

Что вы узнаете на обучении:

- Как быть клиенториентированным оператором, при этом не перегружая диалог сложной для восприятия информацией
- Какие существуют этапы диалога и какую цель они несут при общении с клиентами
- Примеры фраз, которые помогут настроить клиента на дружественное общение
- Какие смайлы мы можем использовать и в каких случаях они уместны



neovox
Contact Center

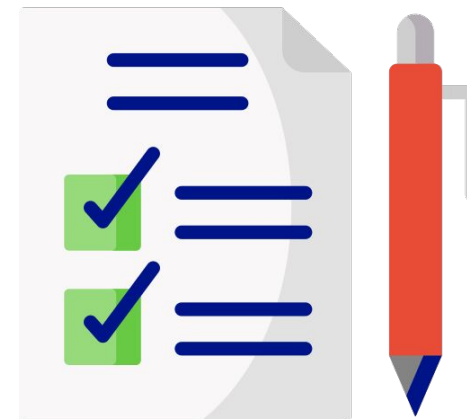
Знакомство с компанией
АО «Почта России»



Тема: Почему для нас важно Friendly общение

Подумайте и назовите 3 интересных факта о том, почему важно использовать Friendly общение в чате Почты России и озвучьте их по истечении указанного тренером времени.

Время на выполнение задания: 10 минут



Friendly общение – это дружеский стиль общения с клиентом.

Говорите о том, что важно;
Держите в курсе;
Ведите диалог в моменте;
Будьте внимательны к словам;
Будьте честными.



Открытость, естественность в общении – важная составляющая Личности бренда. Стиль обращения к потребителю – дружелюбный, но, в то же время, деловой, информативный.

Соблюдая эти правила ты сможешь:

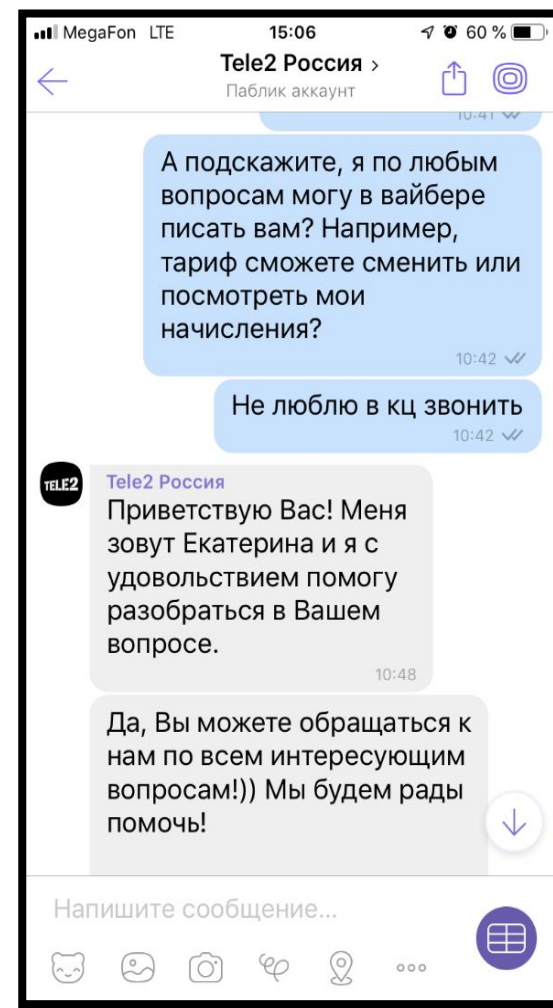
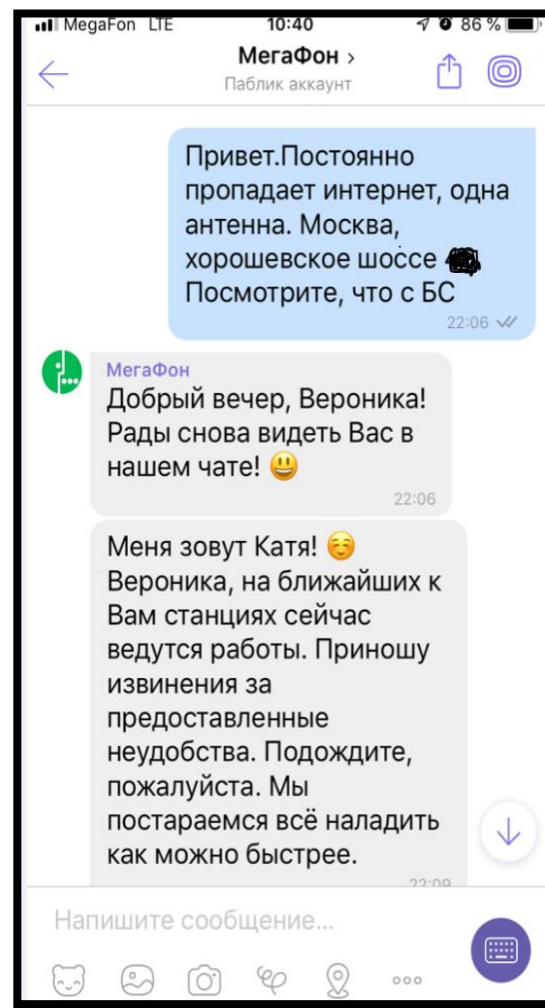
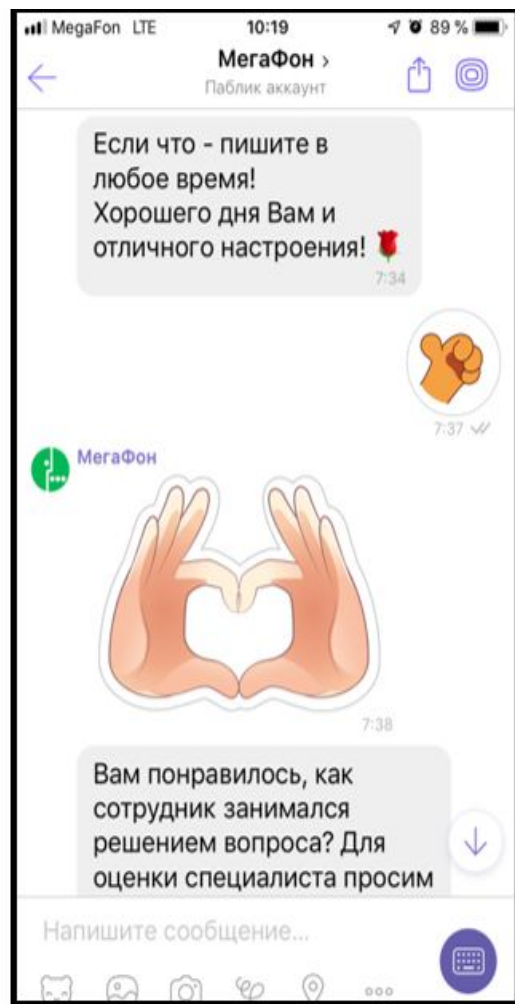
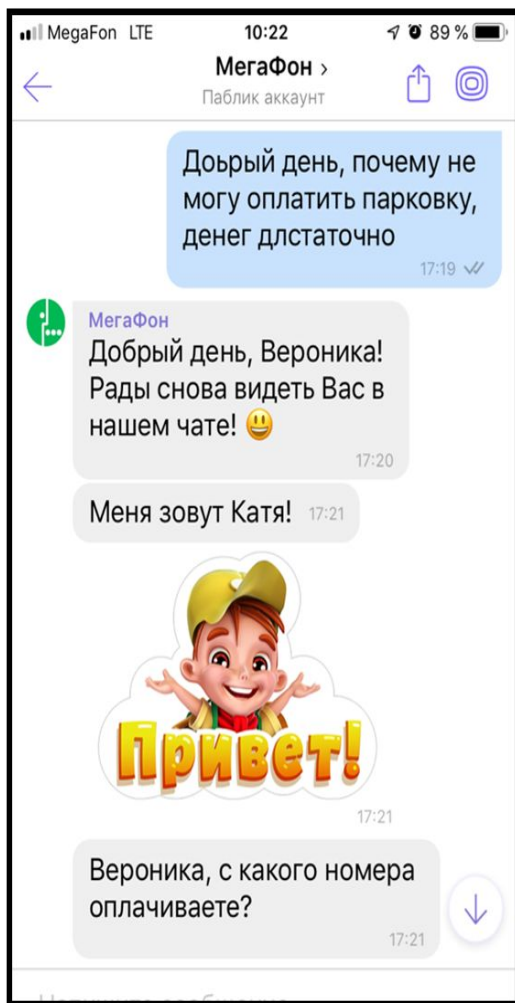
- ✓ Легко вести диалог;
- ✓ Давать полезные советы;
- ✓ Оставлять хорошее впечатление о компании;
- ✓ Решать вопросы клиентов;
- ✓ Дать уверенность и понимание клиенту, что он не один в сложной ситуации и вы вместе сможете решить любую проблему;
- ✓ Быть с клиентом на одной волне.



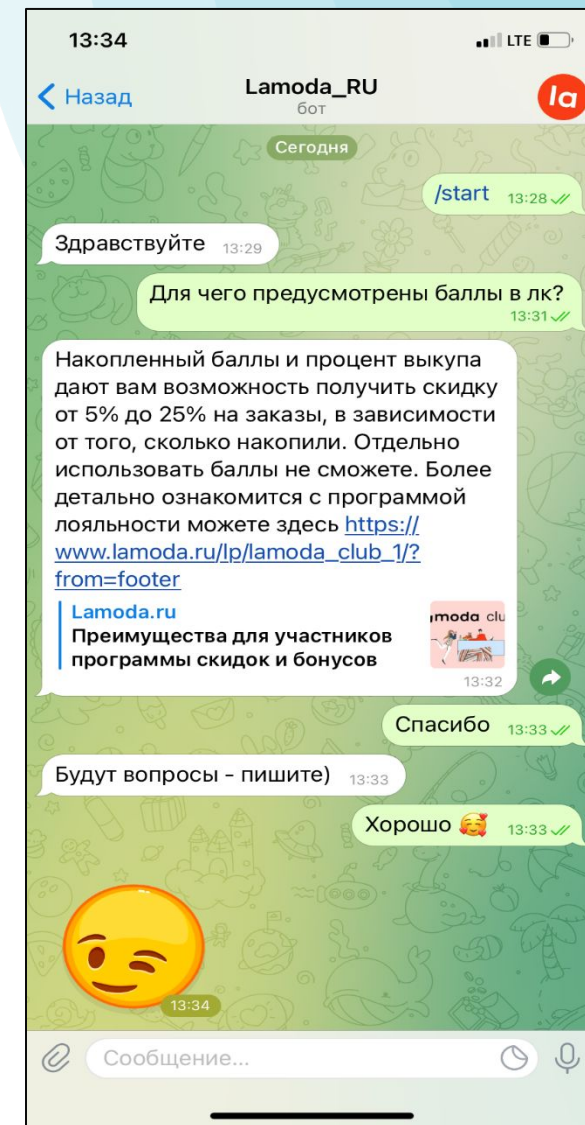
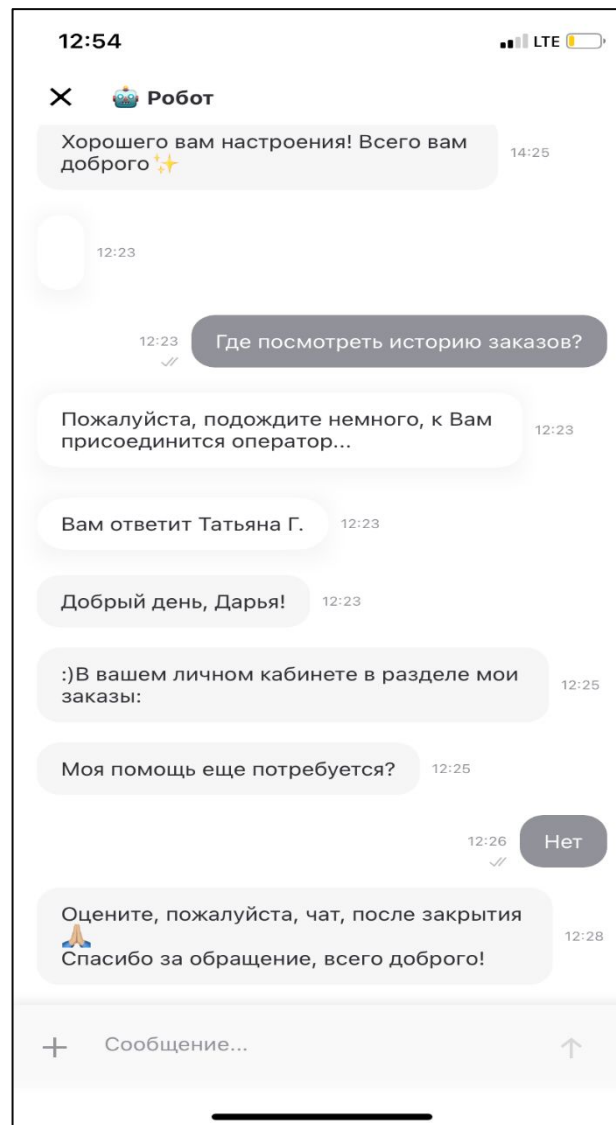
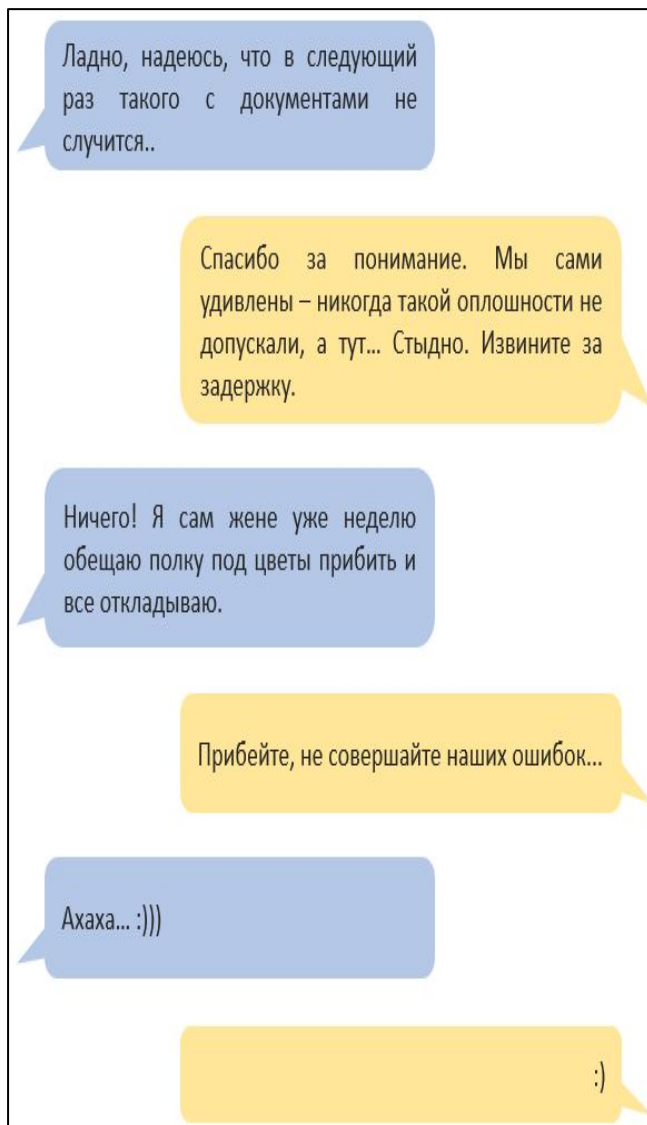
Наша главная цель-помочь клиенту

Помни, что клиенты ценят честность и прозрачность.

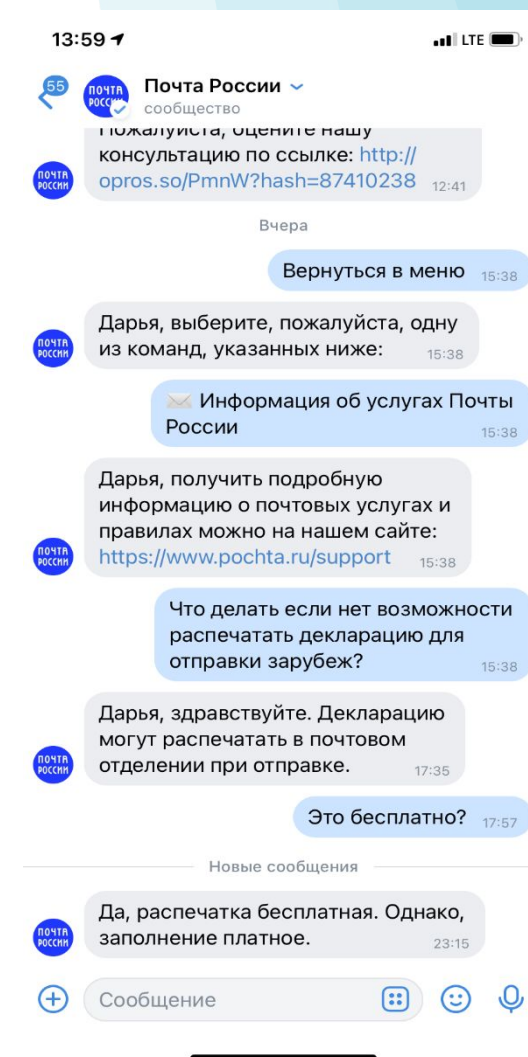
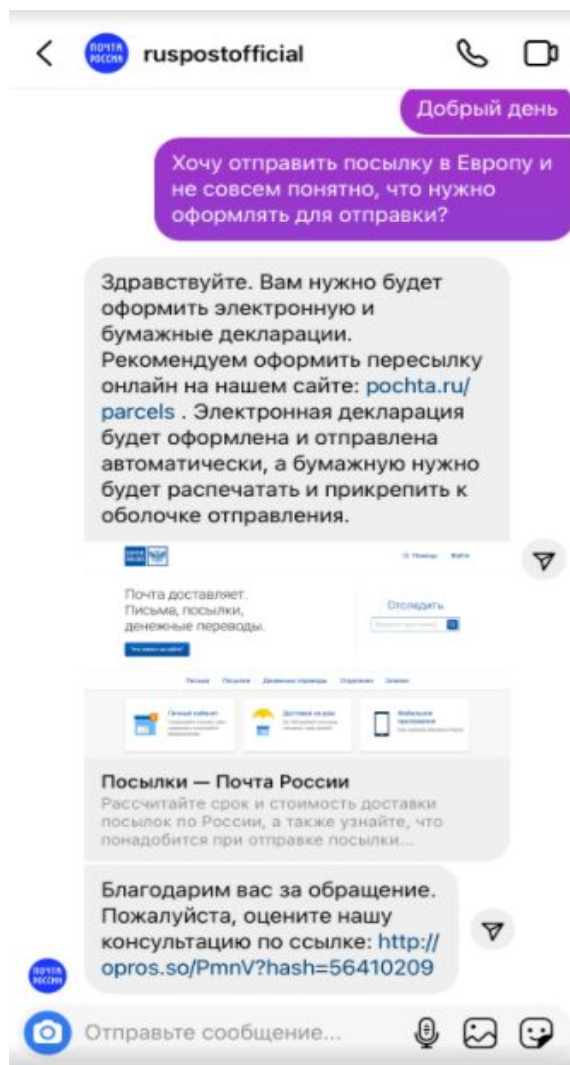
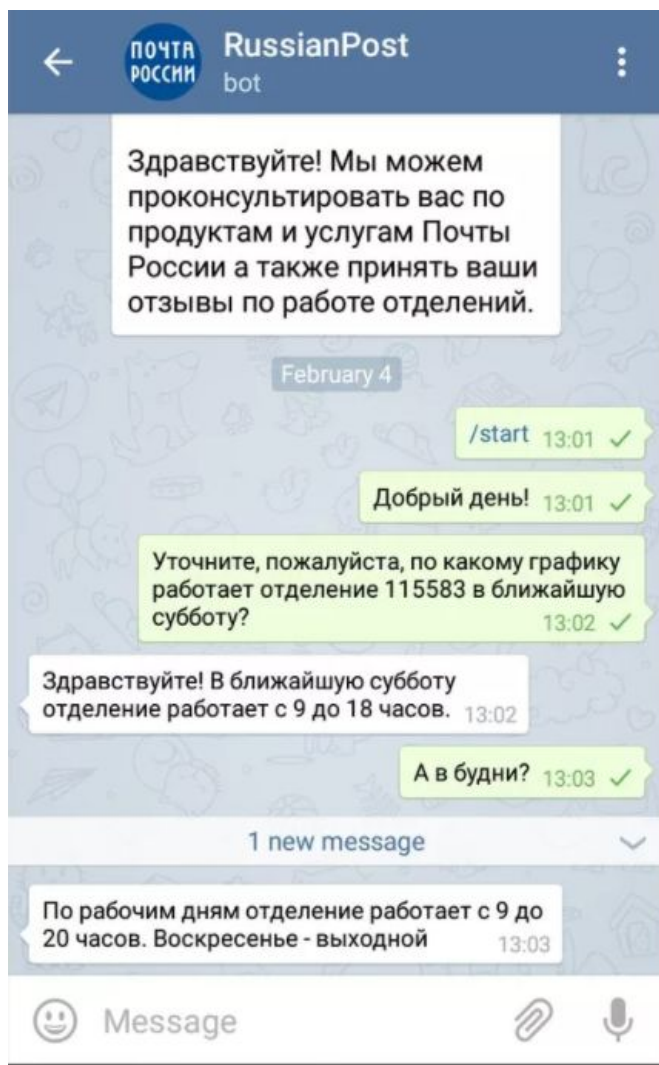
Примеры общения в других компаниях



Пример общения в других компаниях



Пример общения в различных мессенджерах нашей компании



Не будь роботом, используй простой и понятный язык

Когда уже отправят мою посылку? 80088363144346

Как консультация выглядела раньше:	Как консультация выглядит сейчас:
<p>Оператор:</p> <p>Вашему отправлению 06 сентября 2021 был присвоен номер для отслеживания. Когда отправление будет отправлено и появится статус "Прием", мы сможем рассчитать для Вас планируемую дату поступления в Ваше отделение.</p>	<p>Оператор:</p> <p>Ваше отправление было оформлено онлайн для отправки. Уточнить информацию о том, когда его передадут для пересылки Вы можете у Вашего отправителя.</p>

Где мое отправление UT4889933CN?

Как консультация выглядела раньше:	Как консультация выглядит сейчас:
<p>Оператор:</p> <p>Указанное Вами отправление относится к категории «простое». Отправления данной категории на всем пути прохождения от отправителя до адресата пересылаются без приписки к почтовым документам. Поэтому проследить этапы обработки на пути следования простых почтовых отправлений не представляется возможным.</p>	<p>Оператор:</p> <p>Добрый день. Отправление является простым и не отслеживается в наших системах. Отслеживайте статус в интернет-магазине, где был сделан заказ или ожидайте извещение в почтовый ящик.</p>

Общайся с клиентом «живым» языком. При этом, никогда не переходи границы, не общайся панибратски и фамильярно

Добрый день. Подскажите, пожалуйста, если диск является неотъемлемой частью печатной продукции. То можно это отправить как бандероль?	
Как консультация выглядела раньше:	Как консультация выглядит сейчас:
Оператор: В бандероли можно переслать - почтовое отправление с малоценными печатными изданиями, рукописями и фотографиями, стоимось которых не превышает 10 000 руб.	Оператор: Да, конечно. Отправка в качестве бандероли возможна.

Добрый день. Интересуют сроки доставки посылки CJ108060396RU.	
Как консультация выглядела раньше:	Как консультация выглядит сейчас:
Оператор: Ваше отправление прошло сортировку 11.10.2021 и следует в отделение 214010 для получения. Планируема дата поступления 15.10.2021. Пожалуйста, ожидайте.	Оператор: Отправление поступит не позднее 15 октября 2021 года. Пожалуйста, ожидайте.

Необходимо избегать повелительных глаголов



Избегайте слов: не могу, не представляю, невозможно, у нас нет такой информации и тп..

3 меняйте их: Я рекомендую Вам..., Вы можете..., Обратитесь, пожалуйста в...

Хочу заказать мелкий пакет на дом?	
Как консультация выглядела раньше:	Как консультация выглядит сейчас:
Оператор: Ваше отправление еще не поступило в место вручения. Оформление заявки в настоящий момент невозможно.	Оператор: Отправление ещё в пути. Как только статус будет «Прибыло в место вручения», Вы сможете заказать доставку через наш чат. Будем ждать Вас.

Пришла в отделение 214000 в 11:00 было закрыто по техническим причинам. Когда откроют?	
Как консультация выглядела раньше:	Как консультация выглядит сейчас:
Оператор: У нас нет такой информации. Отделение должно работать: ПН-ПТ 8:00-22:00 СБ-ВС 9:00 до 19:00. Если не работало в указанное время давайте оформим претензию?	Оператор: Приношу извинения от лица компании за доставленные неудобства. Обратитесь, пожалуйста, в отделение в любое другое удобное для Вас время. Оно работает по графику: ПН-ПТ 8:00-22:00 СБ-ВС 9:00 до 19:00 Без перерывов. Будем Вас ждать.

Ни одна эмоция клиента не должна остаться без твоего внимания!
Общение должно быть искренним.
Делись положительными эмоциями, сопереживай!



Посмотрите, что с моей посылкой №xxxxx. Не могу никак дозвониться до вашего контактного центра.	
Как консультация выглядела раньше:	Как консультация выглядит сейчас:
<p>Оператор:</p> <p>Здравствуйте, ваша посылка прибыла на территорию России. После обновления Вы сможете отслеживать посылку.</p>	<p>Оператор:</p> <p>Сообщение 1: Здравствуйте, Ваша посылка только пересекла границы России. Отслеживать статус отправления очень удобно на нашем сайте (ссылка) или в мобильном приложении (название разделов где можно отследить)</p> <p>Сообщение 2: В наш контактный центр в этот момент обратилось сразу много клиентов, стараемся всем сразу помочь. Можете писать нам, мы отвечаем быстро 😊</p>



ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ

«Я помогу Вам в данной ситуации...»

«Рад/а сообщить Вам»

«Понимаю Ваше беспокойство»

«Не переживайте, я уже зафиксировал/а обращение, мои коллеги Вам обязательно помогут»

Предоставляй ответы клиенту в том порядке, в каком он написал свои вопросы

Слышал, что можно без паспорта получать посылки, вроде код получаешь на телефон. Это так? И как работает мое отделение 620026 завтра.

Как консультация выглядела раньше:

Оператор:

Здравствуйте, да, Вы можете получить посылку без паспорта. Для этого Вам необходимо подключить услугу «Простая электронная подпись» в отделении почтовой связи заполнив анкету. Отделение работает с 8:00 до 20:00.

Как консультация выглядит сейчас:

Сообщение 1

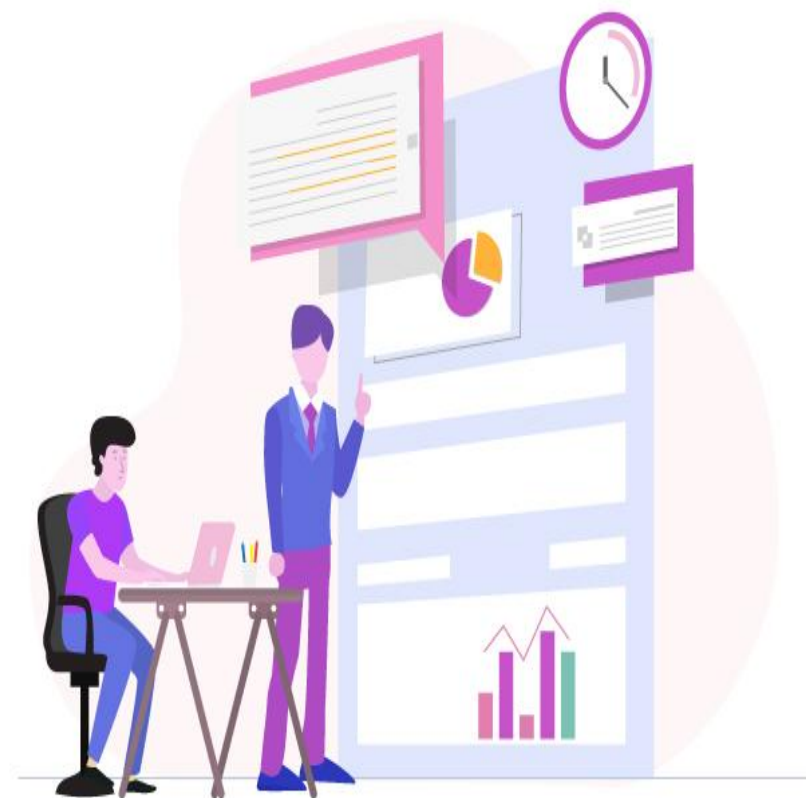
Добрый день. Совершенно верно, у нас появился очень удобная услуга «Простая электронная подпись», которая позволяет получать отправление без документов. Для этого необходимо подключить услугу одним из способов:

1. Дистанционно с помощью [учетной записи ГосУслуг](#)
2. Заполнить анкету на сайте и подписать ее в отделении Почты России (с собой необходимо взять паспорт)
3. Заполнить анкету в отделении почты с паспортом.

Вам будет достаточно назвать свою фамилию и номер телефона. На этот номер поступит СМС с кодом, который надо будет назвать сотруднику отделения.

Сообщение 2

Ваше отделение №620026 по адресу:
Екатеринбург ул. Декабристов д16/18Е завтра работает с 8 до 20 часов. Будем Вас ждать.



**Будь на шаг впереди, давай полезные рекомендации,
рекомендуй системы самообслуживания (сайт, мобильное приложение)**

Посмотрите что там с моими посылками № XXXXX, ZZZZZZZ, YYYYYYY

Как консультация выглядела раньше:	Как консультация выглядит сейчас:
<p>Оператор:</p> <p>Ваши посылки XXXXX, ZZZZZZZ прибыли в отделение почтовой связи. Ожидайте, пожалуйста, извещения.</p> <p>Отправление YYYYYYY 25.05.20 прибыло на сортировочный центр. Как только отправление поступит в отделение Вам придет извещение.</p>	<p>Оператор:</p> <p>У меня хорошие новости, посылки XXXXX, ZZZZZZZ уже ждут Вас на почте.</p> <p>Посылка YYYYYYY еще в пути, сейчас на сортировочном центре в Москве. Рекомендую Вам отслеживать статус отправления на нашем сайте (ссылка) или в мобильном приложении. Это очень удобно!</p>

**НЕ ЗАБЫВАЙТЕ
РЕКОМЕНДОВАТЬ:
Отслеживать Вы можете на
нашем сайте и в мобильном
приложении**

**Оформить посылку Вы можете через
наш сайт и также МП**

**Воспользуйтесь отправкой
электронных заказных писем**



Если ты обладаешь информацией о каком – либо событии в жизни клиента (день рождение, отпуск и пр.), то нужно использовать это в ответе

Я жду мелкий пакет. И очень хочу получить его к дню рождения дочери. Подскажите, почему я не вижу его в отслеживании? Трек –номер XXXXX

Как консультация выглядела раньше:	Как консультация выглядит сейчас:
Оператор: Ваше отправление относится к категории простое. Отправления данной категории на всем пути прохождения от отправителя до адресата пересылаются без приписки к почтовым документам. Поэтому проследить этапы обработки на пути следования простых почтовых отправлений не представляется возможным.	Оператор: Поздравляю Вас с наступающим Днем рождения дочери. Ваше отправление № XXXXX является не отслеживаемым до момента поступления в почтовое отделение. Рекомендую следить за статусом посылки в приложении, через которое куплен товар. Также, зачастую, небольшие пакеты опускают сразу в почтовые ящики.

НЕ ЗАБЫВАЙТЕ ПОЗДРАВЛЯТЬ И ЖЕЛАТЬ:

С Днём рождения!

С 8 Марта!

Желаю Вам удачного отпуска!

Поздравляю Вас с 23-м февраля!

С Новым годом!

Желаю Вам удачного поступления!

НЕТ ссылкам на законы!

Только в самом крайнем случае, когда клиент напрямую спрашивает про правовую обоснованность

Не могу сейчас забрать посылку, сколько будет храниться?

Как консультация выглядела раньше:

Как консультация выглядит сейчас:

Оператор:

Оператор:

Неврученные отправления хранятся в отделении почтовой связи 30 календарных дней со следующего рабочего дня отделения почтовой связи после поступления почтового отправления в место назначения (основание: ПОУПС ст.34).

Ваша посылка будет храниться 30 дней с момента прибытия.



Вопрос клиента:

Я сейчас на почте, чтобы получить денежный перевод на 8 тыс. рублей и мне говорят заполнить какую-то анкету. Это правда обязательно?

Ответ:

Да, совершенно верно. Сейчас при ряде финансовых операций, в том числе при получении любого денежного получения необходимо заполнить анкету со своими персональными данными.

Вопрос клиента:

На каком основании я это должен делать?

Ответ:

Данное требование введено в соответствии с федеральным законом №115 по финансовому мониторингу

Фразу для постановки клиента на удержание необходимо адаптировать под вопрос клиента. Например, если клиент просит рассчитать срок доставки по отправлению, то необходимо адаптировать шаблон следующим образом:

- «Минуту, пожалуйста, я рассчитаю для вас срок доставки»

Клиент ответил «Ок», «Все понял», «Спасибо» и пр.- просто попрощайся!

Если из контекста ответа не ясно полностью решен ли решен вопрос, допустимо задать завершающий вопрос:

- Могу я Вам еще чем-нибудь помочь?
- Остались у Вас еще вопросы?

Говорят, что человек наиболее внимателен в начале и в конце любого задания.
Заключительные моменты чата так же важны, как и его начальный этап.
Завершай диалог на дружеской ноте, если клиент не был негативным.

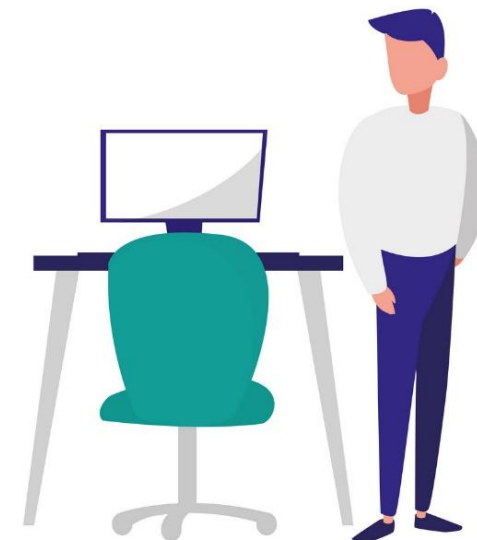


- ✓ Всего доброго. До свидания!
- ✓ До свидания. Хороших выходных!
- ✓ Хорошего дня. До свидания!
- ✓ Был/а рада помочь. Всего доброго!



Всего один негативный клиентский опыт может оказать значительное влияние на отток клиентов компании и её прибыль. В эпоху социальных сетей, клиенты без проблем делятся своим опытом публично онлайн или в кругу ближайших друзей и семьи

Отсутствие соответствующего этикета является одной из причин того, что разговоры в чате заканчиваются плохо. Общаться с клиентами, которые уже разочарованы является очень трудной задачей, но это вполне возможно превратить ужасный разговор в приятную беседу.



1. НЕ ПОДДАВАЙСЯ на собственные эмоции. Конечно, это не значит, что можно допускать словесных оскорблений, но всегда лучше найти другой способ склонить клиента в более позитивную сторону.

2. СОЧУВСТВУЙ И ПОНИМАЙ — это два лучших метода, которые может использовать агент по работе с клиентами, чтобы смягчить ситуацию и признать чувства клиентов.

3. ПРОНИКНИСЬ ситуацией клиента, ведь каждый из нас был в подобных ситуациях

Например:

Мне очень жаль, что Вы недовольны нашей услугой.
Давайте посмотрим, что мы можем сделать, чтобы исправить ситуацию.

4. ОСТАВАЙСЯ вежливым и **ВЫРАЖАЙ** готовность помочь найти решение, так ты идёшь по правильному пути к позитивному решению.

КЛ Анастасия: Здравствуйте. Я хотела спросить. Если посылка заказана не на меня, я могу оформить розыск?

ОП: Здравствуйте, Анастасия. Да, конечно! Подать заявление на розыск может отправитель, получатель или доверенное лицо по нотариально заверенной доверенности. Правильно Вас понимаю, вопрос по отправлению RM159199669НК?

КЛ Анастасия: А как доверенность оформить?

КЛ Анастасия: Ну, то есть, написать.

ОП: Доверенность пишется в свободной форме, но должна быть:

- оформлена надлежащим образом
- заверена
- содержать дату удостоверения

ОП: Анастасия, так же, я могу направить Вам форму доверенности на адрес электронной почты. Вам удобен такой вариант?

КЛ Анастасия: да, спасибо

ОП: Была рада Вам помочь!

ОП: Буду благодарна, если оцените качество моей консультации! Всего Вам хорошего. До свидания, Анастасия.

КЛ Татьяна : Добрый вечер! Как узнать где находится заказ?

ОП: Добрый вечер, Татьяна! Напишите, пожалуйста, трек-номер, я проверю информацию.

КЛ Татьяна : 938012145

КЛ Татьяна : Это заказ

ОП: Уточните, пожалуйста, где Вы сделали заказ? Пришлите, пожалуйста, скриншот с номером заказа.

КЛ Татьяна : Я ничего не отправляла, это номер заказа через приложение почты

КЛ Татьяна : Кроме этих цифр ничего больше нет

КЛ Татьяна : Я заказала товар через приложение почта, написано доставка 12 августа, а информации о том где товар нет

ОП: Я Вас поняла, Татьяна. Трек-номер автоматически появляется в системе отслеживания в течение 2-4 дней после оформления заказа. Также трек-номер мог не отобразиться, если Вы ещё не зарегистрированы в мобильном приложении Почты или не совершили вход / не авторизовались

ОП: После регистрации перейдите, пожалуйста, во вкладку "Ещё", а затем в раздел "Настройки" и включите функцию автоматического добавления отправок по номеру телефона и адресу получателя.

ОП: Если трек-номер по уже оформленному заказу так и не появился, уточнить его статус, сборку и дату передачи в доставку Вы можете по телефону 8-800-600-75-92.

Также трек-номер поступит Вам в виде смс.

КЛ Татьяна : Спасибо

ОП: Я была рада Вам помочь, Татьяна! **ОП:** Буду благодарна, если оцените качество моей консультации! Всего Вам хорошего. До свидания

Смайлики помогают передать свои эмоции, смягчить критику и выглядеть в переписке дружелюбным и открытым человеком.



Смайлики необходимы на нынешнем уровне развития общения в различных чатах, где люди проводят так много времени.

Смайлы и эмодзи позволяют:

✓ сделать общение легким и непринужденным



✓ экономить место на экране смартфона и время на описание либо трактовку чувств, эмоций, действий



✓ управлять вниманием клиента










ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ

Более того, доказано, что со смайликами деловые письма более дружелюбны. Они смягчают критику, благодаря чему сообщения не вызывают враждебной ответной реакции. Исследования также подтвердили, что смайлы помогают лучше запоминать информацию.

Используйте смайлы умеренно и к месту, придавая общению выразительность, как приправу к блюду, а не как основной ингредиент.

Так например в общении с иностранцами, нужно быть осторожнее со смайлами-жестами. Так «палец вверх», выражающий у нас одобрение, в Таиланде воспринимается как недружественный знак. Поэтому мы можем использовать только следующие смайлы:



-  Для ответа на шутку клиента
-  Для присоединения к клиенту в неприятной ситуации.
-  При условии, что клиент благодарит за предоставленную информацию/решение вопроса/положительный исход ситуации.
-  При предоставлении/получении позитивной информации. При приветствии/прощании, при условии, что клиент позитивно настроен.)
-  Для уточнения информации, сейчас я посмотрю/отслежу и т.п.
-  Для демонстрации обычного письма; заказного письма и т.п., при расчете тарифа, сроков и т.п.
-  При постановке на удержание/просьбе подождать на линии, пока идет уточнение информации, предоставлении графика работы ОПС/УКД/график работы курьера



При расчете сроков, тарифов



При предоставлении адреса ОПС/УКД, при отправке пуш уведомления курьеру по доставке



При расчете тарифа, по рекламации (выплата возмещения); оформление доставки за 100 рублей и т.п



При донесении важной информации








При расчете сроков доставки, при уточнении графика работы



При рекомендации перезагрузить ПК, при консультации по portalу



При предоставлении контактов и консультации по МП

-  Для указания способа оплаты, при оплате посылки с наложенным платежом и т.п.
-  При предложении/регистрации претензии/обращения
-  При постановке на удержание/просьбе подождать на линии, пока идет уточнение информации
-  Когда с нашей стороны сложности и мы благодарим Клиента за терпение, просим подождать обновления информации, доставку, курьера и т.д.
-  Для уведомления о том, что мы приняли информацию от клиента
-  Для подтверждения принятия информации
-  Смайл означает признак силы в предоставлении решения, подтверждение, что мы можем помочь или уже помогли клиенту

Как использовать смайлы?



При предоставлении/получении позитивной информации.



Для отправки позитивным клиентам на 8 Марта, День Рождения и т.д



При приветствии, возвращении с удержания



Используется в период новогодних праздников вместе с поздравлением.



Олег, приветствую 🍌🍌! Не удивляйтесь 😞😞😞, эти странные рожицы 😬😬 называются 🔥🔥 "эмоджи" 🔥🔥! Мне их показала племянница 👧, стараюсь, если можно так выразиться, быть на одной волне 🌊🌊🌊 и понимать язык 🍷🍷 молодежи 👍! Дела по 🎉🌟 проекту 🌟🎉 идут 👤 👤 хорошо 👍👍, в ближайшее время 🚫🚫🚫 вышлем Вам обновленный планчик 📅📊📅 😊! Прошу прощения 😞🙏, что не смог прислать 📧 раньше ⌚ 😞, разбирался с этим невероятным 😱 миром 🌍! Тут даже живой шоколадный пломбир 🍫 имеется, мой любимый 😍, из детства 🧒! Надеюсь 😊 👉, Вы отнесетесь с пониманием 😊👉👉 😊, ведь очень 🙌 нынче важно 👉 быть "своим" 🧑🏫 в электронном 🖥️📱 ⚡ пространстве 🚀! Тогда жду звоночка 📞📞📞 по рассмотрению 👁️👁️ плана, Олег, до скорой 📅 17 связи и всего доброго 😄😄😄😄🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌

КЛ: Сколько будет стоить отправить посылку 4 кг из Самары в Калининград?

ОП: Добрый день 😊 Сейчас рассчитаю и вернусь, подождите, пожалуйста 👁️

КЛ: Ок, жду

ОП: Ориентировочная стоимость составит 453 рубля 2 копейки 📅📦 ₹ рок доставки до 5 рабочих дней, без учёта дня приёма отправления

КЛ: Большое спасибо 🙏

ОП: Буду благодарна, если оцените качество моей консультации 😎 😊 Всего Вам Хорошего. До свидания!



КЛ Ирина: Можно ли узнать на какое отделение почты приходят едв (Ежемесячная денежная выплата)?

ОП: Добрый день, Ирина! Рады видеть Вас в нашем чате  Пару минут, пожалуйста, я уточню для Вас эту информацию.



ОП: Спасибо, что подождали. В любом нашем отделении можно получать пенсии, пособия, субсидии, ежемесячные выплаты и компенсации. Для этого Вы можете подать заявление в территориальный Пенсионный фонд или Управление социальной защиты населения.



КЛ Ирина: Спасибо, поняла. Как подам смогу в своем отделении получать, если в заявлении укажу его?

ОП: Ирина, все верно. Выплаты будут приходить именно в то отделение, которое будет указано в заявлении и ждать Вас в нём

КЛ Ирина: Большое спасибо  щь

ОП: Если будут вопросы, то обязательно обращайтесь к нам, мы всегда поможем

ОП: Буду благодарна, если оцените качество моей консультации  Всего Вам Хоро  о. До свидания!



КЛ Павел: Скажите где отделение 214010 и как работает?

ОП: Рады приветствовать Вас в нашем чате, Павел. Пару ми 😊; пожалуйста, я посмотрю нужную для Вас информацию по отделению.

ОП: Спасибо, что подождали. Отделение находится по адресу: г. Смоленск 📍 т. Седова, д.25. Работает с пн - пт: с 11:00-18:00, в сб с 11:00 до 16:00 без перерывов. В вс выходной.



КЛ Павел: Спасибо, понял.

ОП: Павел, буду благодарна, если оцените качество моей консультации. Всего Вам Хорошего. До свидания! 😎



КЛ: Я как отправитель сегодня подал заявление на смену адреса по отправлению 80110463598160, как скоро рассмотрят не подскажете?)

ОП: Рады приветствовать Вас в нашем чате. 😊 Подождите, пожалуйста, я уточню эту информацию для Вас 👁️

ОП: Спасибо, что подождали. Так как отправление уже в отделении получателя Ваше заявление будет рассмотрено в течении 5 рабочих дней, с момента подачи заявления 📅

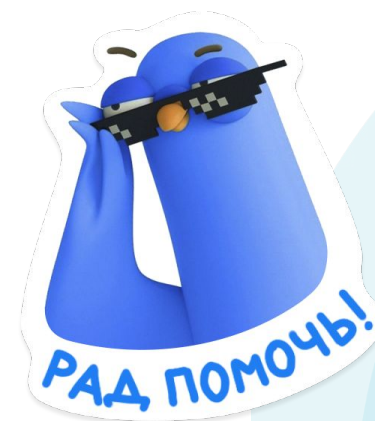
КЛ: Спасибо, понял. Жду 👍

ОП: Буду благодарен, если оцените качество моей консультации 😊 Всего Вам Хорошего. До свидания!



Кажется, что весёлый стикер неуместен, когда речь идёт о бизнесе, но это не так...

Как и смайлы, стикеры способны разбавить «сухое» общение. Добавить позитивное настроение в переписку, что в наше время так актуально





Используем при приветствии Клиента



Используем, когда хотим выразить Клиенту свою благодарность (Благодарим за предоставленную информацию; КЛ поздравил нас с праздником)



Используем в том случае, если запросили у положительно настроенного Клиента какую-либо информацию (Запрос информации для расчета стоимости; Запрос информации для оформления доставки на дом)



Используем для положительно настроенных Клиентов в ситуациях, когда нам нужно подтвердить, что мы поняли предоставленную информацию (КЛ сообщает, что напишет попозже/каким способом из предложенных вариантов он решил воспользоваться)



Используем для положительно настроенных Клиентов в ситуации, когда их проблема решилась (КЛ пишет что у него получилось подписаться на журнал после рекомендаций оператора/ошибка в приложении была исправлена)



Используем в ситуациях, когда мы уточняем какую-либо информацию (Отслеживание отправок/просмотр статуса обращений)



Используем в ситуациях, когда мы поставили КЛ на удержание (После отправки сообщения о том, что потребуются дополнительное время для предоставления ответа/во время расчета стоимости КЛ пишет «Куда пропали?»)



Используем, если КЛ обращается по поводу неработоспособности какого-либо сервиса (Отправка стикера после оформления кейса на работу сайта или МП/при массовой проблеме, связанной с неработоспособностью сервиса)



Используем для положительно настроенных Клиентов в ответ на благодарность с их стороны (КЛ пишет: «Спасибо, очень мне помогли!»)



Используем при прощании только для положительно настроенных Клиентов, которые обращались к нам не с претензией (Был выполнен расчет стоимости/отправление прибыло в ОПС и КЛ его может получить/КЛ интересовал график работы ОПС)

Спасибо за внимание!

Если у Вас остались вопросы,
Вы можете задать их прямо сейчас.

