



г. Краснодар

20.10.2021 г.

➡ **ТЕХНОЛОГИЯ «УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ПОЕДИНКИ» Владимира Тарасова**

ТЕМА: Экспресс поединки: подготовка и приёмы

➡ **СИТУАЦИИ ЭКСПРЕСС**

1. Ремонт печатной машины

В небольшой типографии неожиданно вышла из строя большая печатная машина, обеспечивающая 30% выручки. Прибывшие в типографию сотрудники отдела обслуживания фирмы-производителя обозначили стоимость ремонта в 200 тыс. рублей. **Штатный Техник типографии**, поколдовав над машиной пару дней, смог запустить ее в работу. На следующий день Техник подошел к Директору, проинформировал его о починке машины и попросил премию, на что **Директор** ответил:

— *Так это твоя работа, о какой премии вообще речь?!*

2. Век живи - век учись

На встрече выпускников **Отличница** похвасталась, что постоянно обучается на различных курсах и тренингах. По ее словам, это позволяет поддерживать необходимое для полноценной жизни внутреннее состояние. **Трочница**, добившаяся после окончания университета значительных карьерных успехов, едко заметила:

— *Вечный студент? Шикарное состояние!*

3. Бессрочный заём

Молодому человеку его Бывший руководитель и друг помогает оплатить важную учебу: дает займы 250 тыс. рублей с условием «вернёшь, когда сможешь». Спустя год, во время встречи **Бывший руководитель** с нажимом спрашивает у Молодого человека:

— *А как там мои деньги?*

4. Я – не я, и «встреча» не моя

Начальник отдела продаж назначил 3 клиентам встречи на форуме «Армия-2021», но поехать сам не смог. Вместо него едет **Коммерческий директор**, проводит переговоры, но после его возвращения клиенты отказываются работать с компанией. Через неделю Коммерческий директор просит Начальника ОП отчитаться по новым договорам, на что Начальник ОП говорит:

— *Это я у Вас хотел спросить: что Вы им такого наговорили?*

5. Дама с собачкой

В час пик **Девушка** вошла в продуктовый магазин вместе с семьей, состоящей из молодой **Мамы**, папы, двух детей и шпица – небольшой собачки. Пока папа занимался детьми и санками у выхода, молодая Мама усадила мокрую собачку в тележку для продуктов. Девушка выразила Маме своё возмущение – как можно сажать грязную собачку в тележку, ведь в эти тележки покупатели складывают пищевые продукты! На это молодая Мама ответила:

— *Ей тут нравится! А вы идите, девушка, не скандальте!*

6. Дельный совет

В крупном супермаркете, в час пик, на кассе, **Клиент**, не расплатившись, укладывает покупки в пакеты. **Кассир** торопит его с оплатой. Клиент просит кассира помочь уложить товар в пакеты, чтобы не задерживать очередь. На что кассир холодно ответил:

— *Рассчитайтесь и укладывайте – сколько хотите...*

7. Непорядок

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. Вошедшая **HR-Директор** с негодованием воскликнула:

— *Что тут у Вас происходит? Вы зачем их отпускаете!*

8. Куда без очереди?

Пациент стал обслуживаться в городской поликлинике по программе ДМС. В кабинете по оказанию услуг ДМС ему сообщили, что все врачи в поликлинике ведут прием в порядке живой очереди, но обладателей полиса ДМС обычно пропускают вне очереди. Обнадеженный пациент приходит на прием к врачу и сообщает «живой очереди», что у него ДМС и он идет следующим. **Мужчина** плотного телосложения становится на его пути и с угрозой говорит:

— *Ты никуда сейчас не пойдешь, очередь займи!*

9. Неясные сроки

Программист дважды не смог уложиться в утвержденные сроки выполнения сложной задачи. Накануне третьей контрольной даты к нему подошел **Руководитель** и поинтересовался, будет ли решена поставленная задача, на что получил ответ:

— *Как сделаю, так сделаю, дайте доработать спокойно!*

10. Не о себе заботиться надо.

На совещании руководства небольшой торговой компании **HR-директор** выступил с инициативой о введении в своей службе новой штатной единицы. На это

Генеральный директор с разочарованием сказал:

— *Нет, чтобы продажи усилить... Вы на себя одеяло тянете!*

11. Повышение класса обслуживания

Самолет летит с полностью заполненным салоном эконом-класса. **Пассажир самолета** самостоятельно пересаживается на одно из свободных мест в бизнес-класс самолета. На просьбу **Бортпроводника** занять свое место согласно посадочному талону в эконом-классе и пересесть обратно, Пассажир заявляет:

— *Не пересяду! Там соседний пассажир кашляет!*

12. До последнего клиента

Ресторан работает, пока не уйдет «последний клиент». **Посетитель** задержался уж совсем допоздна, ничего не заказывая. **Менеджер зала** обратился к нему с просьбой завершить свое посещение, на что **Посетитель** ответил:

— *Вы же работаете до последнего клиента? Вот и работайте!*

13. Шантаж

Предприниматель пользуется услугами бухгалтерской компании. Предприниматель неоднократно нарушает установленные договором сроки оплаты, ссылаясь на материальные трудности. После очередного нарушения Предпринимателем согласованного срока погашения накопившейся задолженности, **Менеджер бухгалтерской компании** уведомляет его о приостановке оказания услуг. При этом вежливо напоминает, что близятся сроки сдачи отчетности и уплаты налогов.

Предприниматель возмущенно заявляет:

— *С вашей стороны это похоже на шантаж!*

СИТУАЦИЯ ЗА 3-е МЕСТО

14. Диванный критик

Бывалый путешественник в аэропорту увидел группу туристов. Спросив куда они летят, и, услышав, что на Эльбрус, заметил, что там на двух туристов по правилам должен быть минимум один инструктор, на что услышал от **бородатого мужчины** (видимо инструктора):

— *Все диванные критики так говорят!*

СИТУАЦИЯ ЗА 1-е МЕСТО

15. Не донёс.

Рано утром **Зятя** будит телефонный звонок **Тёщи**. Привезла из деревни два пакета с едой, просит спуститься, забрать пакеты. Заспанный зять спускается, получает в руки крепкую, но лёгкую сумку и хлипкий пакет с двумя трёхлитровыми банками компота. «Осторожно неси пакет» - напутствовала тёща и уехала в поликлинику. На 4 этаже, за два шага до квартиры пакет рвётся, оба баллона разбиваются. Зять в гневе звонит тёще:

— *Возвращайтесь и убирайте свой компот, весь подъезд в черешне!*