



- аудит
- налоги
- право
- управленческий консалтинг

Декабрь 2016

www.mkpcn.ru

Ежемесячный информационный бюлетень

для руководителей

Тел.: +7 (495) 201-02-20,
8 (800) 505-05-80 (звонок по России бесплатный),
Факс: +7 (495) 111-20-17
mkpcn@mkpcn.ru



СОДЕРЖАНИЕ

События месяца

3

Налоговое бремя

Налоговые риски от переуступки права требования с последующим прощением долга

6

Юридический практикум

Проверки контролирующих органов: что изменилось в 2017 году?

9

Деловые коммуникации

Как убедить собеседника, определив его психотип

13

Бизнес-практикум

Как продавать компаниям дорогие продукты.
Технологии убеждения

15

Отдохните

Кино, космос и русский язык: циклы лекций
в Культурном центре ЗИЛ

18

Тел.: +7 (495) 201-02-20,
8 (800) 505-05-80 (звонок по России бесплатный),
Факс: +7 (495) 111-20-17
mkpcn@mkpcn.ru

СОБЫТИЯ МЕСЯЦА

Предполагается, что координацию бюджетной политики возьмет на себя президент или премьер-министр

В России может появиться бюджетный арбитр.

В январе может быть поставлена точка в давнем споре о том, кто формирует российский бюджет и каким целям он должен отвечать. Решить этот вопрос предлагается за счет создания института бюджетного арбитра. Таким образом удастся наладить взаимодействие между Минфином и Минэкономразвития, чтобы формировать бюджет, отвечающий задачам экономического роста. Идея, предложенная межведомственной экспертной группой, в конце декабря была одобрена на заседании научного совета при Совете безопасности РФ.

В настоящее время рассматривается два варианта организации работы бюджетного арбитра. Координацию бюджетной политики может взять на себя либо президент через свою администрацию (если будет утверждена так называемая американская модель), либо премьер-министр путем создания специальной правительственной комиссии (британская модель). Бюджетный арбитр будет выполнять функцию согласительного органа, который должен «примирить» Минфин, традиционно ограничивающий финансирование, и ведомства, отвечающие за экономическое развитие. При этом целью федерального бюджета станет не техническая консолидация, а рост ВВП. Соответственно, основным финансовым документ будет ставить задачи развития за счет конкретных отраслей, регионов и проектов.

Источник информации: <http://izvestia.ru/news/656630#ixzz4VXLweGu7>

ФНС РФ открывает свои базы для банков

Упрощение механизма подтверждения доходов может снизить ставки по кредитам.

Федеральная налоговая служба (ФНС РФ) в 2017 году откроет свои базы данных для банков. С их помощью кредитные организации смогут оперативно подтверждать доходы клиентов.

В ФНС и ЦБ подтвердили, что механизм предоставления банкам справок по форме 2-НДФЛ в электронном виде уже прорабатывается. Принципиальное решение о таком доступе было принято еще два года назад, однако из-за технических вопросов его реализация откладывалась.

Уже в этом году банки смогут получать информацию о заработках заемщиков через систему межведомственного электронного взаимодействия. По этому каналу к ним сейчас поступают сведения о доходах россиян от Пенсионного фонда (ПФР). Пилотный проект с ПФР завершится в 2017 году. Пока доступа к базе ФНС РФ у банков нет, несмотря на принципиальное согласие ЦБ по данному вопросу. Банки смогут запрашивать справки по форме 2-НДФЛ так же, как и данные СНИЛС клиентов. Технически это выглядит довольно просто: заемщик подает в банк заявку на кредит, с портала госуслуг ему приходит СМС, предлагающее дать согласие на передачу ПФР сведений о состоянии его лицевого счета, после чего банк получает данные из фонда. На официальном сайте ФНС РФ уже существует сервис по проверке справок о доходах физических лиц. Но он предна-

СОБЫТИЯ МЕСЯЦА

значен исключительно для органов исполнительной власти. Банки доступа к нему не имеют.

Полноценный доступ к данным о доходах клиентов позволит банкам в любой момент проконтролировать финансовое состояние заемщика и оценить, какая часть его дохода идет на погашение ссуды.

Источник информации: <http://izvestia.ru/news/656628#ixzz4VXMuSbnw>

Гонконг исключат из офшоров

Минфин РФ предлагает исключить Специальный административный район Гонконг (Сянган) из списка офшорных юрисдикций.

«Изменения вносятся Минфином России в связи с ратификацией Соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Специального административного района Гонконг Китайской Народной Республики об избежании двойного налогообложения и предотвращении уклонения от налогообложения в отношении налогов на доходы и Протокола к нему», — говорится в соответствующем законопроекте Минфина.


Планируемый срок вступления в силу поправок — сентябрь 2017 г. Согласно сведениям ФНС сейчас в перечень офшоров входят 40 стран.

Источник информации: http://taxpravo.ru/novosti/statya-386596-minfin_hochet_isklyuchit_gonkong_iz_perechnya_ofshorov

Сроки хранения информации увеличат до одного года

Интернет-компании обяжут хранить информацию об обмене сообщениями между клиентами год вместо нынешних шести месяцев.

Минкомсвязь России подготовила поправки в постановление правительства, определяющее сроки хра-



нения логов в Интернете. С 1 июля 2018 года организаторы распространения информации в сети (т.е. соцсети, почтовые сервисы, мессенджеры и многие другие сайты в российской юрисдикции) должны в течение года «помнить», с кем, где и когда обменивались сообщениями их пользователи.

Сейчас эту информацию нужно хранить только шесть месяцев. Речь идет о «метаданных» — фактах обмена текстом, видео, звуками и картинками, о логинах и географическом положении участников обмена. Содержание сообщений тоже придется хранить — но только шесть месяцев.

Логи и сами сообщения интернетчики и связисты должны будут хранить на территории России. Требования распространяются на информацию о пользователях, выходящих в сеть с территории нашей страны, использующих для авторизации в сети российские документы или отечественные телефонные номера. Всё это касается и иностранцев, временно находящихся на территории нашей страны.

Источник информации: <http://izvestia.ru/news/656400>

Госдума готовит поправки в закон об ОСАГО

Автовладельцы смогут получать увеличенные штрафы со страховщиков.

Готовятся поправки в закон об ОСАГО, согласно которым автовладельцы смогут получать увеличенные штрафы со страховщиков. Согласно поправкам застрахованный в случае аварии вправе выбрать вариант возмещения — деньгами или ремонтом. На

СОБЫТИЯ МЕСЯЦА

последний отводится 35 дней. Если физическое лицо окажется неудовлетворенным качеством ремонта, то оно сможет потребовать штраф в 600 рублей за каждый день ремонта. Ранее сумма равнялась 30–60 рублям. Сейчас некачественный ремонт оплачивается только по договорам КАСКО.

Источник информации: <http://izvestia.ru/news/657014#ixzz4VXJK8J5j>

Минфин и ЦБ идут на компромисс
в пенсионной реформе

«Молчунам» предоставят право выбрать между старой и новой системами.

Минфин и ЦБ РФ идут на компромисс в пенсионной реформе, благодаря которому у «молчунов» снова появится право выбора, куда вкладывать деньги. Ранее предполагалось, что средства тех, кто не перевел свои накопления в негосударственные пенсионные фонды, уйдут в обязательную систему, которая строится на так называемых баллах.

«Если предположить, что большинство «молчунов» пойдет в распределительную систему, это могло бы привести к снижению стоимости баллов. Стало понятно, что такие риски есть, поэтому система была подкорректирована. Было принято решение переводить взносы «молчунов» в систему индивидуального пенсионного капитала (ИПК), и только в том случае, если человек сам откажется это сделать, направлять их в обязательную, с баллами.

ИПК предусматривает выплату взносов с зарплаты самого будущего пенсионера.

Источник информации: <http://izvestia.ru/news/656211#ixzz4VXUt0Yct>

Физлицо вправе встать на учет
в любой налоговой инспекции

С 1 января 2017 года физлицо, не являющееся ИП, вправе подать заявление о постановке на учет в любую налоговую инспекцию.

Все территориальные налоговые органы, обслуживающие физических лиц, начинают прием заявлений о постановке на учет и выдачу свидетельства о постановке на учет независимо от места жительства (места пребывания) физического лица.

При этом сохраняется действующий принцип учета физического лица в налоговом органе – по месту жительства либо по месту пребывания при отсутствии места жительства на территории РФ.

Источник информации: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=210569&fld=134&dst=1000000001,0&nd=0.6596087206955509#0>



НАЛОГОВОЕ ВРЕМЯ

Налоговые риски от переуступки права требования с последующим прощением долга

Рассмотрим ситуацию, когда Кредитор планирует по договору цессии приобрести у первоначального Кредитора задолженность организации-должника, доля участия Кредитора в которой составляет более 50%. При этом Кредитор планирует прекратить обязательства организации-должника прощением долга.

Исходя из буквального прочтения нормы пп. 11 п. 1 ст. 251 НК РФ, при определении налоговой базы не учитываются доходы в виде имущества, полученного российской организацией безвозмездно, в том числе в виде денежных средств:

- от организации, если уставный капитал получающей стороны более чем на 50% состоит из вклада передающей организации;
- от физического лица, если уставный капитал получающей стороны более чем на 50% состоит из вклада этого физического лица.

Однако в рассматриваемой ситуации Кредитор:

- не передает имущество (денежные средства) организации-должнику, а прощает долг последней;
- кроме того, Кредитор получает право требования долга на основании договора цессии (уступки).

При таких обстоятельствах, учитывая позицию ВАС РФ (п. 3 Информационного письма Президиума ВАС РФ № 98¹), сбережение должником денежных

В статье рассмотрены вопросы налогообложения налогом на прибыль дохода, возникающего от переуступки прав требования, с последующим прощением долга. Такая схема часто используется во взаимоотношениях между материнской и дочерней компаниями.

средств вследствие прощения кредитором долга может быть приравнено к их получению.

Следующие суды при принятии решения учли вышеуказанную позицию ВАС РФ:

- Постановление ФАС ЦО от 15.11.2007 № А54-125/2007-С13;
- Постановление ФАС СКО от 21.05.2009 № А63-9238/2008-С4-37 (Определением ВАС РФ от 24.07.2009 № ВАС-8675/09 отказано в передаче данного дела в Президиум ВАС РФ);
- Постановление ФАС МО от 17.08.2012 № А41-43249/11;
- Постановление ФАС МО от 04.06.2014 № А40-70623/13;
- Постановление ФАС МО от 05.08.2014 № Ф05-8301/2014.

В приведенных судебных актах рассмотрены ситуации с прощением долга Кредитором, получившим право требования долга у первоначального Кредитора.

Во всех случаях суды пришли к выводу, что соблюдены все условия для применения нормы пп. 11 п. 1 ст. 251 НК РФ и доход не учитывается при определении налогооблагаемой базы по налогу на прибыль.

Однако применительно к норме пп. 11 п. 1 ст. 251 Минфин РФ и ФНС России разъясняют, что в случае

¹ Информационное письмо Президиума ВАС РФ № 98 от 22.12.2005 «Обзор практики разрешения арбитражными судами дел, связанных с применением отдельных положений гл. 25 НК РФ».



приобретения кредитором задолженности должника по договору уступки права требования, с последующим заключением соглашения о списании (прощении) долга, отсутствует передача имущества, следовательно, оснований для применения пп. 11 п. 1 ст. 251 НК РФ у должника не имеется (*Письма Минфина РФ от 08.02.2013 № 03-03-06/1/3094, от 20.06.2012 № 03-03-06/1/315, от 25.11.2009 № 03-03-06/1/773, УФНС по г. Москве от 14.10.2010 № 16-15/107958@*).

При этом есть письма, в которых налоговые органы соглашались с правомерностью применения нормы пп. 11 п. 1 ст. 251 НК РФ в рассматриваемой ситуации:

- *Письмо УФНС РФ по г. Москве от 21.12.2011 № 16-15/123400@;*
- *Письмо УФНС РФ по г. Москве от 17.02.2011 № 16-15/015043@;*
- *Письмо УФНС РФ по г. Москве от 10.04.2009 № 16-15/034905,*

ссылаясь при этом на письма Минфина РФ:

- *Письмо Минфина РФ от 03.10.2006 № 03-03-04/1/680;*
- *Письмо Минфина РФ от 21.01.2009 № 03-03-06/1/27;*
- *Письмо Минфина РФ от 19.10.2011 № 03-03-06/1/652.*

Кроме того, следует обратить внимание на норму пп. 3.4 п. 1 ст. 251 НК РФ, согласно которой при определении налоговой базы не учитываются доходы в виде имущества, в том числе в виде денежных средств, переданных хозяйственному обществу в целях увеличения чистых активов (в том числе путем формирования добавочного капитала), соответствующими участниками. Данное правило распространяется также на случаи увеличения чистых

активов хозяйственного общества с одновременным уменьшением либо прекращением обязательства хозяйственного общества перед соответствующими участниками, если такое увеличение чистых активов происходит в соответствии с положениями, предусмотренными законодательством РФ или положениями учредительных документов хозяйственного общества, либо явилось следствием волеизъявления участника хозяйственного общества. Указанная норма распространяется и на акционерные общества (п. 4 ст. 66 ГК РФ, *Письма Минфина РФ от 04.07.2013 № 03-03-07/25624, ФНС РФ от 22.11.2012 № ЕД-4-3/19653*).

Обращаем внимание, что размер доли участника в этом случае значения не имеет, важно только, чтобы средства были внесены участником организации – должника, каковым Кредитор и является. Указанная норма может применяться Кредитором наравне с нормой пп. 11 п. 1 ст. 251 НК РФ. Рассматриваемая норма распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2007 (п. 2 ст. 4 Федерального закона от 28.12.2010 № 409-ФЗ).

Возможность применения в рассматриваемой ситуации пп. 3.4 п. 1 ст. 251 НК РФ подтверждается и разъяснениями официальных органов:

- *Письмо Минфина РФ от 25.06.2014 № 03-03-06/1/30267;*
- *Письма ФНС РФ от 02.05.2012 № ЕД-3-3/1581@, от 20.07.2011 № ЕД-4-3/11698@.*

При этом факт прощения долга в этом случае не рассматривается как препятствие для применения нормы, поскольку последняя содержит указание на применение с одновременным прекращением встречного обязательства должника.

*М.И. Левицкая,
Главный консультант
ООО «МКПЦН-Консультант»*

Информация об абонентском обслуживании,
консультациях по вопросам
бухгалтерского и налогового учета –
+7 (495) 221-62-64, konsultant@mkpcn.ru



**МКПЦ предлагает услуги по подготовке
следующих видов налоговой отчетности:**

- Уведомления и пакета документов по контролируемым сделкам;
- Уведомления об участии в иностранных организациях;
- Уведомления о контролируемых иностранных компаниях (КИК).

**Лицом, ответственным со стороны МКПЦ
за проведение переговоров по оказанию перечисленных услуг,
является начальник консультационного отдела
Цуканова Татьяна Виталиевна
(+7 (495) 221-62-64, доб. 833, tsukanova_tv@mkpcn.ru)**



ЮРИДИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ

Проверки контролирующих органов:
что изменилось в 2017 году?

С 1 января 2017 года вступили в силу изменения, внесенные в Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» Федеральным законом от 03.07.2016 № 277-ФЗ.

В настоящей статье мы поможем разобраться, чего же стоит ожидать в новом году.

Контролирующие органы раскроют секреты

С начала этого года законодатель обязал контролирующие органы вести широкую разъяснительную работу с субъектами предпринимательства. Теперь на их официальных сайтах, а также в средствах массовой информации можно будет ознакомиться с:

- перечнем тех правовых актов, соблюдение которых проверяется;
- обобщением распространенных нарушений и способами их устранения;
- обзорами изменений законодательства с разъяснением, какие мероприятия необходимо провести для соблюдения новых требований закона.

Жалоб станет меньше?

Проведение каких-либо проверочных мероприятий на основе анонимных жалоб и заявлений не допу-

Из года в год вопрос защиты прав субъектов предпринимательства не теряет своей актуальности. С завидной регулярностью законодатель вносит изменения в нормативные правовые акты, одновременно совершенствуя инструменты защиты бизнеса и изменяя полномочия органов контроля.

скается. А если в ходе проверки будет установлено, что обращение, послужившее основанием для ее проведения, подписано несуществующим лицом или чужим именем (проще говоря, анонимное), такая проверка подлежит прекращению.

Сектору В2С будет полезно знать, что вслед за отказом в удовлетворении жалобы потребителя либо оставлением ее без ответа может последовать внеплановая проверка Роспотребнадзора. Ранее сотрудников указанного ведомства ждать не стоит, поскольку без обращения потребителя с претензией к продавцу или производителю ведомство проверку проводить не будет.

Кроме того, с этого года «лжецов» планируют наказывать рублем, поскольку изменения в законе позволили контролирующим органам в судебном порядке взыскивать расходы в связи с рассмотрением обращений, содержащих заведомо ложные сведения.

Предприниматель под постоянным контролем

Законодательно закреплены виды контрольных мероприятий, при проведении которых инспекторы вправе не общаться ни с директором, ни с представителями компании.

Перечень таких мероприятий является открытым, в него, в частности, включены:



- плановые осмотры территорий, акваторий, транспортных средств;
- административные обследования объектов земельных отношений;
- исследование и измерение параметров природных объектов окружающей среды (атмосферного воздуха, вод, почвы, недр);
- измерение параметров функционирования сетей и объектов электроэнергетики, газоснабжения, водоснабжения и водоотведения, сетей и средств связи, включая параметры излучений радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения;
- наблюдение за соблюдением обязательных требований при распространении рекламы и размещении информации в Интернете и СМИ;
- анализ информации о деятельности компаний, обязанность по представлению которой возложена на такие организации.

По итогам проверки компании могут выдать предупреждение о недопустимости нарушений. Вместе с тем ничто не мешает контролерам впоследствии назначить внеплановую выездную проверку.

Контрольная закупка теперь не телешоу

В 2017 году не исключено появление тайного покупателя, который может оказаться вовсе не ведущим телешоу, а представителем контролирующего органа, проводящим контрольную закупку. Использование видеофиксации при проведении данного мероприятия не обязательно, если представителя контролирующего органа сопровождают два свидетеля.

Несмотря на то что контролирующий орган не уведомляет компанию о проведении контрольной закупки, что вполне логично, это мероприятие может быть организовано только по основаниям проведения внеплановых выездных проверок и по согласованию с прокуратурой.

Если вам удалось изобличить представителя контролирующего органа, то вы вправе потребовать предъявления им служебного удостоверения и приказа (распоряжения) о проведении данного мероприятия.

По результатам контрольной закупки контролирующий орган составляет акт, который представителя компании попросят подписать в случае выявления нарушений. Такой акт и информацию о результатах позже вы сможете найти в едином реестре проверок.

Нет руководителя – нет проверки

Контролирующий орган не вправе проводить проверку в отсутствие руководителя компании либо иного должностного или уполномоченного лица (исключение см. в конце статьи).

Однако не следует злоупотреблять указанным правом, поскольку в течение 3 месяцев после такого «срыва» в компанию смогут внезапно нагрянуть представители контролирующего органа, так как закон предоставил им право в указанный срок организовать выездную проверку без внесения ее в ежегодный план плановых проверок и предварительного уведомления компании.

Меньше документов

При проведении проверки контролирующий орган теперь не вправе требовать предоставления документов и информации, которые уже имеются в распоряжении иных государственных и муниципальных органов, информационных системах, реестрах и регистрах (например, выписку из ЕГРЮЛ).

В ходе проведения проверки незаконным является истребование тех документов, которые уже были предоставлены в ходе документарной проверки. Требование о предоставлении документов до начала проведения проверки также под запретом.



Напоследок следует отметить, что нерушимым основанием для организации внеплановой проверки, несмотря на все исключения, являются случаи возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, угрозы чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также причинения вреда:

- животным, растениям, окружающей среде;
- объектам культурного наследия;
- музейным предметам и музейным коллекциям;
- особо ценным документам Архивного фонда РФ;
- документам, имеющим особое историческое, научное, культурное значение, входящим в состав национального библиотечного фонда;
- безопасности государства.

**С.В. Матюшов,
Юрисконсульт
ООО «МКПЦН-Консультант»**

Информация об абонентском юридическом
обслуживании, юридических консультациях
и ведении арбитражных дел –
+7 (495) 221-62-66, urist@mkpcn.ru



**МКПЦ предлагает полный спектр услуг
по юридическому сопровождению деятельности, включая:**

- абонентное юридическое обслуживание;
- письменные и устные консультации;
- сопровождение переговоров с клиентами;
- разработку и экспертизу проектов договоров и локальных нормативных актов;
- оспаривание результатов проверок налоговых и прочих контролирующих органов;
- досудебное урегулирование споров;
- представительство в судах (арбитражных, общей юрисдикции, третейских);
- кадровый аудит;
- регистрационные действия (включая СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОЦЕССА РЕОРГАНИЗАЦИИ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПУТЕМ ИЗМЕНЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ФОРМЫ).

**Лицом, ответственным со стороны МКПЦ
за проведение переговоров по оказанию юридических услуг,
является начальник юридического отдела
Ильина Инна Михайловна
(+ 7 (495) 221-62-66, доб. 834, ilina_im@mkpcn.ru)**



ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Как убедить собеседника,
определив его психотип

Психотип – это набор врожденных особенностей, которые определяются свойствами нервной системы. Быстрое типирование собеседника (отнесение его к определенному психотипу) помогает преподнести информацию в благоприятном ракурсе и сделать предложение, которое точно будет принято. Для экспресс-типирования достаточно трех параметров: базовой эмоции (проявляется на лице), особенностей речи и жестикуляции. Вот шесть самых распространенных в бизнесе типов людей.

Паранойялы

Такие люди заиклены на глобальной цели, они часто встречаются среди успешных менеджеров и политиков.

Как определить. Базовая эмоция – отвращение; проявляется в двух складках, идущих от крыльев носа вниз. Речь – исключительно о цели, без деталей: описывают систему и добавляют два-три критерия для усиления эффекта. Используют открытые жесты, направленные к публике.

Как вести переговоры. Дайте паранойялам понять, что можете быть полезны в достижении их целей (о которых они скажут сами). Чтобы им что-то продать, надо рассказать в стратегическом разрезе, почему ваш товар или услуга им пригодятся, и добавить пару привлекательных подробностей.

Шизоиды

Стремятся к созданию чего-то нового или улучшению существующего. В России это самый распространенный тип.

Успех переговоров далеко не всегда зависит от рациональности предложения. Если сразу определить, к какому психотипу относится собеседник, коммуникация с ним будет более эффективной.

Как определить. Базовая эмоция – удивление: глаза расширены, на лбу горизонтальные полосы, но нижняя часть лица скована. В речи «скатываются» к вторичным признакам (к примеру, на вопрос о кофе начнут рассказывать о чашке). Жестикуляция либо отсутствует, либо не соответствует словам: например, человек перечисляет «во-первых, во-вторых», а показывает, как он что-то вкручивает.

Как вести переговоры. Четко обрисуйте логическую схему с причинно-следственной связью. Воздействуйте на стремление исследовать, предложив нестандартную продукцию. Возможность заняться каким-то новым товаром для шизоида куда важнее и значительнее, чем прибыль и выручка.

Эпилептоиды

Стремятся все контролировать и делать стабильным. Часто встречаются среди бывших военных, перешедших в бизнес, и в сферах, где действия подчиняются правилам и уставам.

Как определить. Базовая эмоция – гнев: хмурятся, губы плотно сомкнуты, часто видны две вертикальные полосы на переносице. Речь медленная, четкая, детальная и конкретная. Всегда негативно окрашена: встречаются выражения вроде «не допустить», «почему плохо?». Активно применяют глаголы «поехать», «получить», «достигнуть» и т. п. Жестикулируют в пределах тела, используют «колющие» и «режущие» движения. Применяют «силовой захват пустоты» – как будто сжимают воздух рукой (например, «берут предметы» и «передвигают» их по столу).



Как вести переговоры. Возьмите с собой абсолютно все документы, представляющие продукт. На любой вопрос у вас должен быть готов ответ. Если чего-то не можете – не обещайте. Для эпилептоидов важна стабильность: если ваша компания давно на рынке, с вами будут работать. Им нельзя продавать по методике SPIN и нельзя использовать с ними любые манипулятивные техники. Вопросы без конкретики вызовут раздражение.

Истероиды

Это люди с очень высоким эго. Чаще встречаются среди «продажников», пиарщиков и других специалистов, реализующихся через самопрезентацию.

Как определить. Базовая эмоция – «одностороннее презрение» (улыбка или усмешка одним углом рта, направленным вниз). Речь поверхностная: не дают полной информации ни о чем, но очень убедительны, умеют преподнести себя. Используют «жесты балерины» – пластичные движения кисти.

Как вести переговоры. Делайте акцент на собеседнике. Хорошо работает лесть. При продаже говорите об эксклюзивности – цена не будет иметь значения.

Гипертимы

Стремятся познать новое через большое количество коммуникаций. В России таких людей много. Только этот психотип обладает синтонностью – умением подстроиться под другого человека вплоть до полного копирования, что важно для «продажника».

Как определить. Базовые эмоции – удивление и радость: глаза распахнуты, рот приоткрыт, на лбу видны горизонтальные полоски. Речь «фонтанирую-

щая», говорят много и быстро. Активно жестикулируют, используя широкие движения от локтей. Любят активность и все новое.

Как вести переговоры. Просто дайте гипертому возможность что-то попробовать. Однако для него важно не исследование, как для шизоида, а возможность познакомиться с новинками. Хорошая фраза: «Такого вы еще никогда не видели». Даже если вы продаете что-то обычное, преподнесите это как новинку. В сложных продажах хорошо действует привлечение на семинары, выездные мероприятия.

Эмотивы

Обладают развитой эмпатией, лучше других чувствуют окружающих. Встречаются в сфере закупок, поскольку гиперответственны и не склонны к воровству.

Как определить. Базовые эмоции – печаль и радость (брови домиком, морщинки вокруг глаз при улыбке). Речь тихая, спокойная; к сути разговора подходят медленно, очень осторожно подбирают слова. Жесты кинестетические: одна рука поддерживает другую, ладонь на ладони, поглаживают сами себя.

Как вести переговоры. Не говорите о недостатках вашего товара или компании. Экологичность, социальная ответственность, гарантия качества или безопасности станут мотивами для работы с вами. Эмотив легко поддается на манипуляции, просьбы о помощи. Но, поняв, что не сможет выполнить обещание, он просто перестанет отвечать на звонки. Поэтому важно соблюдать этикет и правила игры.

Светлана Грунина,
Руководитель направления профайлинга
компании Profile Business Group

По материалам портала
«Коммерческий директор»
<http://e.kom-dir.ru/article.aspx?aid=405531>



БИЗНЕС- ПРАКТИКУМ

Как продавать компаниям дорогие продукты. Технологии убеждения

К категории дорогих продуктов и услуг можно отнести организацию крупных корпоративных мероприятий с бюджетом от 500 000 рублей до нескольких миллионов, индивидуальные тренинги для топ-менеджеров с бюджетом свыше 100 000 рублей, продажу промышленного оборудования или индивидуальных IT-решений с многомиллионными ценниками и тому подобное.

Обычно для продажи таких услуг используется популярная модель «Продажа решения». Ее суть в трех блоках: выступающий описывает ситуацию (как обстоят дела на рынке), указывает на проблему (какие угрозы для компании существуют) и предлагает свое решение (продукт или услугу). Однако если ставки высоки, блоков «ситуация – проблема – решение» будет недостаточно. Я предлагаю усилить модель дополнительными блоками, которые сделают вашу презентацию по-настоящему экспертной. Сначала я опишу классическую структуру, а потом расскажу о девяти усиливающих блоках, которые сократят сомнения ваших потенциальных покупателей.

3 классических блока презентации

Ситуация. Вы описываете текущую ситуацию – по рынку или компании, по отрасли или региону, в зависимости от вашей темы и решения. Используйте только неопровержимые и хорошо известные факты, не давая никакой личной оценки. Описание си-

Деловая презентация дорогих или сложных товаров и услуг – непростая задача. Продвигая нечто новое и дорогое, мы сталкиваемся с мощным барьером критичности. Барьер стал еще выше из-за сложностей в экономике.

туации помогает установить связь с аудиторией: вы с ними в одной лодке.

Экономический кризис – богатая почва для поиска примеров. На нашем рынке тренингов можно говорить о том, что корпоративные бюджеты на мероприятия для персонала снижаются и одновременно растет потребность в более профессиональных кадрах, способных предлагать эффективные решения. Эти противоречивые тренды очевидны большинству руководителей.

Описывайте ситуацию кратко. Экспертная аудитория не любит размусоливания общеизвестной информации. Одна-две фразы – этого достаточно.

Проблема. Вы рассказываете о проблеме, которая вытекает из сложившейся ситуации. Заранее изучите потери и достижения потенциального клиента, чтобы оперировать фактами. Если нет конкретных данных по клиенту, приведите данные по рынку.

Проблема может обращаться к одной или нескольким бизнес-потребностям (по Рудольфу Шнаппауфу, бизнес-тренеру и автору книги «Практика продаж»): безопасности, прибыли, престижу, комфорту. Будьте осторожны, потенциальные клиенты могут воспринять резкое описание проблемы как критику их управленческих решений.

Решение. Вы говорите о свойствах, преимуществах и выгодах вашего предложения. Здесь к цифрам и фактам можно добавить личную позитивную оценку. Итак, это стандартные блоки классической структуры. Их можно усилить, добавив экспертные блоки.



9 усиливающих блоков

Возможные последствия. Рассказав о проблеме, поговорите о других вероятных проблемах в будущем. Если угрозы неочевидны, допустите предположение, что при таких-то условиях проблема углубится или станет хронической. Мы сгущаем краски и показываем, как одна болячка может повлечь за собой расшатывание всей системы: «Если не решить проблему сейчас, то чистые потери к концу года могут составить 120 млн рублей, и это при условии, что динамика останется прежней».

В российском представительстве одной крупной автомобильной компании очень долго шли к идее внедрения программного обеспечения для расчета и ведения сделок по лизингу. Долгое время все процедуры (от расчетов и до оформления договоров) велись менеджерами вручную. Стоимость разработки софта составляла миллионы рублей, а позиция руководства была проста – лучше нанять несколько дешевых исполнителей. В процессе переговоров клиента удалось убедить в обратном. Поставщики софта вместе с представителями компании посчитали, что из-за ошибок и задержек компания заключает в месяц на 10–20% меньше сделок, чем может. А это потери в несколько миллионов рублей в месяц. На фоне таких расчетов несколько миллионов рублей за софт, ускоряющий работу, уже не показались серьезной суммой.

Неработающие решения. Чтобы отсеять альтернативы, вы должны сказать, что на пути поиска решения проблемы исследовали возможность А, протестировали продукт Б, и они не подошли по объективным причинам. Называйте эти причины: слишком дорого, неоправданные затраты времени и т. д.

Риски и их решения. Если вы скажете, что рисков в проекте нет, – это не воспримут серьезно. В презентации смело озвучивайте риски и то, как вы планируете их страховать: «Есть риск, что у нас не хватит человеческих ресурсов для локализации проблемы. Тогда мы можем отдать часть работ на аутсорсинг компании Z, которая очень хорошо зарекомендовала себя в подобных проектах на нашем рынке».

При разработке мобильного приложения всегда есть риск, что продукт будет проходить долгую и мучительную проверку в App Store. Правильные разработчики всегда озвучивают такие риски заранее, чтобы создать у клиента ощущение «контролируемого хаоса».

Шаги реализации. Когда мы говорим о новых идеях и продуктах, аудитория беспокоится: а не внесет ли их внедрение хаос в устройство компании? Вы должны показать четкие и понятные шаги реализации проекта и продемонстрировать, как можно адаптировать вашу идею под нужды компании. Это даст психологический эффект: когда рассказывают об алгоритме внедрения, создается впечатление, что решение о сотрудничестве уже принято и осталось договориться о технической части вопроса.

Излишняя детализация не рекомендуется. Если вы человек со стороны, это могут воспринять как покушение на суверенитет компании клиента.

Отзывы, тесты, опыт. Если вы уже делали такой или похожий проект – это замечательно. Если не делали, но рынок знает похожие успешные примеры – тоже хорошо. Рассказ об успешном опыте значительно снимает тревогу аудитории.

На крупных проектах, связанных с инновациями, предпочтительно делать «пилоты» на отдельных территориях: протестированные идеи лучше, чем идеи на бумаге. Вспоминается мой опыт работы с новаторами нефтегазодобывающей отрасли: там все защищаемые проекты проходят пилотное тестирование на точках добычи, а потом выводы экстраполируются на всю компанию.

Что говорят специалисты. Апелляция к экспертному мнению – проверенный прием. Если вы хотите усилить этот блок, попросите обратную связь: что, по мнению эксперта, необходимо улучшить в проекте? Внесите рекомендованные изменения. Всем нравится, если к продукту приложил руку кто-то из великих. Например, стартап по развитию ментальных способностей Wikium с самого начала апеллирует к авторитетным мнениям: во всех своих материалах он указывает, что проект сотрудничает с Microsoft, МГУ, Агентством стратегических инициатив (правда, глубина сотрудничества неясна).



Расширение границ выгоды. Некоторые хорошие идеи отклоняют, невзирая на их потенциальную выгоду, скорее по субъективным причинам. В риторике есть инструмент, который помогает повысить шансы на преодоление такого барьера. Вы должны показать выгоды не только для той аудитории, которую сейчас убеждаете, но и для всех, кто находится с ней в отношениях. Опишите, что получит команда, филиалы, клиенты, партнеры, поставщики.

Вернусь к примеру о софте для автомобильной компании. Помимо финансовой выгоды в процессе переговоров были озвучены и другие: возможность сократить число сотрудников и поставить под контроль рабочие часы (рутина, выполняемая вручную, отнимала на два-три часа больше времени, что увеличивало длительность рабочего дня), одобрение головного офиса (в других странах подобный софт уже работал, нельзя было отставать и показывать себя ретроgrадами).

Что станет возможным. Этот блок идет в конце нашей презентации. Какие перспективы откроет реализация вашей идеи в будущем? Вы предлагаете

стратегическое видение, а не просто выгоду в ближайшие годы.

История отношений. Если вы уже раньше работали с этой компанией, то одной фразой должны проговорить, что и в этот раз сделаете вместе что-то интересное и полезное. Есть соблазн напомнить о позитивной истории взаимоотношений в начале презентации, но это может вызвать сопротивление у скептически настроенной аудитории.

Большинство рекомендаций по презентациям опираются на то, что выступление должно быть коротким: 10–15 минут. Внимание действительно теряется после этого порога. Но если говорить о дорогих и инновационных проектах, инвестициях, решениях, то регламент таких презентаций может составлять 40–90 минут. Мои коллеги добавляют интерактивные блоки и мозговой штурм, чтобы аудитория не только слушала, но и участвовала.

Рустам Серебряков
Бизнес-тренер
тренинговой компании «Ораторика»

**Материал предоставлен компанией «Ораторика»
специально для «Бюллетеня руководителя»
+7 (495) 789-90-13, info@oratorica.com
oratorica.com**

ОТДОХНИТЕ

Кино, космос и русский язык:
циклы лекций в Культурном
центре ЗИЛ

Цикл лекций «Индустрия кино. За кадром»

23 января – 20 февраля 2017 года

Темы:

- «Современная производственная цепочка кино-проекта Digital Intermediate (DI)»
- «Визуальные эффекты в сложнопостановочном кино: от идеи до воплощения»
- «Креативное продюсирование»
- «3D для российских проектов: тренд, преимущество или бонус»
- «Российское кино на мировом рынке»

Начало лекций: 19:30, продолжительность – 2 часа.



Ссылка: <http://zilcc.ru/studio/intellektualnyy-dosug/4735.html>

Культурные и образовательные пространства столицы анонсировали новые циклы лекций и курсов в 2017 году. Редакция «Бюллетеня» подготовила обзор интересных образовательных мероприятий в центре ЗИЛ.

Цикл лекций «Космос. Постигать и изображать»

24 января – 28 февраля 2017 года

Темы:

- «В мире Урании»
- «Образы времени»
- «На пыльных тропинках далеких планет»
- «Вестники перемен»
- «В звездных лабиринтах»
- «Мы — дети Галактики»

Начало лекций: 19:30, продолжительность – 2 часа.



Ссылка: <http://zilcc.ru/studio/intellektualnyy-dosug/4723.html>



Курс «Русский язык». Вечерняя школа ЗИЛ

26 января – 13 апреля 2017 года

Темы:

- «Сложное предложение — 1. Знаки препинания в сложносочиненном и сложноподчиненном предложениях»
 - «Трудности правописания приставок, корней, суффиксов и окончаний»
 - «Пунктуация простого предложения. Употребление тире в простом предложении. Однородные члены предложения. Однородные и неоднородные определения»
 - «Правописание *не* и *ни* с разными частями речи»
 - «Обособленные члены предложения»
- «Правила слитного, дефисного и раздельного написания разных частей речи. Употребление прописных и строчных букв»
 - «Случаи обособления слов, не являющихся членами предложения. Диалог. Прямая речь»
 - «*Н* и *ни* в разных частях речи»
 - «Сложное предложение — 2. Бессоюзное сложное предложение. Сложные синтаксические конструкции»
 - «Разбор ошибок по итогам Тотального диктанта»

Начало лекций: 19:30.



Ссылка: <http://zilcc.ru/afisha/754.html>

**Отдел развития бизнеса
аудиторской компании МКПЦ**