



# СЦЕНАРИЙ. ПЕРЕГОВОРЫ С КЛИЕНТАМИ И ПОКУПАТЕЛЯМИ (КРУПНЫЕ КОНТРАКТЫ)

## 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 TCO или ROI.

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



# СЦЕНАРИЙ. ПЕРЕГОВОРЫ С КЛИЕНТАМИ И ПОКУПАТЕЛЯМИ (КРУПНЫЕ КОНТРАКТЫ)

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.



# СЦЕНАРИЙ. ПЕРЕГОВОРЫ С КЛИЕНТАМИ И ПОКУПАТЕЛЯМИ (КРУПНЫЕ КОНТРАКТЫ)

## 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 |



# СЦЕНАРИЙ. ПЕРЕГОВОРЫ С КЛИЕНТАМИ И ПОКУПАТЕЛЯМИ (КРУПНЫЕ КОНТРАКТЫ)

## 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» |



# СЦЕНАРИЙ. ПЕРЕГОВОРЫ С КЛИЕНТАМИ И ПОКУПАТЕЛЯМИ (КРУПНЫЕ КОНТРАКТЫ)

## 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                                 |



# СЦЕНАРИЙ. ПЕРЕГОВОРЫ С КЛИЕНТАМИ И ПОКУПАТЕЛЯМИ (КРУПНЫЕ КОНТРАКТЫ)

|  |  |                               |
|--|--|-------------------------------|
|  |  | или письменные<br>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.