

Případová studie

Nadnárodní korporace se rozhodla uzavřít velmi zajímavý kontrakt s renomovanou logistickou firmou v průmyslově rozvinuté a finančně stabilní asijské zemi. Vyslala k dojednání obchodního kontraktu cílevědomou a zodpovědnou pracovníci prodejního oddělení, která měla řadu zkušeností s uzavíráním kontraktů v Kanadě.

Před cestou obdržela pracovnice informace o finanční a tržní situaci asijské firmy. Poznala, že se jedná o uznávanou společnost s mnoha obchodními vztahy po celém světě, která velmi dobře prosperuje a má nejvyšší podíl na místním trhu. Její služby jsou velmi kvalitní a cenově zajímavé. Firma získala řadu ocenění kvality a vykazuje vysokou produktivitu práce. Je považována za lídra v užívání high-technologií. Pracovníci potěšilo, že bude jednat s firmou tohoto formátu a předpokládala, že dohoda bude rychlá a přinese efekt oběma stranám. Očekávala, že to bude jeden z nejlepších kontraktů, které uzavřela jménem své firmy za poslední tři roky.

Na cestu si vyhradila čtyři dny - dva dny na cestu a dva dny na jednání. Trochu si vyčítala, jestli příliš neplýtvá časem, když si plánuje uzavření smlouvy na dva dny. Na letišti ji překvapilo, že je očekávána pěti pracovníky firmy, kteří se jí věnovali celé dva dny. Nejprve ji zavezli do hotelu a předali jí přesný plán jejího pobytu. Zahrnoval jen a pouze návštěvy místních historických a kulturních památek a společenských akcí. Na její počet byl uspořádán slavnostní oběd - nerozuměla tomu proč, když ještě nedošlo k uzavření kontraktu. Večer byla pozvána na představení tradičního lidového divadla. Z turistického hlediska byla cesta velmi zajímavá, ale obávala se, jaký výsledek pracovní cesty oznámí svému vedoucímu. Telefonovala do své společnosti ve snaze prodloužit pracovní cestu alespoň o den a uzavřít kontrakt. Dostala odpověď: „nezapomeň, že jsi v Asii. Přijed' domů“.

Následující měsíc naplánovala na tři dny druhou cestu, protože se nechtěla zdržovat oddalováním slibného obchodu. Po příletu ji opět čekalo jí pět známých osob. Byli milí, usměvaví a zdvořilí. Projevili velkou radost nad tím, že přijela podruhé. Z hotelu ji odvezli přímo do společnosti, což ji velmi potěšilo, ale k vlastnímu projednání kontraktu nedošlo. Z rozhovorů poznala, že mají detailní informace o její společnosti. Oceňovali úspěchy na trhu, finanční stabilitu a exkluzivitu výrobků. O vlastní společnosti se zmiňovali málo, a pokud, tak velmi skromně, což ji překvapilo. Vrátila se domů rozladěna a dohodla se s vedoucím, že se na třetí cestu vydá až v příštím čtvrtletí.

„Kolikrát ještě?“, ptala se sama sebe. Zařekla se, že tentokrát musí být rázná.

Opět stejné letiště, opět stejné a přeuctivé úklony a usměvavé tváře, stejný hotel. Zajásala, když ji uvedli do konferenční místnosti, kde konečně mohla předvést prezentaci své firmy a výrobků. Její prezentace, to byl projev hodný státníka - „odmrštění zastaralých postupů“, „technologický zvrát“, „informační revoluce“, „konkurenční boj“, „oproštění se od starého myšlení“, „velký business“. Měla dobrý pocit. Očekávala dotazy před uzavřením kontraktu typu „od kdy, do kdy, kolik, za kolik apod.“. Místo toho se jí začali vypytovat na detaily výrobků, o kterých se zminila již při minulé cestě.

Vracela se domů bez uzavřeného kontraktu a s nejistým příslibem, že návrh znovu prostudují.

Úkoly

1. Pokuste se určit, proč nedošlo k uzavření kontraktu.
2. Uveďte chyby, ke kterým došlo.
3. Navrhněte, jak dospět k úspěšnému uzavření kontraktu v případě, že to asijská strana neodmítne.