

У нас уже есть поставщик: как выяснить критерии смены без давления

Практическая памятка по разговору.

Неудачно	Лучше	Почему
Ваш текущий поставщик наверняка завышает цены и скрывает проблемы с логистикой, поэтому мы предложим вам более честные условия.	Разрешите уточнить: какие аспекты работы с текущим партнером вы считаете наиболее удачными, а в каких случаях ожидания не совпадали с реальностью?	Запрещено очернять конкурента без фактов; нужно спрашивать о клиентском опыте.
Если вы не готовы менять поставщика прямо сейчас, то я просто пришлю вам презентацию на почту, посмотрите сами.	Понимаю, что тема может быть неактуальна. Если решение принято прочно, я поблагодарю за время и завершу разговор, чтобы не тратить ваши ресурсы.	Не давить при отказе; уважительно завершить диалог, если задача отсутствует.
Мы гарантируем круглосуточную поддержку и мгновенную интеграцию, это снимет все ваши головные боли.	Конкретные возможности и условия мы сможем подтвердить только после сверки с профильным специалистом, чтобы не давать необоснованных обещаний.	Нельзя обещать непроверенные технические характеристики продукта.
Вы сказали про надежность поставок, значит, вас не устраивает скорость доставки у текущего поставщика.	Я правильно понимаю, что главное для вас: надежность поставок и сервисное обслуживание? Почему именно этот параметр стал определяющим?	Не интерпретировать слова клиента как факт; задавать уточняющий вопрос о причинах.
Давайте сравним наши цены и сроки, я уверен, что мы будем лучше вашего текущего варианта.	Что для вас стало бы основанием хотя бы рассмотреть альтернативу? Мы можем сопоставить решения по названным вами критериям.	Сравнение должно опираться на критерии клиента, а не на предположение менеджера о превосходстве.
Вы точно не хотите ничего слушать? Ну хорошо, но я буду звонить каждый месяц, вдруг передумаете.	Если вы предпочитаете письменный ответ или перенос обсуждения, зафиксируйте формат. Я учту это и вернусь к разговору только по обоснованному поводу.	Уточнить предпочтительный формат контакта и не создавать скрытое давление частыми звонками.
Заметка: Клиент недоволен поставщиком, ему нужны дешевые комплектующие и быстрая доставка.	Заметка: Клиент ценит стабильность (цитата). Не назвал зон напряжения. Критерий сравнения: отсутствие простоев из-за нестандартных позиций.	Фиксировать только сказанные вслух факты и формулировки клиента, избегая догадок.

Ссылки: [Статья](#) · [Тренировка 1](#)