента: изучите структуру бизнеса, финансовые показатели, текущих подрядчиков, болевые точки. Соберите информацию о тендерных требованиях, если есть. Сформируйте команду и распределите роли участников переговоров. Подготовьте аргументационную базу, презентации, расчеты ТСО или ROI.

**Открытие или первичная встреча (5–7 мин).** Представьтесь и представьте участников вашей команды. Обозначьте цели встречи и



ожидаемый формат сотрудничества. Согласуйте регламент: количество встреч, состав участников, сроки принятия решений. Установите контакт и зафиксируйте взаимный интерес к диалогу.

**Погружение в детали (15–20 мин).** Проведите интервью с функциональными подразделениями клиента. Проведите технический аудит или продемонстрируйте продукт в действии. Уточните требования по сервису, логистике, интеграциям, отчетности.

**Презентация предложения (15–20 мин).** Подготовьте и презентуйте кастомизированное коммерческое предложение. Сформулируйте ценность с учетом приоритетов клиента. Предложите несколько сценариев: базовый, оптимальный, расширенный.

Обсуждение условий и возражений (20–25 мин). Разберите цены, сроки, гарантии, штрафы, сервисные условия. Отвечайте на возражения фактами, расчетами и примерами. Уточняйте, какие условия являются для клиента ключевыми.

Финализация и подписание (10–15 мин). Согласуйте финальные условия сотрудничества. Определите ответственных за подготовку и подписание договора. Запланируйте дату запуска проекта и первые контрольные точки.



#### Кого взять с собой и зачем

Роль	Зачем нужен
Генеральный директор или коммерческий директор	Главный переговорщик, принимает ключевые решения
Финансовый директор	Отвечает за финансовые расчеты, условия оплаты, экономическую модель
Технический директор или ведущий инженер	Обеспечивает техническую экспертизу и снимает риски внедрения
Юрист	Контролирует договорную базу, защищает интересы в формулировках
Аккаунт-менеджер	Ведет клиента, фиксирует договоренности, обеспечивает непрерывность коммуникаций



#### **Аргументация**

Аргумент	Пример формулировки
Опыт и масштаб	«У нас 15 лет опыта работы с лидерами отрасли»
Финансовая устойчивость	«Наш кредитный рейтинг выше, чем у большинства конкурентов»
Индивидуальный подход	«Готовы адаптировать решение под вашу инфраструктуру»
Долгосрочная поддержка	«Вы получаете выделенного менеджера и 24/7 сервис»
Прозрачность и контроль	«Доступ к онлайн-порталу с отчетами по SLA в реальном времени»



### Возможные манипуляции

Манипуляция	Признак	Что делать
Давление конкурентами	«Ваш конкурент предложил дешевле»	Запросить письменное предложение, сравнить условия и акцентировать ценность
Затягивание сроков	Постоянные переносы встреч	Зафиксировать дедлайны и напомнить о них письменно
Игра на разногласиях в команде	Попытка общаться с разными участниками отдельно	Держать коммуникацию централизованно, согласовывать ответы внутри команды
Эмоциональное раскачивание	Внезапная критика или похвала для потери концентрации	Возвращать к повестке и фактам
Давление авторитетом	«Наш совет директоров не согласен»	Запросить участие лица принимающего решения



	или письменные
	комментарии

### Стратегия уступок

Готовы уступить	Не уступать
Сроки внедрения	Принципиальные требования SLA
Формат отчетности	Снижение качества продукта или услуги
Дополнительные сервисы в пилоте	Финансовые условия ниже минимально допустимых

#### Завершение

Подтвердите финальные договоренности письменно. Назначьте дату запуска. Определите ответственных лиц по обе стороны. Отправьте дорожную карту проекта и календарь контрольных точек.