

Badanie NPS w CX - jak w pełni wykorzystać jego potencjał?

5 czerwca 2020 / online

300 zł netto do 5 czerwca



CEL

NPS to jedna z ulubionych miar jakości doświadczeń klienta. Jest badaniem oceny jego lojalności w stosunku do firmy.

Wskaźnik NPS (Net Promoter Score) jest narzędziem, które ma pomóc w **zarządzaniu jakością**, a przede wszystkim ma **generować wzrost satysfakcji odbiorców**.

Metoda mierzenia relacji z klientami NPS pomaga wejść organizacjom na **ścieżkę stałego wzrostu**.

Wskaźnik NPS opiera się na jednym krytycznym pytaniu i jednym kluczowym wyniku. A jednak **pozwała na uzyskanie kompleksowej informacji** na temat tego, **co o firmie sądzą jej klienci**. Choć ma już blisko 17 lat, wskaźnik ten nie traci na popularności, a wręcz przeciwnie: wciąż rozwija się podejście oparte na **pomiarze skłonności do rekomendacji** wśród klientów. Także na rynku polskim obserwujemy nowe trendy w tym badaniu, które warto znać i stosować.

Dzięki udziałowi w webinarium dowiesz się:

- jak wykorzystać w pełni **potencjał tego badania**
- jak **dopasować jego rodzaj** do specyfiki firmy
- jak **analizować wyniki badania** i jak je **raportować**.

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 164 78 88



Co zyskuje uczestnik:



Wiedzę,
która pomoże
w niepewnym
czasie



Możliwość włączenia
się do dyskusji
i zadawania pytań
prelegentom



Prezentację
w wersji
elektronicznej



Dostęp
do nagranych
szkoleń



Certyfikat
uczestnictwa
w szkoleniu
on-line

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 164 78 88





PROGRAM

Piątek, 5 czerwca

11:00 - 12:30

Badanie NPS, to numer 1 wśród badań doświadczeń klientów. Jak w pełni wykorzystać jego możliwości?

 Aleksandra Jagiełło-Bono, Ekspert customer experience, Partner, CustomerMatters

 Marta Łukawska - Daruk, Ekspert customer experience, Założyciel, CustomerMatters

- Czym tak naprawdę jest NPS i jak oprzeć na nim strategię zarządzania doświadczeniami klienta
- Jak unikać najczęstszych błędów w pomiarze NPS
- NPS relacyjny a NPS transakcyjny
- Jak używać wskaźnika NPS dla klientów wewnętrznych w firmie
- Jaka jest różnica między pomiarem NPS w punktach styku i po zakończeniu podróży klienta

12:30

Sesja pytań i odpowiedzi

 Aleksandra Jagiełło-Bono, Ekspert customer experience, Partner, CustomerMatters

 Marta Łukawska - Daruk, Ekspert customer experience, Założyciel, CustomerMatters

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 164 78 88





PRELEGENCI



Aleksandra Jagiełło-Bono

Ekspert customer experience, Partner CustomerMatters

Ekspert customer experience. Partner w CustomerMatters, polskiej firmy doradczej, która od 2013 roku promuje wśród swoich Klientów podejście do obsługi Klienta oparte na budowaniu pozytywnych doświadczeń w każdym punkcie styku, obniżaniu wysiłku Klienta w relacjach z firmą i dokładnym diagnozowaniu Podróży Klienta (Customer Journey). Obserwator mechanizmów działania ludzi, badacz ich motywacji, fanka logiki i prostoty w procesach. Ma bogate doświadczenie w diagnozowaniu doświadczeń, analizowaniu zebranego głosu klienta, projektowaniu usprawnień i nowych rozwiązań. Wraz z Zespołem CustomerMatters realizuje projekty z zakresu Customer Experience w firmach wielu branż, m.in.: ubezpieczeniowej, bankowej, telekomunikacyjnej, energetycznej, deweloperskiej czy handlu detalicznego. Doświadczony konsultant i trener w obszarze Customer-centricity, Employee i Customer Experience. Wcześniej związana z bankowością (1999-2014) w obszarach: sprzedaży oraz zarządzania wynagrodzeniami i benefitami. Absolwentka Szkoły Głównej Handlowej. Od 2015 roku prelegent na konferencjach poświęconych tematyce Customer Experience oraz wraz z Zespołem CustomerMatters także partner merytoryczny wydarzeń, m.in. CX Transformation (od 2016) organizowanego przez Puls Biznesu. Członek i współzałożyciel CX Influencers - platformy zrzeszającej profesjonalistów CX na polskim rynku.

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 164 78 88





Marta Łukawska - Daruk

Ekspert customer experience, Założyciel CustomerMatters

Ekspert customer experience. Jeden z pierwszych polskich Managerów Customer Experience. Założyciel CustomerMatters, polskiej firmy doradczej, która od 2013 roku promuje wśród swoich Klientów podejście do obsługi Klienta oparte na budowaniu pozytywnych doświadczeń w każdym punkcie styku, obniżaniu wysiłku Klienta w relacjach z firmą i dokładnego diagnozowania Podróży Klienta (Customer Journey). Promotor „burzenia silosów funkcyjnych” w organizacjach i angażowania wszystkich funkcji do tworzenia wartości dla Klienta. Lubi dzielić się wiedzą podczas szkoleń i prelekcji, w szczególności uczyć „myślenia Klientem” i „dlaczego sprzedaż odbywa się w każdym punkcie styku”. Wraz z Zespołem CustomerMatters realizuje projekty z zakresu poprawy doświadczeń klientów (Customer Experience) w firmach wielu branż, m.in.: ubezpieczeniowej, bankowej, telekomunikacyjnej, energetycznej czy handlu detalicznego, zarówno w kanałach offline i online. Wcześniej związana z telekomunikacją i bankowością (1999-2012). Ukończyła wydział Marketingu i Zarządzania na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu. Od 2012 roku prelegent na konferencjach poświęconych tematyce Customer Experience oraz wraz z Zespołem CustomerMatters także partner merytoryczny wydarzeń, m.in. CX Transformation (od 2016) organizowanego przez Puls Biznesu. Członek i współzałożyciel CX Influencers - platformy zrzeszającej profesjonalistów CX na polskim rynku.



KONTAKT



MIEJSCE

Opiekun merytoryczny



Aldona Mlonek
Project Manager

48223339830

a.mlonek@pb.pl

Współpraca marketingowa



Mateusz Stempak
Marketing Manager

48223339912

m.stempak@pb.pl

Szczegółowa lokalizacja wkrótce

online

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 164 78 88



Formularz rejestracji: Badanie NPS w CX - jak w pełni wykorzystać jego potencjał?

Cena

Badanie NPS w CX - jak w pełni wykorzystać jego potencjał?

5 czerwca 2020, online

300 zł netto od 2020-06-05 do 2020-06-05

Kod promocyjny

Osoba zgłaszająca

Imię

Nazwisko

Stanowisko

Dział

pole opcjonalne

E-mail

Telefon

Dane do faktury

firma

osoba fizyczna

Państwo

NIP

Nazwa/Imię i nazwisko

Miejscowość

Ulica i numer

Kod pocztowy

- Akceptuję regulamin
- Wyrażam zgodę na otrzymywanie od Bonnier Business (Polska) informacji handlowych drogą elektroniczną dotyczących: produktów i usług tej spółki
- Wyrażam zgodę na inicjowanie przez Bonnier Business (Polska) połączeń telefonicznych w celu marketingu bezpośredniego: produktów i usług tej spółki
- Oświadczam, że posiadam stosowne upoważnienie do zgłoszenia wszystkich wskazanych przeze mnie uczestników konferencji. Jednocześnie oświadczam, że podane dane są prawdziwe.
- Chcę otrzymywać newsletter Konferencje "PB"

Administratorem Pani/a danych osobowych będzie Bonnier Business (Polska) Sp. z o. o. (dalej: my). Adres: ul. Kijowska 1, 03-738 Warszawa. Administratorem Pani/a danych osobowych będzie Bonnier Business (Polska) Sp. z o. o. (dalej: my). Adres: ul. Kijowska 1, 03-738 Warszawa. Nasz telefon kontaktowy to: +48 22 333 99 99. Nasz adres e-mail to: rodo@bonnier.pl. W naszej spółce mamy powołanego Inspektora Ochrony Danych, adres korespondencyjny: ul. Ludwika Narbutta 22 lok. 23, 02-541 Warszawa, e-mail: iod@bonnier.pl. Będziemy przetwarzać Pani/a dane osobowe 1) na potrzeby realizacji i wzięcia udziału w Konferencji, 2) by dokonywać rozliczeń z niej wynikających, 3) prowadzić nasze działania marketingowe i kampanie reklamowe naszych produktów lub usług. Podstawą prawną przetwarzania będzie: 1) umowa, którą zawrzemy z Panią/em, 2) art. 106e ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług, 3) zgody marketingowe, które ewentualnie Pani/Pan zaznaczy, oraz 4) nasz „prawnie uzasadniony interes”, który mamy w tym by przedstawiać Pani/u, jako naszemu klientowi, inne nasze oferty. Jeśli to będzie konieczne byśmy mogli wykonywać nasze usługi, Pani/a dane osobowe będą mogły być przekazywane następującym grupom osób: 1) naszym pracownikom lub współpracownikom na podstawie odrębnego upoważnienia, 2) podmiotom, którym zlecimy wykonywanie czynności przetwarzania danych, 3) innym odbiorcom np. kurierom, spółkom z naszej grupy kapitałowej, urzędem skarbowym. Pani/a dane osobowe będą przetwarzane przez czas trwania umowy, chyba że na podstawie obowiązujących przepisów konieczne to będzie po zakończeniu umowy. Ma Pani/Pan prawo do: 1) żądania dostępu do treści danych osobowych, 2) ich sprostowania, 3) usunięcia, 4) ograniczenia przetwarzania, 5) przenoszenia danych, 6) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz 7) cofnięcia zgody (w przypadku jej wcześniejszego wyrażenia) w dowolnym momencie, a także 8) wniesienia skargi do organu nadzorczego („Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych”). Podanie danych osobowych warunkuje zawarcie z nami umowy. Jest dobrowolne, ale ich niepodanie wykluczy możliwość jej zawarcia. Pani/Pana dane osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji będzie się odbywało przy wykorzystaniu algorytmów i innych, statystycznych procedur. Celem takiego przetwarzania będzie wyłącznie optymalizacja kierowanej do Pani/Pana oferty naszej

Pieczętka i podpis

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 164 78 88



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(1009)

Formularz rejestracji: Badanie NPS w CX - jak w pełni wykorzystać jego potencjał?

Podaj e-maile i telefony osób, które będą uczestniczyć w konferencji. Zgłoszone przez Ciebie osoby otrzymają od nas e-mail z prośbą o potwierdzenie swoich danych, akceptację regulaminu oraz wyrażenie stosownych zgód. Potwierdzenie danych przez te osoby oraz akceptacja regulaminu są niezbędne do wzięcia udziału w konferencji.

Podane dane kontaktowe będą nam służyć także do przekazania informacji o ewentualnych zmianach czy przesłania materiałów szkoleniowych z wydarzenia.

1. Dane uczestnika

Imię

Nazwisko

Stanowisko

Dział

pole opcjonalne

E-mail

Telefon

2. Dane uczestnika

Imię

Nazwisko

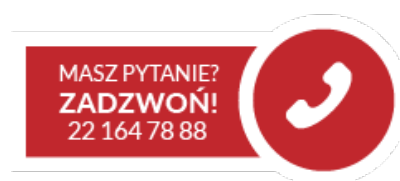
Stanowisko

Dział

pole opcjonalne

E-mail

Telefon



Regulamin uczestnictwa w konferencjach, warsztatach, szkoleniach płatnych organizowanych przez Bonnier Business Polska Sp. z o.o.

1. Organizatorem warsztatów/konferencji/szkoleń płatnych („Wydarzenia”) jest Bonnier Business (Polska) Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Kijowska 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000024847, NIP: 113-01-55-210, wysokość kapitału zakładowego: 2 000 000,00 PLN („Organizator”).
2. Wynagrodzenie należne Organizatorowi za udział jednej osoby w Wydarzeniu („Cena”) określane są każdorazowo na dedykowanej stronie Wydarzenia („Strona Wydarzenia”) w informacjach ogólnych dotyczących Wydarzenia lub innej sekcji wg wyboru Organizatora. Cena obejmuje prelekcje, materiały szkoleniowe, przerwy kawowe, lunch. Wszelkie inne koszty niewskazane przez Organizatora (np. koszty przejazdu, zakwaterowania) uczestnik Wydarzenia pokrywa we własnym zakresie.
3. Płatności należy dokonywać na rachunek bankowy Organizatora wskazany każdorazowo na Stronie Wydarzenia z uwzględnieniem informacji wskazanych przez Organizatora na fakturze pro forma lub na fakturze VAT.
4. Przesłanie do Organizatora pocztą elektroniczną, wypełnionego i podpisanego formularza zgłoszeniowego („Zgłoszenie”) jest równoznaczne z zawarciem z Organizatorem przez podmiot wskazany w Zgłoszeniu jako podmiot zgłaszający umowy, której przedmiotem jest świadczenie przez Organizatora usługi szkoleniowej. Na podstawie Zgłoszenia Organizator wystawia i przesyła na adres poczty elektronicznej wskazany w Zgłoszeniu fakturę pro formą płatną w terminie siedmiu (7) dni od daty Zgłoszenia.
5. Biorąc pod uwagę fakt, że Zgłoszenie dokonywane może być przez osobę fizyczną działającą w imieniu i na rzecz innych osób, osoba zgłaszająca zobowiązana jest w trakcie dokonywania Zgłoszenia do potwierdzenia stosownego upoważnienia. W przeciwnym wypadku Organizator zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia Zgłoszenia.
6. Osoba dokonująca Zgłoszenia ponosi odpowiedzialność za oświadczenia składane w trakcie realizacji procedury Zgłoszenia. Szczegółowe warunki Zgłoszenia, sposób postępowania w trakcie i po dokonaniu Zgłoszenia oraz zakres wymaganych oświadczeń osoby zgłaszającej oraz osób zgłaszanych Organizator określa w interaktywnym formularzu Zgłoszenia zamieszczonym na Stronie Wydarzenia.
7. O rezygnacji z udziału w Wydarzeniu należy poinformować Organizatora przesyłając taką informację na adres poczty elektronicznej Organizatora:konferencje@pb.pl.
8. W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w Wydarzeniu nie później niż dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia, podmiot zgłaszający zostanie obciążony opłatą w wysokości stanowiącej równowartość 20% Ceny. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania w przypadku dokonania Zgłoszenia w terminie późniejszym niż na dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia.
9. W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w Wydarzeniu w terminie krótszym niż dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia, podmiot zgłaszający zostanie obciążony pełną Ceną.
10. Niedotrzymanie Zgłoszenia lub niewzięcie udziału w Wydarzeniu nie zwalnia podmiotu zgłaszającego z obowiązku zapłaty Ceny.
11. Niedokonanie wpłaty kosztów uczestnictwa w Wydarzeniu w terminie wskazanym w pkt 4 powyżej nie jest jednoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w Wydarzeniu. Niedokonanie wpłaty kosztów uczestnictwa w Wydarzeniu nie wyłącza prawa do stosowania przez Organizatora uprawnień z pkt 9 i 10 Regulaminu.
12. Organizator dopuszcza by zamiast osoby wskazanej w Zgłoszeniu, w Wydarzeniu wzięła udział inna osoba wskazana przez podmiot zgłaszający. O zmianie, podmiot zgłaszający informuje Organizatora przesyłając stosowną informację na adres poczty elektronicznej Organizatora:konferencje@pb.pl nie później niż w dniu poprzedzającym dzień rozpoczęcia Wydarzenia.
13. Organizator zastrzega sobie prawo do zmian programu Wydarzenia, w szczególności polegającej na zmianie godziny danego wystąpienia, zmianie osoby prowadzącej lub zmiany lokalizacji Wydarzenia, jak również do odwołania Wydarzenia.
14. W przypadku odwołania Wydarzenia uiszczona Cena lub jej część zostaną zwrócone lub – za zgodą podmiotu zgłaszającego – przeznaczone na pokrycie kosztów uczestnictwa winnym Wydarzeniu.
15. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany terminu Wydarzenia. W przypadku braku akceptacji nowej daty Wydarzenia, podmiotowi zgłaszającemu, który opłacił Cenę, Organizator zwraca Cenę w pełnej wysokości.
16. Wszystkie materiały przekazane uczestnikowi w związku z Wydarzeniem („Materiały”) stanowią własność Organizatora (lub podmiotów współpracujących z Organizatorem) i w związku z tym przeznaczone są wyłącznie do użytku osobistego uczestnika Wydarzenia.
17. Zabronione jest zwielokrotnianie Materiałów, wprowadzanie ich do obrotu, rozpowszechnianie w jakikolwiek sposób, użyczenie, wyświetlenie, publiczne udostępnienie Materiałów w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym oraz jakiegokolwiek inne wykorzystanie sprzeczne z celem lub zakresem wskazanym w ust. 17 Regulaminu.
18. Zgłaszający zobowiązany jest poinformować uczestnika zgłaszanego do wzięcia udziału w Wydarzeniu, że Organizator może utrwać przebieg Wydarzenia - w celu informacyjnym - za pomocą urządzeń rejestrujących dźwięk lub obraz. Brak zgody uczestnika zgłaszanego do wzięcia udziału w Wydarzeniu na powyższe czynności wyklucza możliwość wzięcia udziału w Wydarzeniu. Organizator może zamieszczać utrwalone nagranie w wybranym przez siebie medium z uwzględnieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa dotyczących ochrony dóbr osobistych, w tym danych osobowych.
19. Dokonanie Zgłoszenia jest równoznaczne z udzieleniem Organizatorowi upoważnienia do wystawienia faktury VAT bez podpisu przez osobę zgłaszającą lub podmiot w imieniu którego osoba zgłaszająca działa.
20. Administratorem danych osobowych jest Organizator. Szczegółowe dane Organizatora: Bonnier Business (Polska) Sp. z o.o., ul. Kijowska 1, 03-738 Warszawa, e-mail: rodo@bonnier.pl. Organizator posiada powołanego Inspektora Ochrony Danych, adres korespondencyjny: ul. Ludwika Narbutta 22 lok. 23, 02-541 Warszawa, e-mail: iod@bonnier.pl. Dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust 1 lit. b), c) i f) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), na potrzeby realizacji Wydarzenia.
21. Dane przetwarzane będą w celu wzięcia udziału w Wydarzeniu, dokonania niezbędnych rozliczeń, archiwizacji, rozpatrzenia reklamacji w przypadku jej złożenia, bądź ewentualnego dochodzenia roszczeń, jak też marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług prowadzonego w formie tradycyjnej, co nie wymaga zgody.
22. Za odrębnymi wyrażeniami zgodami dane osobowe mogą być przetwarzane w celach z nich wynikających. Jeśli to będzie konieczne do należytej realizacji Wydarzenia, dane osobowe uczestników Wydarzenia będą mogły być przekazywane następującym grupom osób: 1) pracownikom lub współpracownikom Organizatora na podstawie odrębnego upoważnienia, 2) podmiotom, którym Organizator zleci wykonywanie czynności przetwarzania danych, 3) innym odbiorcom np. kurierom, spółkom z grupy kapitałowej Organizatora, urzędem skarbowym. Dane osobowe uczestników Wydarzenia przetwarzane będą do zakończenia Wydarzenia, w celach marketingowych - do momentu cofnięcia zgody, dla celów rozliczeniowych - zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Dane osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji będzie się odbywało przy wykorzystaniu adekwatnych, statystycznych procedur. Celem takiego przetwarzania będzie wyłącznie optymalizacja kierowanej oferty produktów i usług Organizatora.
23. Uczestnik Wydarzenia posiada prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do cofnięcia zgody (w przypadku jej wyrażenia) w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania. Podanie danych w zakresie wskazanym w trakcie procedury rejestracji na Wydarzenie jest dobrowolne, ale niezbędne w celu wzięcia udziału w Wydarzeniu.
24. Organizator zastrzega, że w trakcie dokonywania Zgłoszenia osoba zgłaszająca może zostać poproszona o wyrażenie odrębnych zgód na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych własnych produktów lub usług Organizatora (w formie komunikacji elektronicznej lub telefonicznej), jak również o wyrażenie zgody na udostępnienie danych osobowych zaufanym partnerom Organizatora, z którymi Organizator współpracuje, w celach marketingowych dotyczących produktów lub usług tych partnerów (w formie komunikacji elektronicznej lub telefonicznej). Powyższa zgoda obejmować będzie wyłącznie partnerów Organizatora współpracujących z Organizatorem w zakresie danego Wydarzenia, z którymi Organizator do dnia rozpoczęcia Wydarzenia zawarł umowę o powierzchni przetwarzania danych osobowych. Lista partnerów, których dotyczy ewentualna zgoda na przetwarzanie danych osobowych zamieszczona jest i aktualizowana do dnia rozpoczęcia Wydarzenia na Stronie Wydarzenia. Na żądanie osoby, która wyrazi zgodę, o której mowa powyżej, Organizator przekaze pisemną informację wskazującą zaufanych partnerów których dotyczy wyrażona zgoda.
25. W przypadku udzielenia zgody, osobie której dane dotyczą przysługuje prawo do jej cofnięcia w każdym czasie. O wycofaniu udzielonej zgody osoba której dane dotyczą informuje Organizatora przesyłając stosowną informację na adres poczty elektronicznej Organizatora:konferencje@pb.pl. W przypadku gdy udzielona zgoda wycofywana jest w celu cofnięcia zgody na Wydarzenia, osoba której dane dotyczą wskazuje Wydarzenie przy okazji którego zgoda (zgody) zostały udzielone. Powyższe wycofanie nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania danych osobowych w zakresie żądania.
26. Osoba dokonująca Zgłoszenia podejmując czynności w celu dokonania Zgłoszenia potwierdza, że dane zgłaszanego uczestnika Wydarzenia wyraziła zgodę na dokonanie Zgłoszenia z uwzględnieniem jej danych osobowych.
27. Niniejszy regulamin obowiązuje od chwili jego opublikowania na Stronie Wydarzenia. Organizator zastrzega sobie prawo do jego zmiany w dowolnym momencie, z wyjątkiem sytuacji, w których zmiany są konieczne z przyczyn technicznych lub prawnych. Wszelkie zmiany w regulaminie będą miały zastosowanie od chwili ich przekazania do publicznej wiadomości.

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 164 78 88

