



מפתח

ביה"ס למקצוענות במכירות!

בשיטת נטלי סומך



מתסריט שיחה מייבש
לתסריט שיחה
מקצועני ומדגש!

המדריך לכתיבת תסריטי שיחה מנצחים
להגדלת המכירות מתוך שליחות

בשיטת המפתח **מאת נטלי סומך**



היי חברים יקרים

במהלך 16 השנים שבהן אני מלווה אנשי מכירות, רבים פונים אליי ושואלים אותי "מה זה תסריט שיחה מנצח?" אז ככה... תסריט שיחה מנצח הוא כזה שיש בו **חיבור עמוק של אמת לאדם ולערכים שלו**, למי ושבא לו לפעול בטבעיות, להיות במנהיגות ולהוביל את התהליך מבלי לקפוא, לפחד ולחוות חוסר אונים. במדריך הזה, אני חושפת בפניכם את כל הרכיבים לתסריט שיחה מנצח, כולל התבלינים הסודיים שלי, שהופכים תסריט שיחה מייבש **לתסריט שיחה עוצמתי ומרגש!** אז אם גם אתם מרגישים שאתם מבולבלים, ואתם לא יודעים אם מה שאתם עושים "נכון או לא נכון". אם אתם רוצים ליצור וודאות ושיטתיות, ולהיות בטוחים שאתם עושים את הדברים נכון... המדריך הזה בדיוק בשבילכם! - **בואו נצא לדרך.**

קריאה נעימה

שלכם,

נטלי סומק

תסריט שיחה מנצח איך עושים את זה?

מה חשוב לדעת לפני שעושים
תסריטי שיחה מנצחים?

חשוב לעשות הכנה טובה! ממש כמו שאוספים מידע מודיעיני לפני מבצע צבאי! אז איך עושים את זה?
באמצעות חיפוש מהיר בגוגל וברשתות חברתיות. בדרך זו תוכל למצוא מידע על הלקוח, לדעת מה התחביבים שלו וללמוד על סגנון החיים שלו. מידע זה יעזור לכם כבר בתחילת השיחה, ליצור איתו חיבור אישי... כי בסוף צריך לזכור - אנשים לא קונים מוצרים אלא קונים מאנשים שמזכירים את המוצרים!

המפתח שלי להצלחה

להיות איש מכירות זה להיות מאסטר
באנשים, להיות **אומן בהעברת מסרים**,
ובדרך זו להצליח להשפיע יותר על אנשים.



ניצד לזהות שמדובר בתסריט מנידות טוב?

תסריט שיחה טוב אמור לגרום לכם להרגיש בטחון, ולגרום ללקוחות שלכם להרגיש שהם יכולים לסמוך עליכם, שלא עושים עליהם מניפולציה. הם צריכים להבין שמי שעומד מולם הוא **מקצוען שידע על מה הוא מדבר**, ולהרגיש שהם רוצים להמשיך **להתקדם אתכם לשלב הבא**.

לסיכום - תסריט שיחה טוב יוצר אמון, חיבור, מענה לצרכים, הסמויים והגלויים, נותן מידע, מטפל בהתנגדויות, מעניק תחושת וודאות ובעיקר נותן עוגן "**של עשה ואל תעשה**" לאיש המכירות.

ניצד להימנע מטעויות?

לא פעם אני פוגשת אנשים שמחפשים לקצר דרך, לעשות עיגולי פינות ולדלג על תסריט השיחה... הם לא מבינים שתסריט שיחה עושה להם את כל העבודה: כי הוא נותן בטחון, עבודה אינטואיטיבית, וודאות, סדר, שפה אחידה, שיטה ולוגיקה גבוהה, שקט נפשי ופתרון לכל התנגדות.

המפתח שלי להצלחה זכרו, בסופו של דבר מכירות זה סיפור פנימי של פחדים והתייחסות לכסף ברמה הפסיכולוגית.

למה עסקים, מנהלי מנידות, ארגונים, עצמאיים ומאמנים לא נותנים תסריט שיחה?

- כי הם לא יודעים
- לא מבינים את החשיבות
- לא עובדים מסודר
- שונאים למדוד
- שונאים להתחייב
- יש להם פחד לעבוד מסודר
- סומכים על האינטליגנציה
- לא מוצאים זמן לעבור על
- השוטף ולבדוק את עצמם

איזו תועלת תסריט שיחה מנצח יעניק לכם?

- התסריט יחסוך לכם הרבה זמן.
- התסריט יעלה את ערך עצמי שלכם בעיני עצמכם ובעיני הלקוח.
- תסריט שיחה מנצח אתכם ישחרר תלות ופחד ממכירות.
- תסריט שיחה מנצח יאפשר לכם לגבות סכומים גבוהים יותר.
- תוכלו לזוטר על בינוניות, ותתחילו לרוץ קדימה במקום לצעוד במקום.
- תפסיקו לחשוב שמכירות זה עבודה קשה להפך, ותתחילו לעשות זאת עם תשוקה.
- תסריט שיחה מכירה מנצחים יכולים לשנות את כל תזרימים המזומנים בעסק, את חווית הלקוח.
- בארגון ואת כל שיטת העבודה והמדידה.
- יתן לכם בטחון שאתם מנהלים תהליך מכירה נכון שבו אתם מובילים ולא מובילים!

אחד הדברים הכי חשובים היום, זה לא רק שיהיה לכם תסריט שיחה אלא שזה יהיה תסריט שיחה מדויק.

המפתח שלי לתסריט הצלחה

תסריט השיחה יעזור לי להיתפס כמומחה ולבנות את הסמכות שלי ולהתקדם בחיים ובקריירה.

מי אני ולמה בכלל לקרוא את המדריך הזה?

נעים להכיר, אני נטלי סומך

מלווה עסקים להצלחה ומייסדת שיטת "המפתח להצלחה במכירות". אני עוסקת במכירות למעלה מ-16 שנה, ובמהלכן למדתי שאני חיית שטח, חיה ונושמת את ריצפת המכירה, אוהבת להכשיר אלפי אנשים ומאות ארגונים ויודעת איך להפוך את תהליך המכירה לפשוט וקל, ומעל הכל-

אני פשוט אוהבת למכור.

אילו סוגי מכירות קיימים?

1. מכירה טלפונית (טלמרקטינג)
2. מכירת פגישות (טלמיטינג)
3. מכירה און ליין - תסריט שיחת מכירה לאתרים
4. מכירה בשטח מכירה מדלת לדלת (DOOR TO DOOR)
5. מכירה B2B
6. מכירה באולמי תצוגה
7. פגישות מכירה פרונטאליות
8. מכירת ציידים (קניונים, דלפקים, תערוכות)
9. מכירה שאחרי המכירה (UP SELL)
10. מכירת פולואפ
11. מכיה על הבמה

אילו סוגי תסריטי שיחה קיימים?

1. תסריטי שיחה ללידים קרים קרח
2. שיחה ללידים פושרים
3. שיחה ללידים רותחים (וחשוב לדעת שגם לקוח רותח לא בטוח יקנה אם תסריט השיחה לא נכון)
4. תסריטי שיחה לבוטים (BOT)
5. תסריטי שיחה לוואטסאפ
6. תסריטי שיחה למערכות לימודיות ולקורסים דיגיטליים.
7. תסריט שיחה לסמסים שיווקיים.
8. תסריטי שיחה לשיחות נכנסות ושיחות יוצאות.
9. להדגיש - והשוס האחרון, תסריט שיחה לתוכנות אוטומטיות דרך האינטרנט שמוכרות ללא מגע יד אדם!

העקרונות המנחים לנתיבת תסריט שיחה מנצח

הגדרת המטרה:

למה אני? ולמה דווקא עכשיו הלקוח צריך את השרות/ מוצר שלי?
לעבור את המחסום הראשוני במשפט מחץ שייתן בשורה



- ✓ מהם המוצרים שאותם רוצים למכור
- ✓ אילו פתרונות השירותים שלכם מעניקים
- ✓ מהם המחירים ותנאי התשלום
- ✓ סוג המכירות הקיימים
- ✓ מה החוזק/העוצמה שלי על פני המתחרים
- ✓ זיהוי איתותי קנייה מצד הלקוח
- ✓ טכניקות סגירה ישירות / עקיפות
- ✓ טמפרטורת הליד
- ✓ טיפול בהתלבטויות / התנגדויות
- ✓ מה התוקף להצעה שאני מציעה ללקוח



העקרונות המנחים לנתיבת תסריט שיחה מנצח

פתיח

חשוב לפתוח את השיחה בעוצמה.

זכרו- הרושם הראשוני קובע את כל השאר, הוא קובע איך הלקוח יתפוס אותי? למה דווקא אני? האם הוא יתפוס אותי כמותג מצליח? וכבעל ניסיון, סמכות או מומחיות?

הנה דוגמא:

(שם הלקוח/ה) שלום,

שמי "נטלי" מחברת X תחום המומחיות שלי הוא Y ואני פונה אליך בעקבות Y.

שאלה לבירור צורך / חוסר/ כאב / של הלקוח:

אשמח שתספרי לי מה הצורך שלך ב X?

1. הצגת התועלת (לא בשפה "מוצרית")

2. הכוונה שבשלב זה השפה לא תהיה מכוונת לתכונות של המוצר אלא לערך שהמוצר ייתן

ללקוח מבחינה ערכית, רוחנית, רגשית, סנטימנטלית, פונקציונאלית, חווייתית ועוד...

הנה דוגמא:

אני מבין/ה מהפנייה שלך את הצורך ל X נכון? ועכשיו הבנת שזה הזמן הנכון ל... כן?...
(לחכות להסכמה של הלקוח/ה).

מעולה! אז טוב שפנית/ פנית'י אם עדיין לא הכרנו, אז היי, שמי X ואני עוזר/ת ל

להצלחה בתחום של (בהתאם לצורך שהעלה הלקוח)

התהליך (*נורת אזהרה - ללא over talking) אני עושה זאת באמצעות, שגורמת ל (בהתאם לצורך שהעלה הלקוח).

3. סיפור / אנלוגיה (המחשה שתחזק את המסר)
אספר לך בקצרה על סיפור שלי שגרם לי לשינוי מדהים ב... בזכות / מקרה שהיה עם
לקוח שלי בשם X (לפרט מה חשב ומה הבין)

או

מחקרים מראים / מניסיון שלי, נראה שההשפעה יכולה להיות (למשל: מה המחיר יהיה אם
לא ייקח את השרות או לחילופין את תועלת השרות עבורו)

4. **הובלה לסגירה:** באמצעות מתן שתיים או שלושה אפשרות לבחירה. ניתן לתת בשלב זה
המלצה אישית של איש המכירות בבחירה היותר מומלצת.
אשמח שנשריין פגישה אבחון טלפונית או פרונטאלית ... למרות שאני מציע/ה שניפגש כי כך
נוכל להפיק את המירב מהפגישה. מה תעדיף מבין שניהם? (בדר"כ לוקחים את האפשרות
האמצעית)

5. מתן "תוקף" של זמן לשרות/ מוצר / מבצע: (למה דווקא עכשיו? לטובת חיזוק החלטת
הלקוח).

לדוגמא: בגלל שכרגע, יצאנו בהטבות מטורפות עד מועד X וכדי שלא תחמיץ/י- כי אנחנו
בעומס/ מלאי מוגבל כדאי שנסגור לך מקום/ מוצר/ נשריין פגישה!

ארנז הנלים לטיפול בהתנגדויות

אבחון ראשוני

המפתח להתנגדויות הוא תהליך של משא ומתן שתפקידו לזהות את הקושי של הלקוח, ולא להזדהות
איתו. תוך גילוי אמפטיה והבנה שאני והוא ביחד מול הבעיה- **ללא התנצחות!**
הדרך לתת מענה אפקטיבי דומה לתרופה שרופא נותן למטופל, ובכך פותר את הבעיה ומרפא אותו.

אז כמו שמגיעים לרופא עם כאבי גב והרופא שואל: איפה
כואב? מתי יתחיל לכאוב? האם כואב פה או פה ובמידת
הצורך נוגע... (אם הרופא היה נותן תרופה בלי לבדוק,
כנראה שזו היתה הפעם האחרונה שהיינו הולכים אליו)
כך אנו נתשאל את הלקוח לגביי הסיבה האמיתית
שמונעת ממנו לסגור את העסקה!
(בהמשך ניתן דוגמאות למענה אפקטיבי לכל התנגדות
שתעלה מצד הלקוח)
בשלב זה חשוב לא לפספס את הפיק במכירה ולזהות
איתותי הקנייה של הלקוח בזמן! ברגע שהלקוח מתחיל
לשאל שאלות (של היום שאחרי) אני מייד עונה לו
בהובלה לסגירה!

מעולה שאתה שואל על ההדרכה, אני אשמח
לרשום אצלי את הפרטים שלך וכבר נגיע לנושא
ההדרכה ואתן לך את המידע המלא בנושא....

אילו התנגדות קיימות במהלך השיחה?

אני רוצה לבדוק אופציות	זה לא מדבר אליי	אני לא צריך את זה	יקר לי
תשלחו לי חומר במייל	אני צריך לחשוב על זה	זה לא הזמן בשבילי	אני צריך להתייעץ

כדי להתמודד עם ההתנגדויות האלה, אנו צריכים להכיר את סוגי החסמים הקיימים, אז בואו נצלול...

המחסום הראשוני

בואו נבין, בכל תסריט שיחה חייב להיות מענה להתנגדויות, ויש לא מעט. בגדול ההתנגדויות מתחלקות לשני סוגים:

1. התנגדות בתחילת השיחה - שבירת המחסום הראשוני.

זהו אינסטינקט המגיע מתוך מחסום ראשוני של הלקוח, ואינו אומר בהכרח שהלקוח אכן מתנגד לי או למוצר שלי. למעשה, רוב הסיכויים שהלקוח לא הספיק כלל לשמוע מה שיש לי להציע לו. אני בטוחה שאתם מכירים את התירוצים במקרה כזה: **אין לי זמן / אני עסוק / אני לא פנוי**. הלקוח לא מתנגד אלא האינסטינקט שלו מתנגד כי הלקוחות רוויים מהצעות של אנשי מכירות.

המפתח לשבירת המחסום הראשוני

אז איך נשבור את המחסום הראשוני, ובכל זאת נגרום ללקוח להקשיב לנו במקום לנתק את השיחה עוד לפני שהספקנו להציע ללקוח את השרות/ מוצר שלנו? **אתחיל באנלוגיה:** דמיינו שאתם עומדים בפקק ברכב שלכם, ופתאום מגיע רכב לצדכם ומנסה להיכנס אליכם לנתיב.

מה יהיה האינסטינקט הראשוני שלכם: להתנגד או לתת לו להיכנס? סביר להניח שרובכם תתנגדו, ואף תגידו לעצמכם מי זה החצוף הזה שמנסה לפלוש לי לטריטוריה. **ועכשיו** דמיינו בדיוק את אותה הסיטואציה, רק שהפעם הנהג ברכב שלצדכם מצפצף ותוך כדי שהוא מתקדם לאט הוא מביט בכם במבט נחמד ואסרטיבי, תוך שהוא שמסמן לכם עם חיוך שהוא רוצה להיכנס בנתיב שלכם.

ועכשיו, מה האינסטינקט הראשוני שלכם:
להתנגד או לתת לו להיכנס?
אני בטוחה שרובכם יאפשרו לנהג שלצידכם
להיכנס לנתיב, ואף תרגישו שעשיתם בכך מעשה טוב



אותו אינסטינקט של הנהג, מזכירה את התגובה של רוב הלקוחות שלנו ממש בתחילת השיחה.

בואו נבין למה זה קורה?

זה לא סוד שאנחנו בדור המבול, אני לא מתכוונת למבול של מים כמו אז בתנ"ך, אלא מבול של מידע, דיוורים, הודעות בנייד ופרסומות בכל מדיה אפשרית.

**הלקוחות שלנו אכן מוצפים ואף מתנגדים
לאנשי מכירות - גם אם הם טובים ורוצים להעניק
להם מוצר או שרות טוב!**

בוא ניזכר ההיסטוריה, ממנה למדנו על היונה שהביאה את הבשורה, כך גם אנחנו ננהג על מנת לשבור את המחסום הראשוני ונהפוך לקוח מייבש ללקוח מתרגש!
אז איך נדע להעביר את הבשורה בעוצמה?
הבשורה שלנו צריכה להיות עם משפט חודר שייתן הבטחה יוצאת דופן, מסקרנת, מגרה אך לא אמורה לחשוף מייד את כל הקלפים!

**ההבדל הוא לא במוצרים אלא בסיפורים
שעומדים מאחוריהם.**



הכירו את "מודל הבומרנג" לשבירת המחסום הראשוני!
מה זה אומר? מצד אחד, נחזיר ללקוח תשובה שאנו מבינים שאין לו זמן או שהוא עסוק. מצד שני, בגלל שהנושא הוא מאוד חשוב כדאי שכן נדבר וכך לא תחמיץ את ההזדמנות לשמוע...

מסובך? בוא אתן לכם כמה דוגמה קצרה.

תשובת לקוח: מצטער אין לי זמן
תשובת נציג: לפי "מודל הבומרנג": אני מבין, גם אנחנו פה עמוסים בפניות, אז בדיוק בגלל זה שאתה עסוק אני אעשה את זה קצר!?
תשובת הנציג משדרת אסרטיביות אך הוא עדיין שואל שאלה כדי להראות אמפטייות למקרה שבאמת הלקוח עסוק!?
במידה והלקוח מחליט להקשיב לנו, אנו מתקדמים להמשך השיחה במשפט חדירה...

(במידה והלקוח ממשיך עם ההתנגדות של אין לי זמן והיא חוזרת פעמיים, ניתן להעריך כי לא מדובר בתשובה אוטומטית שלו -אלא הוא באמת עסוק.)
מקרה כזה, כדי להציע טווחי זמן שניתן לחזור אליו, **בין שעה X לשעה Y**
אז נשאל "מתי נוח שאתקשר?"

טקטיקות למשפטי חדירה

אז איך פותחים עם משפט חדירה טובה שיעביר מסר עוצמתי כבר בפתיחת השיחה?

למשל חברת ביטוח שרוצה למכור פוליסה:
אנחנו בפתיחת שנה ובגלל רפורמת הביטוחים החדשה, אנו נותנים לכלל הלקוחות שלנו בדיקה של תיק הביטוח בשווי של 250 ₪ ללא עלות!

עד היום נדהמנו לראות ש-85% מהלקוחות שבדקנו אותם, מצאנו אצלם עודף ביטוחי, הכוונה לכפילות או מקרים יותר גרועים של חוסר ביטוחי!



שיטת המפתח המפתח הסודי שלי לפיצוח תסדיטי שיחה מנצחים

חברים, אני הולכת לחשוף בפניכם את המפתח
הסודי שלי בארבע שלבים:



פתיחות

שבירת קרח, ומנדט מומחיות,
המחשה מלקוח / סיפור / מחקר או
דוגמא מארגון דומה..



מודעות

מי אני בהוויה שלי ומה הערך שאני
נותן מתוך תודעת שפע חזקה.
(מההזדהות שלי)



חיזוק

הקריאה לסגירה צריכה להיות מתאימה
לטמפרטורה לרמת הבשלות שלו
לקנייה/ סגירה.
זיהוי איתותי קנייה מצד הלקוח יעזרו לנו
לפתח אינטליגנציה מכירתית גבוהה
וישפרו לנו משמעותית את הסגירות.



תקשורת

מתחיל בטיזר המציג את הערך ללקוח :
מה זה ומה יוצא לי מזה ... בלי לחשוף
את כל הקלפים! התקשורת היא
המסגרת של השיחה, איך אני מתחיל,
ממשיך ומסיים את השיחה.

המפתח לחיזוק החלטת הלקוח בכך שעשה החלטה נכונה הוא:

מודעות: מודעות: הבנת ההתנגדות האמיתית אחרת אני עלול לתת "תרופה" למחלה שאינה מתאימה. כלומר יש לוודא ע"י שאלות שבאמת הבנתי מה היא ההתנגדות, כדאי להשתמש בשאלה "כשאתה אומר ש.... למה אתה מתכוון?"

פתיחות: אמפטיה מתוך מקום מכיל, אכפתי. ככל שאבין מה הצורך / הקושי שמונעת מהלקוח לסגור את העסקה כך אוכל לתת מענה טוב יותר.
חשוב להבין שבמקרה של קונפליקט יש לייצר מצב שאני והלקוח ביחד מול הבעיה ולא התנצחות של אגו ורק כך הלקוח ירגיש בנוח ופתוח איתנו ...
"אני מבין/ה אותך, גם אני בדרך כלל...."

תקשורת: שינוי כיוון מחשבה באמצעות טכניקות שכנוע הנוגעות לשינוי בתפיסה של הלקוח, מתוך גמישות מחשבתית ויכולת להציג אלטרנטיבות נוספות שהלקוח לא חשב עליהם... לעיתים נבצע בשלב זה מיקוח או מענה לחוסר או צורך שזיהיתי במהלך השיחה.

יחד עם זאת... אם הייתי צריך כמון את ... אז הייתי דואג שיהיה לי ...
כמה שיותר בשביל ה....
יחד עם זאת אסור לך לוותר על ה... ולכן מרגיש שאתה הולך
להחמיץ/לפספס ובגלל זה אני אציע לך משהו ייחודי במיוחד בשבילך..

חיזוק: הובלה לסגירה ע"י סגירה ישירה או עקיפה.
ישירה: נעשה את זה? אני צריכה שתאשר לי את התוכנית/ המוצר/ ההצעה
מה הפרטים שלך כדי שאמלא?
עקיפה: באמצעות שתי אפשרויות לבחירה:
יש לך אפשרות לבחור באופציה א', ב', ג' אך בגלל שזהיתי אצלך את הצורך ל.... אני ממליצה על אופציה ב' כי היא תיתן לך ערך שלמי שיאפשר לך יותר.



סוגי שאלות

יש שני סוגים של שאלות:

שאלות טכניות
לבדיקת רלוונטיות למשל:
גיל, סטטוס וכו..

שאלות צורך/כאב
שאלות תשובות יביאו
לתשובות טובות!

שאלות מבררות / מעוררות צורך

שאלת בירור צורך, שאלה הבודקת חוסר, כאב או צורך שהלקוח מודע אליו : הנה דוגמא: לפני שאני אספר לך על עצמי/ המוצר/ השרות

שאלת עירור צורך

שאלה המעלה את המודעות של הלקוח לצורך מסוים
קורה לך ש... מה המחיר שאתה משלם על זה שאין לך את...
אני רואה שהבנת עכשיו שזה הזמן המתאים שצריך לעשות שינוי ב...

איך להשפיע על אנשים באמצעות זיהוי סגנונות התקשורת!

הכירו את השיטה בה נוכל להכיר את כפתורי ההפעלה של הלקוחות בקלות, ולשתול מסרים שיגרמו לשיחה להיות יותר מדויקת, קלילה ואפקטיבית!
באילו מסרים נשתמש כדי להשפיע טוב יותר על הלקוחות:



הלקוח המשימתי והקצר בזמן
הוא אוהב תוצאות טובות, יחס מועדף ושליטה כאן נדבר בצורה קונקרטי, תוצאתית, ונאפשר ללקוח להיות בשליטה על בחירת המוצר. " שורה תחתונה מה התוצאה שתרצה לקבל?"



הלקוח האנרגטי והמוחצן
מחפש רעש וצלצולים ומילים כגן: "וואו, נעשה ביחד, יד ביד" ... כאן נציג את תועלת השרות / ונדגיש כמה זה פשוט, קל, מהיר וחוויתי



הלקוח הזהיר והחופר, שחשוב לו המידע המדויק
נסביר לו רציונאלית למה הוא צריך את המוצר, ואיך כל דבר קורה מתי ואיפה, באופן מדויק לפרטי פרטים. "איזה פרטים יעזרו לך כדי להיות בוודאות ובטחון בעסקה?"



הלקוח אישי והאוהב שנמנע מוויכוחים כי חשובה לו ההרמוניה בין כולם
נציג לו את היתרון בשרות וביחס האישי שנעניק לו, מתוך הכוונה ואחריות אישית שלנו על התהליך לכל אורך הדרך. "עד כמה חשוב לך לשקט הנפשי הליווי והתמיכה האישית שלי בתהליך?"



מפתח

ביה"ס למקצוענות במכירות!

בשיתוף נטלי סומך



לסיכום - סוף המדריך זו רק ההתחלה...

אם אהבתם את המדריך הזה,
ובא לכם לעלוות לרמה הבאה שלכם במכירות
להבין את המודלים לעומק
לחזק את הביטחון העצמי שלכם
לבנות סיסטם שמייצר תוצאות שמגדיל את אחוזי ההמרה
ולתרגל את זה איתי ביחד
מזמנים להצטרף אליי לבוקר חוויתי

**לסמינר שיסובב לכם את הראש על
מקצוענות במכירות**

לפרטים התקשרו:

055-2220212

או שלחו לי מייל: natalisomech@gmail.com