



СПОРАЗУМЕНИЯ

3 x ПОВЕЧЕ РЕЗУЛТАТИ С 1  
КЛИЕНТ: 3 БЪРЗИ ПРЕГОВОРНИ  
ТЕХНИКИ ЗА АДВОКАТИ И  
КОНСУЛТАНТИ

3 бързи преговорни техники за адвокати и консултанти |  
Севдалина Александрова, Споразумения, [www.sporazumenia.com](http://www.sporazumenia.com)

## 1. КАК ДА ПЕЧЕЛИТЕ С 1 КЛИЕНТ 3 ПЪТИ ПОВЕЧЕ - С КОРИДОРА НА СЛУШАНЕТО

Да печелиш от един клиент означава да печелиш *заедно с него*. Защото всеки път, когато осигуриш на клиента си висок резултат, увеличаваш *удоволствието и доверието* между Вас. И *колкото повече* проблеми решаваш за него, толкова повече *повишаваш твоите резултати*, и удовлетворението за теб.

Всички знаем, че най-добрите резултати идват при работата с дългогодишните клиенти. Защото ги познаваме и знаем как да помогнем най-успешно. Защото имаме доверието им. И защото те са хората, които ни възлагат още работа.

**Кои са трите техники**, които могат да улеснят още повече работата ни с тях и да увеличат резултатите в пъти – и тях, и за нас.

### Знаем, че слушате

Че поемате често ролята на психолози. И подкрепяте клиента не само в правните или бизнес въпроси, но и в личните му проблеми.

**Как можете да улесните живота си в това? Да сте още по-полезни на клиента? И най-вече да имате бързи резултати, включително и за себе си?**

Повечето клиенти говорят един куп неща, *които не ни интересуват*, и най-лошото – които изобщо *не ни помагат да им решим* проблема.

Всички знаем как да отсяваме най-важното. Но това *отнема доста време*.

Ето една човешка система за разговор, с която **печелим време, доверието на клиента, и свършваме работата**.

**Наричаме я „Коридорът на слушането“.**

Преди да Ви я разкажа, ще Ви призная, че не съм от най-търпеливите слушатели на света. Ако и на Вас ви се случва това, ето коя е **бързата версия на Коридора на слушането**.

Мястото. Представете си, че каните клиента на приятно и най-вече много удобно място – в уютна приемна с диванче, или маса, и се настанявате до него. Както Ви е удобно на вас – по възможност не срещу него, а под ъгъл от 90° или малко – по-широк.

И той сяда и започва да говори.

Какво следва:

**Слушането:**

Когато го слушате – освен **гледането в очите и подканването да говори** – с кимане и „аха“, и „какво още“, има **още нещо** ключово.

**Когато спомене нещо важно или Ви се струва, че е време да го прекъснете**, ето какво ще Ви даде **двоен** резултат.

**ПОКАЖЕТЕ, че сте го чули така:**

- Изчакайте да си поеме **дъх** и да издиша.
- И се включете с „Момент, **чух те да казваш** няколко важни неща“.
- Обобщете **точно казаното** от него – като ползвате последните му думи или ключови реплики, които е казал. Знаем, че можете да слушате. В случая е важно – да му *Покажете*.

**Пример:**

Представете си, че той Ви говори цял куп случки. За това как се е срещал с наемателите си, два пъти. Че са обсъждали подобряване и ремонти, и са се разбрали за нови щори и настилка, обаче те само искали, и искали. И след като им дал два месеца гратис, когато те изтекли, му се обадили и казали, че искат да им се намали наема с 40%, и че иначе ще напуснат. И че той се е ядосал и е казал, че в такъв случай могат да напуснат, но той ще си иска плащанията за изминалите два месеца.

**Да покажете РАЗБИРАНЕ + да стигнете до ВАРИАНТ веднага: с 4 стъпки**

„Добре, от това което казваш, разбирам, че наемателите ти са са поискали 40% намаление. А ти вече си им дала два месеца гратис, и това допълнително искане ти се струва прекалено. Така ли е?“

- На първата стъпка обобщаваме фактите. **Какво се е случило** обективно.
- И след това – на второ място отразяваме **как им се отразило**. „Разбирам, че това те е ядосало и ти се е сторило несправедливо“ (или каквото е казал).
- На третата стъпка казваме какво предполагаме, **че е най-важно за него да се случи**. „Да разбирам ли, че в момента за теб е най-важно да получаваш добър оход от магазина си, който даваш под наем – от тези или от други наематели? Така ли е?“ Това му дава възможност да потвърди или да отрече.
- “Какво би искал **да направим** по това?“

И така, освен стъпките в Коридора на слушането, с които можете **да си спестите часове пресяване на излишна информация**, ето още две ключови техники, които заемаме от маркетинга и медиацията.

## 2. РЕШАВАНЕ НА ЕДИН ПРОБЛЕМ, ИЛИ СПИРАНЕ НА ЗАГУБИТЕ ОТ ДРУГ

**Или как да използвате техниката „Ти си гений“, от моята Голяма луда гръцка сватба.**

Във филма главната героиня Тула, много искаше да учи, да се развива, да се занимава с модерни неща. Затова скаше да работи в туристическата агенция на леля си, да въведе заявки чрез компютри и съвременни технологии, и да общува с нови хора. Но баща ѝ беше много консервативен и настояваше тя да помага в семейния им ресторант.

Представете си в семейния ресторант, седат на една маса Коста – бащата- собственик на ресторанта, жена му, сестра му, която е собственичка на туристическата агенция, и дъщеря му Тула. И от дума на дума как си – сестра му се оплаква, че е зле, защото няма кой да им помага в ресторанта. Коста загрижен за очва да я пита – ами мъжа ти, ами сина ти, те защо не ти помагат. Докато накрая Коста не се плесва по челото и не казва – „Измислих! Ами нашата Тула, да дойде тя да ти помага.“ И в отговор жените възкликват „Ти си гений, Коста!

И Тула поскача от радост, защото цял ден са мислили план с леля и и майка ѝ, как Коста сам да стигне до идеята и да предложи това, което Тула толкова иска – работата в агенцията на леля си.

И така, тази техника човекът насреща сам да стигне до решението, може да Ви хареса и да Ви даде много добри резултати в разговорите с клиенти.

Как точно да я прилагате, ще видим малко по-долу *в примера*.

**Клиентите като правило са свикнали да разчитат на Вас да им решите даден проблем.**

Наред с метода, за който току що-говорихме, един подход, който *можем да заемем от опитните в маркетинга, е докато решаваме един проблем на клиента, внимателно да диагностицираме друг проблем, който го притеснява, или от който губи много. И да му покажем как да го реши.*

**Как го правим ние в практиката, и как можете да го адаптирате Вие за Вашата:**

**Да го изслушаме по-подробно и заинтересувано за проблема. Да му кажем точните реплики. Да му зададем точните въпроси. Така, че той сам да се обърне за помощ по тях.**

### Пример:

Представете си, че Христо Комаров, който Ви е отдавнашен клиент, и на когото сте помогнали да сключи отлична сделка, е споменал в разговора, че му е много натоварено, защото отдавна не успява да вдигне таксите на няколко свои клиенти, които отнемат много време на служителите му.

Особено го затормозява един от клиентите му, който многократно е избягвал да предоговорят услугите, и, или изчезва и не отговаря, или започва да се оплаква, че нещо не е свършено както трябва, и въобще не дава дума да се отвори за обновяване на таксите.

Работата при него е доста, а досегашните такси при него са поне два пъти по-ниски от тези, за които клиентът Ви работи същата услуга с нови клиенти.

- **Забелязвам, че спомена, че ситуацията с X ти пречи?**

Тук му даваме възможност да разкаже какво точно се случва с този клиент.

- **Какъв е проблемът там?**

Искаме да изясним в какво е проблемът с конкретния клиент – само влагането на много време срещу по-малко пари, или има и друго? Какви са ползите от дългосрочното отношение с него?

- **Ако можеш да избираш сега, какво би искал да избегнеш? И какво искаш да постигнеш там дългосрочно? Кое от всички тези неща ти е най-важно?**

Вероятно иска да избегне както губенето на време на служителите, които за същото време могат да обслужат и още един допълнителен клиент, така и да покаже на клиента, че не може да злоупотребява с времето и добросъвестността им. И че е въпрос на принцип да предоговорят. Важно е да се запази този клиент, но не при същата такса – въпрос на самоуважение и насочване на усилията към точните клиенти.

- **Ти какво би направил, за да се договорите? Какво смяташ, че може да се поиска от другия да направи? Какво смяташ, че ще го съблазни да се съгласи?**

В нашия случай е възможно Комаров – нашият клиент, да отговори, че за да мине по-гладко промяната с по-високите такси, би обяснил на своя „проблемен“ клиент *какви екстри* ще получи.

Например, че *работата ще се оптимизира чрез нов софтуер*, който свежда до минимум грешките и повредите. Освен това *няма да се ходи на място* в офиса всеки път и *да се ангажира допълнително време на служителите* на клиента с повишените такси. И също така, че *новата такса заради дългогодишните им отношения, е по-ниска* от колкото на останалите му клиенти с подобна услуга.

И наред с това, че вероятно „*проблемният*“ клиент би се *поблазнил*, ако това ще му донесе някакви реални печалби. Или ако има някакви *специално предимство*, като обслужване с експресна реакция до 3 часа от всяко обаждане, преди всички. Или нещо друго, като *безплатен софтуер*, или друго, с което Комаров разполага от доставчици и е лесно да го осигури на клиента си без да струва допълнителни средства.

- **Въз основа на това, което ти очерта, ето какво виждам аз, че можем да направим оттук нататък .... Какво ще кажеш? Какво поемаш ти? И в какво да ти помогна?**

Резюме на стъпките.

**Ето така виждате как помагате на Вашия клиент, да измисли сам решения – така, че накрая да е доволен от себе си, да Ви е благодарен за помощта, и да има решение, по което да действа – самостоятелно и с Ваша помощ.**

**Принципите, които разкриват какво точно иска да чуе клиента, и как да му го кажете етично и убедително – можете да чуете в безплатното 10-минутно видео тук.**

**А ето и 4 неща, които клиентите всъщност искат, когато казват, че искат пари**

- Влияние или власт
- Внимание или признание
- Възможност за бъдещи печалби
- Сигурност и спокойствие

### **3. КАК ДА ИЗПОЛЗВАТЕ МЕДИАТОР ЗА ПО-ВИСОКИ РЕЗУЛТАТИ**

**Когато Ваш клиент има проблем или спор с негов бизнес партньор, можете да използвате освен методите на Коридора на слушането и Решаването на проблем, които си заехме от медиацията, и **независим медиатор в разговора**.**

**Защо обаче, след като можете сами да договаряте с другата страна и адвоката й?** Напълно съм съгласна, и в моята практика на адвокат предпочитам да преговарям директно. Когато обаче това е възможно, и няма извънредни обстоятелства.

**Кога има такива?**

**Вие знаете най-добре.**

- **Когато отношенията са много влошени** – и другата страна използва времето за нападки или изнудване. Или просто няма да каже истината. Нито ще сподели докъде реално е готова да отстъпи.
- **Когато адвокатът на другата страна е настроен да се доказва.** Тогава трудно ще се излезе от лавината от правни аргументи, и ще се стигне до конструктивно обсъждане на бизнес варианти, от които да се печели занапред.
- **Когато просто няма доверие.** Тогава няма да се стигне до разговор нито по истинските цели на всеки, нито до изгодни варианти.

## Как конкретно да използвате медиатора

- **Медиаторът събира информация, която Вие не можете да достигнете** – за реалните стремежи на страните, и за вариантите, на които биха се съгласили. Например често в *отделна среща* страните споделят *варианти, които съвпадат* почти напълно с вариантите на другия.

В обща среща обаче могат да *твърдят нещо противоположно или да се откажат от сходния вариант.*

В индивидуална среща медиаторът може да разбере **действителните причини** зад това разминаване или отказване от съвпадащите варианти – например заради „притискащи или дразнещи“ действия на другата страна. И в действителност, заради нуждата на единия да участва във вземането на решенията равностойно, да бъде уважаван и зачитан като бизнес или личен партньор, и т.н.

**Пример:** Представете си, двама предприемачи, с договор за изработка на инсталации. Единият е извършил работата, но другият не му плаща и прекъсва комуникацията без обяснения. В преговори директно между двамата се разменят заплахи, или тълкувания на текстовете по договора им – с убеждаване кой от двамата би спечелил в съда.

**В директни преговори** често единият няма как да разбере каква е действителната причина другият да не плаща.

**В медиация** по такива случаи се оказва, че няма плащане, например **защото Възложителят смята, че изпълненото не съответства на заложеното** по договор (например направена е инсталация, която обаче е изработена от друг тип тръби с по-ниско качество, или е изработена инсталация, но има някои дефекти и част от нея не може да поеме натоварването, което е искал Възложителят, и е необходимо преработване), но Изпълнителят твърди, че е изпълнил всичко точно и настоява за плащане.

В директни преговори често **не може да се стигне и до достатъчно изгодни варианти** – отново защото разговорът се измества върху притискането и оспорването на казаното от другия.

В медиация, когато няма пари, **в лични срещи медиаторът обсъжда със страните какво друго би ги устройвало като варианти.** И така се стига до поверително споделяне, че освен с плащане на части, единият може да приеме и *други услуги* вместо директни плащания, или да му бъдат *осигурени клиенти* от длъжника му,

или дори, че съвместно могат да преговарят с длъжници на длъжника, и да съберат пари от тях. Или се измислят съвместни *нови проекти*, от които и двете страни печелят по-високи суми от това, което е било дължимо.

Освен това, често всеки от предприемачите споделя в лична среща с медиатора, **че има средства, но няма да плати**, за да даде урок на другия за нещо. Или защото е бил *некоректен* с нещо. Или споделя, че няма да плати, защото знае, че другият *ще го осъди след доста време*, и този вариант му е изгоден.

Важно е да имате предвид, че **медиаторът не може да дава правни мнения и съвети, и затова той не може да замести юридическия съвет, и помощта на адвокатите.**

- Много често страните споделят, че желаят да продължат отношенията си, но не могат да кажат това директно пред другата страна, за **да не изглежда като слабост.**
- Медиаторът вижда **къде действително я боли** другата страна и на какво е готова да се съгласи, за да получи лек за „болката си“.
- В директните преговори **често няма кой да приземи нераалистичните искания.** Докато медиаторът може директно да попита – „Добре, виждам, че правите 150 000 оборот с този партньор. Действително, той сега Ви дължи 10 000, които казва, че не може да плати. И ако не се договорите, казахте, че според Вас това ще приключи отношенията Ви. Като сложите на масата 150 000 възможни печалби и 10 000, с които не се знае какво ще се случи, какви начини виждате да спечелите повече от сделките с този партньор в следващите месеци, така, че да си компенсирате дължимата Ви сума?“
- Така, ако клиентът ви **има нереалистични очаквания**, ангажирайте и медиаторът в разсейването им. Медиаторът може да обсъди с Вас *възможни варианти* и да *проучи докъде* другата страна би стигнала в предложенията си, *без да разкрива* Вашите варианти. Ще е от полза да насърчите клиента си да не търси проблеми във всеки от вариантите, за да може да чуе максимално много възможности и да намери най-подходящата за своите цели.
- **КАКВОТО И ДА СЕ СЛУЧИ В МЕДИАЦИЯТА, ТО ОБИКНОВЕНО ДАВА БЕЗЦЕННА ИНФОРМАЦИЯ** – за това възможно ли е споразумение, за истинските цели и приоритетите на другата страна И много често, **разчупва леда в комуникацията.** Така, че често след една среща в медиация, бизнес партньори, които са били в толкова влошени отношения, че не са си говорили нито по телефон, нито по мейл, започват да се чуват и заедно с адвокатите си сядат да оформят споразумението.



- **Медиацията е от полза основно, когато отношенията са важни, неизбежни, или е добре да продължат.**
- **Когато я използвате успешно, медиацията просто дава много повече пари, защото съхранява отношенията, и защото намира варианти, които свеждат до минимум загубите, или създават възможности за печалби. При това бързо.**
- **За повече информация за възможностите да използвате На практика тези и други техники, както и медиация във Вашата практика: [www.sporazumenia.com](http://www.sporazumenia.com), Обучения.**