

Методичка (ЧАВО) для сотрудников копировального центра Kopirka.ru

Эта методичка содержит ответы на часто задаваемые вопросы (ЧАВО) для сотрудников копировальных центров **Kopirka.ru**. Здесь вы найдете рекомендации по работе с оборудованием, обслуживанию клиентов, кассовой дисциплине и другим аспектам ежедневной работы. Вопросы и ответы сформулированы кратко и по делу, с примерами и практическими советами.

1. ЧАВО по работе с оборудованием

Вопрос: Какие типичные неисправности оборудования возникают и как их устранить?

Ответ: В работе принтеров, сканеров и копиров часто повторяются одни и те же проблемы. Вот несколько наиболее распространенных неисправностей и способы их решения:

- **Замятие бумаги:** Принтер остановился и показывает ошибку замятия. *Решение:* Аккуратно откройте крышку принтера и извлеките застрявшую бумагу, потянув ее плавно в направлении движения печати. Убедитесь, что внутри не осталось мелких фрагментов. После этого закройте крышку и продолжите печать. *Совет:* Перед печатью проверьте, правильно ли уложена бумага в лотке и не перегружен ли он – это поможет предотвратить замятия.
- **Полосы или пятна на распечатке:** На готовых отпечатках видны светлые или темные полосы, пятна. *Решение:* Обычно причина – загрязненный барабан или малая заправка тонера (для лазерных) либо засорившиеся печатающие головки (для струйных). Необходимо выполнить очистку: запустите встроенную функцию **прочистки печатающей головки** или протрите барабан/валик специальным очищающим средством. Если тонер заканчивается – замените картридж. *Пример:* Если клиент жалуется на бледную печать, проверьте уровень тонера: возможно, картридж уже пустой и требует замены.
- **Принтер не захватывает бумагу:** Принтер “холостует” – пытается печатать, но листы остаются в лотке. *Решение:* Проверьте, правильно ли вставлена стопка бумаги: листы не должны быть слипшимися или мятыми. Выньте бумагу, разровняйте пачку и положите обратно, выставив направляющие лотка под формат листа. Очистите резиновый ролик захвата бумаги (feed roller) сухой тканью – со временем он покрывается пылью и проскальзывает.
- **Сканер не работает (не сканирует):** Устройство не отвечает или выдает ошибку при попытке сканирования. *Решение:* Убедитесь, что сканер включен и правильно подключен к компьютеру. Закройте программу сканирования и запустите заново, либо перезагрузите компьютер. Проверьте кабель USB (или соединение по сети, если сканер сетевой). Если сканер **многофункционального устройства** не реагирует, попробуйте выключить и снова включить всё МФУ. *Совет:* Регулярно очищайте стекло сканера мягкой тканью – грязь или отпечатки на стекле тоже мешают качественно сканировать.
- **“Принтер не печатает”:** Задание отправлено, а печати нет, без явных ошибок. *Решение:* Проверьте очередь печати на компьютере – возможно, задание застопорилось (например, большой документ завис). Отмените зависшие задания и отправьте документ заново. Убедитесь, что выбран правильный принтер (часто на компьютере несколько установлено, мог быть выбран “виртуальный” PDF-принтер). Также посмотрите на панели самого принтера: нет ли индикации ошибок

(например, мигающий индикатор тонера или сети). Перезапуск принтера и компьютера часто помогает обновить соединение.

Вопрос: Как правильно обслуживать принтеры, сканеры, копиры, чтобы они реже ломались?

Ответ: Профилактическое обслуживание оборудования снижает риск поломок и обеспечивает высокое качество печати:

- **Ежедневное обслуживание:** В начале дня убедитесь, что устройства чистые и готовы к работе. Протирайте мягкой безворсовой тканью поверхности: удаляйте пыль с подачи бумаги, стекло сканера, крышки копира. Проверьте, достаточно ли бумаги в лотках и нет ли остатков прошлых замятий внутри принтера. **Не используйте** влажные тряпки на электронных частях – только слегка увлажненные специальные салфетки там, где это допустимо.
- **Еженедельное обслуживание:** Раз в неделю (или чаще при интенсивной нагрузке) проводите более глубокую чистку. Например, очищайте резиновые ролики захвата бумаги спиртовой салфеткой – так они не будут скользить. Проверяйте состояние картриджей: если тонера или чернил мало, подготовьте замену. Чистите фильтры и вентиляционные отверстия у принтеров от тонера и пыли (при выключенном питании). *Совет:* В конце недели можно распечатать тестовую страницу с цветными полосами и градиентами – это покажет, нужно ли калибровать или чистить печатающие головки.
- **Ежемесячное/регулярное обслуживание:** Проводите калибровку оборудования. Лазерные принтеры и копиры можно откалибровать через меню (выравнивание цветов, проверка регистрации двусторонней печати). Струйные принтеры – через утилиту прочистки/выравнивания печатающих головок. Сканеры – сделайте тестовое сканирование в высоком разрешении: если результаты размытые, проверьте, не требуется ли сервисная чистка оптики. При необходимости приглашайте сервисного инженера для профилактики (смазка механизмов, замена изношенных деталей).
- **Правильная эксплуатация:** Соблюдайте допустимые нагрузки на технику. Не печатайте за один раз объем, сильно превышающий ресурс устройства (например, бытовой принтер может перегреваться от тысячи страниц подряд). Давайте технике остыть. **Не игнорируйте предупреждения:** если принтер показывает “Service required” или иной код ошибки, не продолжайте работу без разбора – сначала выясните причину (по инструкции или вызвав специалиста).

Пример: В нашем копицентре принято каждый вечер протирать стекло копира и убирать остатки обрезков бумаги с резака. Эти простые меры занимают 5 минут, зато утром устройства работают без сбоев.

Вопрос: Какие ошибки возникают при печати и как их исправлять на месте?

Ответ: Ошибки при печати могут быть как программные (неправильные настройки), так и аппаратные. Ниже приведены типичные проблемы при печати и пути их решения:

- **Неправильный масштаб или обрезанный текст:** Часть содержимого не помещается на странице или отрезалась по краям. *Решение:* Проверьте настройки печати перед запуском тиража. В диалоге печати выберите опцию **“Масштабировать под размер страницы”** или правильный формат бумаги. Если печатаете из PDF, убедитесь, что выбрано *“Actual size”* (фактический размер) или *“Fit to page”* в зависимости от требований (например, для печати без полей макет должен быть с полями-вылетами). *Совет:* Всегда делайте пробный отпечаток 1

страницы, чтобы проверить масштаб и поля, особенно для важных документов или макетов.

- **Двусторонняя печать перевернута:** При двусторонней печати вторая сторона выходит вверх ногами. *Решение:* В настройках печати задайте правильный метод переворота страницы: **“по длинной стороне”** (Book flip) или **“по короткой стороне”**, в зависимости от ориентации. Для книжной ориентации обычно выбирают переворот по длинной стороне, для альбомной – по короткой. Если ошибка произошла, проверьте эти параметры и перепечатайте документ заново.
- **Печатаются нечитаемые символы (“кракозябры”):** Вместо нормального текста на бумаге набор странных знаков. *Решение:* Такая проблема возникает из-за несовместимости драйвера или шрифта. Убедитесь, что вы открываете документ в корректной программе. Например, файлы .PDF печатайте через Adobe Reader или аналог, а не как текст. Если проблема со шрифтами в Word, попробуйте включить опцию **“Распечатать как в представлении”** или сохраните документ в PDF. Также проверьте, тот ли принтер выбран – иногда отправляют документ на несовместимый драйвер.
- **Расхождение цветов или блеклый цвет:** Клиент может заметить, что цвета на печати не такие, как на экране (например, тусклее или оттенок отличается). *Решение:* Учтите, что экран показывает цвета в RGB, а принтер печатает в CMYK – неизбежно будет небольшое отличие. Однако сильные искажения означают проблему калибровки или низкое качество исходника. Проверьте, не стоит ли в драйвере принтера режим экономии тонера или черновик. Если да – выключите для качественной печати. Можно выполнить калибровку цветов принтера. Объясните клиенту про цветовой профиль. *Совет:* Для требовательных работ (например, печать фотографий) делайте пробный отпечаток одного образца, покажите клиенту для утверждения качества, прежде чем печатать весь тираж.
- **Принтер выдает сообщение об ошибке (код ошибки):** Если на дисплее оборудования или компьютера появляется код типа “Error 50.4” или подобный. *Решение:* Обычно это указывает на внутреннюю неисправность (перегрев фюзера, застрявший каретка и т.д.). Отключите питание устройства на 10-15 секунд, затем включите заново – иногда одноразовый сбой устраняется перезагрузкой. Если код повторяется, найдите руководство по эксплуатации или внутреннюю базу знаний: по коду ошибки можно понять причину. В случае серьезной ошибки (не печатает вовсе) – сообщите менеджеру и вызовите сервисного инженера. Не пытайтесь разбирать аппарат без соответствующих навыков.

Пример: Если клиент заметил, что на распечатке слайдов PowerPoint края слайдов обрезаны, проверьте настройки масштаба печати. Возможно, формат слайда не А4. В таком случае выберите печать **“по размеру бумаги”** – это добавит поля, и все содержимое уместится на странице. Клиенту можно объяснить, почему появились поля, и предложить при необходимости увеличить масштаб немного с обрезкой, если он согласен.

2. ЧАВО по обработке заказов

Вопрос: Как правильно принимать и оформлять заказ?

Ответ: Правильное оформление заказа обеспечит его своевременное и точное выполнение. Алгоритм действий при приёме заказа от клиента следующий:

1. **Приветствие и выяснение потребностей:** Вежливо поприветствуйте клиента: *«Здравствуйте! Чем могу помочь?»* Узнайте, что именно ему нужно: печать, копирование, сканирование, какой объем работ. Задайте уточняющие вопросы:

- сколько страниц или копий, цветная или ч/б печать, формат бумаги (А4, А3 и т.д.), нужна ли ламинация, переплет или другие дополнительные услуги.
2. **Получение материалов:** Если клиент предоставляет электронный файл, примите его удобным способом – через флеш-накопитель, электронную почту, мессенджер или по Wi-Fi (если настроено). Откройте файл на рабочем компьютере **при клиенте** (по возможности), чтобы убедиться, что файл читается, форматируется правильно и не содержит искажений. *Совет:* Если документ на внешнем носителе, скопируйте файл на свой компьютер прежде чем печатать, чтобы сохранить копию на случай сбоев и ускорить работу приложения. Если клиент приносит бумажный оригинал для копирования или сканирования, аккуратно возьмите документы, проверьте их количество и состояние (чтобы не было скрепок, которые могут повредить устройство).
 3. **Оценка стоимости и сроков:** Расчитайте стоимость заказа. Учтите все составляющие: количество страниц, сторону печати (односторонняя/двусторонняя), цветность, тип бумаги, доп. услуги (например, брошюровка). Сообщите клиенту цену: «*Стоимость вашего заказа составит примерно ___ рублей.*» Если заказ большой, возможно, требуется предоплата – следуйте политике компании (например, предоплата 50% для тиражей свыше N страниц). Назовите ориентировочное время готовности: «*Заказ будет выполнен через ___ минут/часов.*» Уточните, устраивает ли клиента цена и сроки, получите подтверждение.
 4. **Оформление заказа в системе:** Введите данные заказа в программу учета заказов или заполните бланк заказа (если используется бумажный вариант). Запишите имя клиента, контактный телефон (на случай, если нужно будет сообщить о готовности или уточнить детали), описание работ, сумму и срок. Если выдали номер заказа или квитанцию – обязательно передайте клиенту этот документ. *Пример:* В сети **Копирка** используется электронная база: вы создаете новый заказ, выбираете из списка услуг (печать, копирование и т.д.), вводите тираж и сразу получаете рассчитанную стоимость. Затем сохраняете заказ, система присваивает ему номер, который сообщаете клиенту.
 5. **Выполнение заказа:** Приступайте к выполнению согласно приоритетам и срокам. Если заказ будет выполняться не сразу (клиент оставил материалы и уйдет ожидать), уточните, перезвонить ли ему или выслать ли превью по электронной почте для согласования. **Важно:** храните файлы клиента в отдельной папке, не удаляйте их до вручения заказа – на случай, если потребуются повторная печать или доработка.
 6. **Контроль качества:** По завершении печати/копирования проверьте результат (см. раздел ниже о проверке заказа перед передачей). Только после убедитесь, что все соответствует требованиям, переходите к расчету и выдаче.

Вопрос: Что делать, если клиент требует внеочередную печать (срочный заказ без очереди)?

Ответ: Иногда клиенты просят выполнить их работу *срочно*, вне общей очереди. В таких ситуациях важно действовать деликатно, соблюдая баланс между удовлетворением запроса клиента и интересами других заказчиков:

- **Выяснить степень срочности:** Спокойно уточните у клиента, к какому сроку ему нужна готовая работа. Возможно, дело терпит несколько минут, и можно успеть без значительного ущерба другим заказам. Если клиент действительно спешит (например, опаздывает на встречу, где нужны документы), постарайтесь помочь.
- **Оценить текущую загрузку:** Посмотрите, какие заказы сейчас в работе. Если в данный момент оборудование свободно или текущие задачи могут чуть подождать

(на 5–10 минут), можно принять срочный заказ сразу. Например, распечатать несколько страниц срочно в перерыве между большими тиражами.

- **Следовать политике копицентра:** В **Kopirka.ru** может быть предусмотрена услуга “Срочная печать” за дополнительную плату. Если такая политика есть, вежливо объясните клиенту: *«Мы можем выполнить ваш заказ вне очереди за дополнительную плату ____ руб., и он будет готов через ____ минут.»* Если официально платной срочности нет, но ситуация позволяет ускориться, можно пойти навстречу бесплатно, особенно если объем небольшой. Это повысит лояльность клиента.
- **Коммуникация с ожидающими клиентами:** Если из-за срочного заказа задерживаются другие клиенты, извинитесь перед ними и кратко объясните ситуацию (*«Приносим извинения, выполним небольшой срочный заказ и сразу продолжим ваш.»*). Как правило, люди понимают, если видят, что объем срочной работы мал.
- **Если нет возможности выполнить срочно:** Бывает, что все оборудование занято крупными заказами или технически невозможно прервать процесс. В таком случае извинитесь и объясните честно: *«К сожалению, прямо сейчас остановить печать не получится. Ваш заказ будет начат через ____ минут, как только завершится текущий.»* Предложите альтернативы: может, частично распечатать самое необходимое количество страниц, или направить клиента в ближайший другой центр “Копирка”, если тот совсем не может ждать. Важно проявить участие: *«Понимаю, для вас это важно. Я сделаю все возможное, чтобы ускорить процесс.»*

Пример: Клиент просит срочно распечатать 5 страниц презентации перед совещанием, а у вас в печати большой тираж из 100 страниц для другого клиента. Можно приостановить большой тираж (современные принтеры позволяют поставить на паузу), быстро напечатать 5 страниц для срочного клиента (это займет 1-2 минуты) и возобновить большой заказ. В итоге срочный клиент доволен, а задержка для первого клиента минимальна.

Вопрос: Как проверять готовый заказ и передавать его клиенту?

Ответ: Передача заказа клиенту – ответственный этап, от которого зависит удовлетворенность сервисом. Следуйте этим шагам при проверке и выдаче заказа:

1. **Контроль качества печати:** Внимательно осмотрите готовые отпечатки или копии. Проверьте, все ли страницы напечатаны **в нужном количестве** и порядке. Убедитесь, что нет бракованных листов: смазанных, с полосами, пропущенных страниц. Если обнаружен дефект – перепечатайте брак до того, как клиент увидит. *Совет:* Полезно сравнить итог с исходным файлом или оригиналом: пролистайте документ, убедитесь, что все страницы соответствуют.
2. **Сортировка и оформление:** Если заказ состоит из нескольких частей или видов работ (например, печать + брошюровка, несколько разных документов), отсортируйте и сгруппируйте материалы. Скрепите или сброшюруйте, если это было оговорено. Например, если печатали реферат – возможно, нужно вложить в прозрачную папку или степлером скрепить углу. Для объемных заказов используйте папки, коробки или пакет с фирменным логотипом **Kopirka.ru** для удобства переноса.
3. **Подготовка к выдаче:** На квитанции или в системе отметьте, что заказ выполнен. Если оплата еще не произведена, подготовьте чек на оплату (см. кассовую дисциплину). Вызовите клиента, если он не ждет в зале: позвоните или отправьте

сообщение о готовности. При личном общении просто сообщите: *«Ваш заказ готов, можете подойти получить»*.*

4. **Демонстрация результата:** При получении заказа клиентом покажите ему распечатки. Можно пролистать первые несколько страниц: *«Вот, посмотрите, пожалуйста: все ли верно напечатано?»* – это приглашает клиента убедиться в качестве. Если у вас в заказе были дополнительные услуги (например, ламинирование, копирование паспорта и т.п.), продемонстрируйте и их.
5. **Устранение возможных претензий сразу:** Если клиент на месте заметил неточность (например, опечатка или не тот файл страниц) – спокойно разберитесь. Если ошибка наша, извинитесь и исправьте (перепечатайте нужные страницы). Если клиент принес некорректный файл, предложите возможную помощь (например, быстро откорректировать если мелочь, или допечатать недостающее). **Цель** – чтобы клиент ушел с правильным результатом.
6. **Окончательный расчет и прощание:** Получите оплату, выберите кассовый чек и передайте его вместе с заказом (если оплата была заранее, чек все равно отдайте клиенту при выдаче заказа). Пожелайте клиенту хорошего дня, поблагодарите за обращение: *«Спасибо за заказ, обращайтесь еще!»* При наличии дисконтных карт или акций – напомните, вручите вместе с заказом рекламный флаер, если принято.

Пример: Вы напечатали 50 страниц документа. Перед отдачей пересчитали – оказалось 49. Выяснилось, что одна страница прилипла к другой и не была напечатана. Вы сразу допечатали недостающую страницу, чтобы при клиенте не возникла неприятная ситуация. Клиент, получив документы, проверил пару страниц и подтвердил, что все отлично. После оплаты вы улыбнулись и сказали: *«Спасибо, что обратились в Копирку. Хорошего дня!»* – это создает позитивное впечатление у человека и повышает шанс, что он вернется.

3. ЧАВО по конфликтным ситуациям

Вопрос: Как отвечать на претензии клиентов корректно и профессионально?

Ответ: Претензии могут возникать по разным причинам: качество печати, скорость обслуживания, цена и т.д. Основные принципы работы с претензиями:

- **Выслушать и проявить уважение:** Когда клиент высказывает претензию, дайте ему возможность полностью объяснить проблему. Смотрите на него, кивайте, показывайте, что слышите. **Не перебивайте** и не спорьте сразу – это только разозлит сильнее. Даже если клиент эмоционален, сохраняйте спокойствие. После того как он выговорился, повторите суть проблемы, чтобы показать понимание: *«Правильно я понимаю, у вас замечание по цвету печати на этих фото?»*
- **Извиниться при необходимости:** Если ошибка действительно на стороне копицентра (например, перепутали заказ, задержали сроки, брак при печати), **извинитесь:** *«Приношу извинения за эту ситуацию. Давайте исправим...»* Искренняя эмпатия часто снижает накал эмоций. Даже если вы лично не виноваты (например, сбой техники), от лица компании все равно стоит извиниться за неудобства.
- **Предложить решение:** После извинений сразу переходите к решению проблемы. Клиенты ценят, когда не только выслушали, но и **готовы действовать**. Спросите, что именно устроит клиента: *«Мы можем сейчас перепечатать этот документ заново за наш счет. Вас это устроит?»* Если проблема в задержке, предложите скидку или небольшой бонус: *«Ваш заказ задержался, и это наша вина. Мы предоставим вам скидку 20% на этот заказ.»* Варианты решения должны быть в рамках ваших полномочий – что вы реально можете сделать без одобрения руководства.

- **Оставаться вежливым в любой ситуации:** Если клиент предъявляет претензию агрессивно, все равно держитесь профессионально. **Запрещенные фразы:** "Это не моя вина", "Вы неправильно поняли", "Ничем не могу помочь". Такие ответы лишь усиливают конфликт. Вместо этого используйте фразы: «*Я понимаю ваше недовольство...*», «*Давайте посмотрим, как можем решить эту проблему...*» и т.п. Это переключает разговор на поиск решения.
- **Фиксировать серьезные претензии:** Если проблема значительная (крупный брак, серьезная жалоба на сервис), уведомьте менеджера смены. По возможности, оформите претензию письменно, если того требует политика (некоторые компании просят клиента заполнить бланк претензии). В любом случае, после улаживания конфликта, проинформируйте руководство – возможно, потребуется дополнительная работа с клиентом (извинения от компании, компенсация и т.д.).

Пример: Клиент ругается, что ему выдали не тот документ. Выслушайте: «*Я вас понял: вы ожидали другие материалы, а получили неверные.*» Извинитесь: «*Прошу прощения за нашу ошибку.*» Предложите решение: «*Давайте я прямо сейчас найду ваш правильный файл и бесплатно распечатаю его. Это займет пару минут.*» Как правило, такой подход удовлетворяет рассерженного клиента.

Вопрос: Что делать, если клиент недоволен качеством печати?

Ответ: Недовольство качеством – частая ситуация: у клиента другие ожидания относительно яркости, резкости, цвета. Действовать нужно так:

- **Выяснить причину недовольства:** Задайте уточняющие вопросы: «*Что именно вам не нравится? Цвет темнее, чем на экране? Текст нечёткий?*» Иногда проблема субъективна (например, клиент ожидал, что на обычной бумаге фото будет выглядеть как глянцевая фотография). В других случаях есть реальная техническая проблема (смазанные буквы, слишком темно напечаталось).
- **Если проблема в наших технических настройках:** Признайте это и предложите исправить. *Например:* «*Да, вижу, на этих страницах текст расплылся – видимо, произошел сбой. Мы перепечатаем их заново на правильных настройках.*» Либо: «*Цвет действительно получился бледноватым. Давайте попробуем печатать на другом принтере с более яркой передачей цветов.*»
- **Если проблема в исходниках клиента:** Тактично объясните, почему так вышло. *Например:* «*Обратите внимание, ваше изображение низкого разрешения, поэтому при печати на А3 оно выглядит размыто. К сожалению, с этим сложно что-то сделать без исходника получше.*» или «*Файл был в формате RGB – на печати некоторые цвета выглядят по-другому. Если важно точное совпадение, можно откорректировать профиль и перепечатать.*» Здесь важно **не обвинять клиента**, а разъяснить технические моменты. Предложите пути решения: «*Можем попробовать улучшить резкость средствами программы, но гарантий нет*» или «*Если у вас есть файл получше, давайте используем его.*»
- **Предложить компенсацию или повторную печать:** Стандартный подход – *перепечатать за счет компании* те материалы, качеством которых клиент недоволен, если накосячили мы. Это показывает стремление исправить ситуацию. Если перепечатка невозможна или клиент уже не хочет (например, время ушло), предложите частичный **возврат денег** или скидку на следующий заказ. В **Kopirka.ru** важно, чтобы клиент ушел не обиженным. Даже если проблема не нашей вины, жест доброй воли – например, скидочный купон – может сгладить негатив.
- **Документировать случай:** Сообщите старшему смены или менеджеру о проблеме качества. Это важно, чтобы внутри команды сделать выводы: проверить настройки

оборудования, качество расходников (может, тонер плохой) или обучить персонал, если допущена ошибка.

Пример: Клиент печатал фотографию и говорит: "Цвета какие-то не такие, как я ожидал". Вы отвечаете: *«Давайте посмотрим. Да, фото на мониторе ярче. Дело в том, что экран подсвечивается, а печать на матовой бумаге всегда чуть темнее. Давайте я попробую напечатать на глянцевой фотобумаге – на ней цвета выйдут насыщеннее.»* Печатаете на другом носителе – клиент сравнивает и остается доволен результатом.

Вопрос: Как работать с требовательными или агрессивными клиентами?

Ответ: Столкнувшись с очень требовательным или агрессивно настроенным клиентом, важно сохранять профессионализм. Вот рекомендации:

- **Оставаться спокойным:** Даже если на вас кричат или выдвигают завышенные требования, **не повышайте голос** и не показывайте раздражения. Говорите ровным, спокойным тоном. Агрессивный человек часто ожидает конфликтной реакции – не давайте ее. Сделайте паузу, глубоко вдохните и ответьте тихо, но уверенно. Такое поведение психологически снижает накал: собеседник либо успокаивается, либо, по крайней мере, не получает "подпитки" для скандала.
- **Придерживаться фактов и правил:** Требовательные клиенты могут настаивать на нарушении правил (например, требуют огромную скидку или печать после закрытия центра). Вежливо, но твердо объясните рамки: *«Мне очень жаль, но согласно нашим правилам... (далее суть правил).»* или *«К сожалению, я не уполномочен ____, зато могу предложить ____.»* Всегда старайтесь предложить альтернативу: *«Не могу обещать готовность за 5 минут, это физически невыполнимо. Но я могу предложить разделить заказ: сейчас напечатаю самые срочные 10 страниц, а остальные чуть позже.»* Требовательный клиент увидит, что вы не просто отказываете, а ищете вариант.
- **Не принимать на личный счет:** Держите в уме, что грубость клиента направлена не лично на вас, а на ситуацию. Сохраняйте профессиональную дистанцию. Можете мысленно представить, что надеваете "броню вежливости". Продолжайте использовать слова вежливости: *«понимаю», «уважаемый», «постараемся».* Часто со временем такой клиент смягчается, видя ваше уважительное поведение, и тон разговора меняется.
- **Привлечь подкрепление при необходимости:** Если клиент откровенно агрессивен, оскорбляет вас или других, и ситуация выходит из-под контроля – **позовите старшего** или охрану (если есть). Лучше подключить руководство: *«Давайте пригласим моего руководителя, он поможет решить ваш вопрос.»* Иногда вид второго сотрудника или менеджера остужает пыл дебошира. В крайнем случае (реальные угрозы, попытки драки) – действуйте согласно инструкциям безопасности, вплоть до вызова полиции. Безопасность сотрудников и других клиентов – приоритет.
- **После конфликта – восстановитесь:** Общение с агрессивным клиентом стрессово. После ухода такого человека сделайте небольшой перерыв, вдохните, выпейте воды. Если считаете нужным, обсудите инцидент с коллегами или начальством – разбор поможет снять напряжение и извлечь уроки. Помните, что подавляющее большинство клиентов дружелюбны, а этот случай – исключение. Не позволяйте одному негативному эпизоду испортить ваше отношение ко всем клиентам.

Пример: Клиент бросает документы и говорит резко: "Мне нужно, чтобы вы это сделали **прямо сейчас**, иначе я пожалуюсь на вас!" Вместо того чтобы ответить грубо, вы

сохраняете спокойствие: *«Я понимаю, вы очень торопитесь. Сейчас постараюсь помочь: вот этот клиент ждет свою печать, осталось 2 минуты, затем сразу займусь вашим заказом. Хочу предупредить, что работа займет около 5 минут. Вас устроит, если через 7 минут все будет готово?»* Чёткий и спокойный ответ, предлагающий решение, часто обезоруживает агрессивного человека. Он видит, что вы не реагируете на тон, а фокусируетесь на деле, и, вероятно, смягчится, согласившись подождать эти несколько минут.

4. Речевые модули для общения с клиентами

Вопрос: Какие существуют готовые фразы для ответов на типичные вопросы и ситуации при общении с клиентами?

Ответ: Использование правильно сформулированных фраз помогает уверенно общаться с клиентами и создавать приятное впечатление. Ниже приведены некоторые стандартные ситуации и примеры фраз:

- **Приветствие и предложение помощи:**
«Здравствуйте! Чем могу помочь?» – Универсальное дружелюбное приветствие каждого вошедшего клиента. Важно произносить с улыбкой и готовностью помочь.
- **Уточнение потребностей:**
«Хорошо, давайте уточним детали вашего заказа.» – Показывает внимание к клиенту. Далее можно спросить: *«Какой объем печати вам нужен? На каком формате бумаги печатаем?»* или *«Вам нужны цветные копии или черно-белые?»* – таким образом вы собираете всю нужную информацию.
- **Сообщение стоимости и сроков:**
«Стоимость печати этого документа составит ____ рублей. Вас это устраивает?» – Четко называем цену **до начала работы**, чтобы у клиента не было сюрприза. Если клиент спрашивает, почему цена такая, можно добавить: *«У нас качественная печать на плотной бумаге, поэтому цена чуть выше, но качество гарантируем.»* (Подробнее о ценах см. следующий вопрос). Сроки: *«Ваш заказ будет готов примерно через ____ минут.»* – Обязательно информируйте о времени ожидания. Если большой объем: *«Мы напечатаем ваш тираж за ____ часов и сможем отдать вам сегодня до :.»*
- **Если требуется подождать/очередь:**
«Сейчас перед вами один заказ, примерно 5 минут, и сразу займусь вашим.» – Предупредить, если есть очередь.
«Можете присесть, я позову вас, как только все будет готово.» – Предложение, если ожидание предполагает несколько минут.
- **Предложение вариантов или доп услуг:**
«Если хотите, мы можем сразу заламинировать этот документ – тогда он не помнется и не намокнет.» – Ненавязчиво предлагаем услугу, объясняя выгоду (защита документа).
«Обратите внимание, у нас сейчас действует скидка 10% на печать фотографий. Если вам нужно напечатать фото, будет выгодно.» – Информировать о акции, возможно заинтересует.
(Подробнее об мягком предложении услуг см. ниже).
- **Прощание:**
«Спасибо, что обратились в "Копирку"! Хорошего дня!» – Финальное впечатление тоже важно. Всегда благодарите за визит.

Совет: Держите в зоне видимости небольшую "шпаргалку" с такими фразами, если вы новичок. Со временем они войдут в привычку, и общение станет автоматическим и уверенным.

Вопрос: Как корректно объяснять клиентам цены и сроки выполнения заказа?

Ответ: Прозрачность в вопросах цен и сроков – ключ к доверию клиента. Пользуйтесь следующими речевыми модулями и приемами:

- **Разбивайте цену на составляющие:** Если клиент спрашивает, почему вышла определенная сумма, детально объясните: *«Стоимость печати – ___ руб. за страницу, у вас 10 страниц, это ___ руб. Бумага плотная – доплата ___ руб., плюс ламинация ___ руб. Итого получается ___ руб.»* Такой расчет показывает, из чего складывается цена, и выглядит обоснованно.
- **Подчеркивайте ценность, а не только стоимость:** *«Мы используем качественную бумагу 80 г/м² и профессиональный принтер, поэтому распечатки получаются четкими и яркими.»* – Эта фраза объясняет, за что платит клиент (качество). Если клиенту дорого, можно предложить альтернативу: *«Можем напечатать на обычной бумаге, это будет дешевле – например, вместо 5 руб. страница будет 3 руб., как вам?»* – Таким образом, вы даете выбор цене/качеству.
- **Озвучивайте сроки честно и с запасом:** *«Ваш заказ будет готов через 15 минут.»* Если уверены, что сделаете за 10 – все равно скажите 15, чтобы заложить резерв. Если клиенту нужен точный срок, не бойтесь сообщить реалистичный: *«У нас сейчас много заказов, поэтому ваш будет готов только к 15:00.»* Лучше правда сразу, чем разочарование от задержки. Если клиент говорит, что ему нужно быстрее, ищите вариант: *«Попробую ускориться и сделаю к 14:30, если получится.»* – клиент видит вашу попытку помочь.
- **Коммуникация при задержках:** Если вдруг не успеваете в обещанный срок, **обязательно** предупредите клиента заранее, не в момент выдачи. Позвоните: *«Извините, у нас небольшая задержка по вашему заказу, он будет готов не в 15:00, а в 15:30. Вам будет удобно забрать в это время?»* Большинство людей ценят предупреждение и с пониманием относятся, если их проинформировали.
- **Используйте уверенные и позитивные формулировки:** Вместо *«Эмм, я не знаю, попробую напечатать...»* говорите *«Ваш заказ будет готов не позднее ____.»* или *«Мы сделаем все в лучшем виде.»* Уверенность в голосе клиента успокаивает. Если цена высокая, не оправдывайтесь словами *«Ну такая цена, ничего не могу поделать...»* Вместо этого: *«Да, цена на этот тип печати выше, потому что качество очень высокое и процесс трудоемкий.»* – уверенно, но вежливо.

Пример ценового объяснения: Клиент: *«Почему 300 рублей? Дороговато за 10 страниц...»*

Сотрудник: *«Дело в том, что это печать на фотобумаге А3. Одна страница стоит 30 рублей, итого 300. Могу предложить на обычной бумаге – тогда получится 100 рублей, но качество будет чуть ниже, цвета не так ярко выйдут. Как вам будет лучше?»* – Клиент либо соглашается на цену, понимая причину, либо выбирает дешевле, но осознанно.

Вопрос: Как мягко предлагать клиентам дополнительные услуги?

Ответ: Дополнительные услуги (ламинирование, брошюровка, дизайнерская правка и т.п.) при правильном подходе не раздражают клиента, а воспринимаются как забота. Правила мягких продаж:

- **Предлагайте, опираясь на нужду клиента:** Смотрите по ситуации, что может действительно понадобиться. Если видите, что клиент печатает документ для

долгого использования (например, меню, сертификат) – предложите ламинацию: *«Чтобы документ служил дольше, могу заламинировать – хотите? Тогда ни вода, ни грязь не страшны.»* Если заказ большой – предложите переплёт: *«Могу скрепить все страницы на пружину, будет удобно пользоваться.»*

- **Используйте условно-разрешительные фразы:** Вместо прямого *«Давайте заламинируем, это стоит столько-то»*, скажите: *«Если хотите, можем заламинировать эти листы.»* или *«При желании, можем напечатать на фотобумаге – качество для фотографий будет лучше.»* Слова "если хотите", "при желании" дают понять, что решение за клиентом, и нет давления.
- **Сообщайте коротко суть и выгоду:** Клиент должен понять, зачем эта услуга. *«Предлагаю распечатать сразу копию вашего документа – часто просят второй экземпляр, у вас будет готов.»* или *«Давайте отсканируем сразу вам на флешку, чтобы копия осталась в электронном виде.»* – вы как бы предугадываете потребности. Цену тоже озвучьте сразу, ненавязчиво: *«Сканирование одной страницы – 5 руб.»* чтобы не было внезапно.
- **Не настаивайте, если отказали:** Если клиент говорит *«Нет, не нужно»* – не спорьте. *«Хорошо, как скажете. Если что, мы всегда можем сделать это позже.»* – спокойная реакция. Ни в коем случае не показывайте разочарования.
- **Возможность акции или бонуса:** Иногда допуслуги можно предложить как акцию: *«Кстати, у нас акция: при печати более 50 страниц – ламинация двух страниц бесплатно. Хотели бы заламинировать обложку вашего документа?»* – клиенту приятно получить бонус, а вы прорекламировали услугу.

Пример: Клиент распечатал большой чертеж. Вы: *«Если он вам надолго нужен, могу предложить ламинировать. Будет как плакат – не порвется. У нас многие инженеры ламинируют чертежи, так удобнее на стройке.»* Клиент: *«О, да, хорошая идея. Сколько стоит?»* Вы: *«Для вас всего ____ руб., и пять минут времени.»* – В итоге клиент получает дополнительную ценность, а копицентр – дополнительную выручку, и все довольны.

5. ЧАВО по техническим вопросам

Вопрос: Какие форматы файлов подходят для печати?

Ответ: Чтобы печать прошла без проблем, важно иметь файлы в подходящем формате. Основные рекомендации:

- **PDF (Portable Document Format):** Самый предпочтительный формат для печати документов. PDF закрепляет шрифты, картинки и разметку, поэтому на любом компьютере откроется одинаково. *Совет:* Просите клиентов по возможности присылать именно PDF-файлы, особенно если документ сверстан в Word/Excel – это убережет от “поехавшего” форматирования.
- **Изображения: JPEG, PNG, TIFF:** Если печатаются фотографии или картинки, подойдут JPEG (.jpg), PNG (.png) и TIFF (.tif). JPEG – сжатый формат (меньше размер, но небольшая потеря качества), PNG – без потерь (для графики, логотипов с прозрачностью), TIFF – профессиональный формат без сжатия (лучшее качество, но файлы большие). *Пример:* Если клиент прислал логотип в .png с прозрачностью, на печати фон будет белый (так как печать на белой бумаге). Это нормально, просто объясните, что прозрачность проявляется как белый.
- **Текстовые документы: DOC/DOCX, XLS/XLSX, PPT/PPTX:** Файлы Microsoft Office тоже можно печатать, но есть нюанс – если на вашем компьютере нет нужного шрифта или другая версия программы, **верстка может измениться**. Поэтому лучше открыть файл и сразу просмотреть, все ли на месте. Если что-то поехало – сообщите клиенту. Часто помогают такие меры: в Word включить опцию

«Сохранить при печати версию как на экране» (она иногда предустановлена). Или еще раз – сохранить в PDF, если есть время.

- **Графические исходники: CDR, AI, PSD и др.:** Бывает, приносят исходники из графических программ (CorelDraw .cdr, Adobe Illustrator .ai, Photoshop .psd). Если на рабочем ПК установлена соответствующая программа – вы сможете открыть и напечатать. Если нет – лучше попросить файл в другом формате. *Совет:* В копицентрах обычно установлен CorelDraw или Illustrator и Photoshop для таких случаев. Но если нужной программы нет, не мучайтесь – попросите клиента сохранить файл как PDF или изображение. Например: «У нас нет CorelDraw, можете сохранить макет в PDF? Так будет надежнее.» Клиенты, как правило, знают про PDF.
- **Другие форматы:** Иногда приносят Публикации Publisher (.pub), OpenOffice/LibreOffice файлы, AutoCAD чертежи (.dwg). Подход простой: либо иметь софт, либо конвертировать. Publisher можно попробовать открыть через Word или онлайн-конвертер. DWG – либо распечатать через специализированную программу, либо попросить в PDF. Всегда есть путь – главное, обговорить с клиентом.

Пример: Клиент принес файл визитки в формате .PSD (Photoshop), а у вас Photoshop долго открывается или может слететь слой. Вы можете спросить: «У вас случайно нет этой визитки в PDF? Так будет быстрее напечатать.» Если нет – откройте .PSD, но проверьте, все ли слои видны правильно, и текст не съехал. При печати с PSD выберите нужный размер, иначе он может по умолчанию пойти в другом масштабе.

Вопрос: Как подготовить макет для качественной печати (что посоветовать клиенту или самому проверить)?

Ответ: Качественный результат на бумаге во многом зависит от подготовки файла. Вот контрольный список для макета:

- **Высокое разрешение изображений:** Все картинки в макете должны быть достаточного качества. Обычно рекомендуемое разрешение – **300 dpi** для печати в масштабе 1:1. Если клиент принес макет с изображениями из интернета 72 dpi, объясните, что на бумаге они будут пикселяться (квадратики, размытость). *Совет:* Можно быстро проверить – увеличьте изображение на экране до размера A4: если уже выглядит размыто, на печати тем более будет плохо.
- **Правильные размеры страницы и поля:** Макет должен соответствовать нужному формату печати. Например, если печатаем визитки 90x50 мм на листе A4, пусть файл будет размножен или хотя бы одна визитка точно 90x50 мм. Проверьте, есть ли *вылеты (bleeds)* – лишние 2-3 мм фона по краям, если печать “в край” с обрезкой. Без вылетов при резке могут появиться тонкие белые поля. Если видите, что у макета нет вылетов, а заказ подразумевает обрезной край – предупредите клиента, что при обрезке могут быть кромки. Можно предложить уменьшить масштаб печати чуть-чуть, чтобы весь объект уместился без обрезки важных частей.
- **Цветовая модель:** Большинство цифровых копицентров печатают в цветовой модели CMYK. Если критична точность цвета (например, корпоративный цвет), лучше чтобы макет был в CMYK – так меньше сюрпризов. Практически это означает: файлы PDF из Illustrator/Corel должны быть экспортированы в CMYK, фотографии тоже лучше конвертировать. Если макет в RGB – не беда, просто на выходе цвета могут быть чуть ярче/тусклее. *Пример:* Яркий неоновый синий на экране (RGB) в печати CMYK выйдет более фиолетовым и менее насыщенным – стоит предупредить об этом.

- **Встроенные шрифты или кривые:** Частая проблема – отсутствующие шрифты. Если макет в PDF – обычно шрифты уже встроены. Если в Corel/Illustrator – попросите *“преобразовать текст в кривые”*. В Word – лучше тоже встроить шрифты (в настройках сохранения), либо предоставить шрифт отдельно. Иначе может произойти замена шрифта, и верстка поедет. Перед печатью внимательно посмотрите на текст: нет ли странных переносов, символов.
- **Проверка на ошибки:** Бывает, печатаем то, что дали, а потом клиент видит опечатку и расстраивается. Конечно, ответственность за содержание несет клиент, **но** вы можете предотвратить ситуацию, если заметили очевидную опечатку или странность. Тактично спросите: *«Обратите внимание, у вас в слове “менеджер” буква пропущена, так и печатаем?»* – Возможно, клиент скажет: ой, спасибо, сейчас исправлю. Это лучше, чем потом переделывать всю работу.
- **Пробы печати:** Для крупных заказов или сложных цветов можно сделать пробный отпечаток одной страницы для проверки качества, цвета, размеров. Согласуйте с клиентом, особенно если он присутствует. Это снизит риск брака на большом тираже.

Пример: Перед печатью 100 буклетов вы заметили, что на обложке мелкий текст у самого края страницы. Вы распечатали 1 экземпляр и увидели, что при обрезке текст может частично уйти. Вы показали клиенту пробник, он согласился немного уменьшить масштаб печати, чтобы сохранить текст. В итоге буклеты напечатаны отлично, без потери информации.

Вопрос: Что делать, если файл клиента открывается с ошибками или не открывается вообще?

Ответ: Если полученный от клиента файл не открывается должным образом, не спешите отчаиваться – попробуйте следующие подходы:

- **Открыть в альтернативной программе:** Иногда файл, который не читается одной программой, откроется другой. Например, PDF, который глючит в Adobe Reader, можно открыть в Foxit Reader или через браузер. Файл .DOCX, дающий ошибку в Word, попробуйте открыть в LibreOffice. Изображение, которое не открывается стандартным просмотрщиком, откройте через Photoshop/Paint.
- **Проверить на другом компьютере:** Возможен частный случай, что на одном ПК что-то установлено не так. Если у вас есть второй компьютер (или коллега на соседнем), попробуйте там. Особенно касается ситуаций со шрифтами или версиями Office.
- **Попросить прислать файл заново или в другом формате:** Свяжитесь с клиентом (если он не на месте). Объясните, что файл, к сожалению, **поврежден или не открывается**. Попросите отправить копию ещё раз (возможно, файл битый при копировании) либо сохранить в другом формате. *Например: «Ваш файл .pptx не открывается у нас – может, сохранить как PDF и прислать? Так надежнее.»* Клиенту лучше сразу предложить решение (конвертировать у себя), чем просто сказать “не работает”.
- **Использовать инструменты восстановления или конвертации:** В интернете есть сервисы для конвертации форматов (например, PDF в Word, Corel в PDF и т.д.). Если файл не секретный и политика безопасности позволяет, можно попробовать воспользоваться такими инструментами. Либо, если у вас есть софт, попытаться импортировать: например, Illustrator иногда открывает PDF с ошибками, но CorelDraw может его открыть корректно, и наоборот.
- **Обратиться к техподдержке/коллегам:** Внутри копицентра со временем накапливаются лайфхаки. Если встречаете редкий формат или ошибку, спросите

коллеги – возможно, кто-то уже сталкивался («Принесли файл в .xslm, макросы, не печатается, что делали раньше?»). Либо обратитесь к техническому специалисту, если он в доступе. Но это больше для сложных случаев или если время терпит.

- **В крайнем случае – предложить альтернативу:** Если ничего не помогает и время поджимает, подумайте, можете ли вы **заменить** этот файл на что-то. Например, файл дизайна визитки не открывается – предложите **создать простой макет** заново: «Ваш файл не удается открыть. Давайте я быстро соберу похожий макет здесь – это займет 10 минут.» Конечно, это зависит от ситуации, и делается в исключительных случаях с согласия клиента.

Пример: Клиент принес файл в формате Microsoft Publisher (.pub), а у вас на компьютерах нет этой программы. Файл не открывается ни в чем. Вы звоните клиенту: «К сожалению, у нас не открывается ваш файл .pub, этой программы нет. Могли бы вы сохранить документ как PDF и прислать нам? Или как вариант – в формате .pptx (PowerPoint), его мы сможем открыть.» Клиент отправляет PDF-версию, вы благополучно печатаете. В итоге проблема решена оперативно благодаря коммуникации.

6. ЧАВО по кассовой дисциплине

Вопрос: Как правильно проводить оплату и выдавать чеки?

Ответ: Соблюдение кассовой дисциплины – обязательно. Вот основные шаги при приеме оплаты от клиента:

1. **Озвучьте сумму и примите оплату:** Когда заказ готов к выдаче, сообщите клиенту итоговую сумму: «С вас ____ рублей.» Примите деньги – наличные или карту. Если наличные: **пересчитайте при клиенте**. Если клиент передает крупную купюру, рекомендуют проговаривать: «Получаю от вас ____ рублей.» – чтобы не было недоразумений.
2. **Пробейте чек:** Введите сумму в кассовый аппарат/программу или выберите услуги из списка, если система сама считает. Проверьте, что позиция и сумма верны, и **напечатайте кассовый чек**. Если оплата картой – сначала проведите транзакцию на терминале, дождитесь одобрения. Некоторые системы печатают единый чек, некоторые – отдельно (фискальный чек и слип терминала). В любом случае, клиенту нужно выдать фискальный чек.
3. **Выдайте сдачу и чек:** Если оплата наличными и требуется сдача – **отсчитайте сдачу дважды** (себе и при передаче клиенту) и отдайте вместе с чеком. Чек обычно подают клиенту **вместе с товаром/заказом** или вкладывают в папку с документами. Обязательно сказать: «Вот ваш чек.» Закон обязывает выдавать чек, и клиенту это привычно. При безналичной оплате чек также обязателен (возможно электронный чек отправляется, но если выдали бумажный – отлично).
4. **При необходимости, помогите с терминалом:** Если клиент оплачивает картой, предоставьте терминал, назовите сумму, убедитесь, что клиент правильно вставил карту или приложил. Если нужен ПИН – поверните терминал или прикройте от посторонних, чтобы клиент ввел код приватно. После оплаты дождитесь распечатки чека терминала (слипа). Один экземпляр отдайте клиенту (если банк дает 2 копии), второй приложите к своему отчету (если требуется по инструкции).
5. **Регистрация оплаты в системе заказа:** Отметьте в программе, что заказ оплачен (если у вас электронная система). Если ведете бумажный журнал – запишите оплату там, укажите номер чека. Это облегчит сверку при закрытии кассы.

Совет: Никогда не проводите мимо кассы. Даже если клиент говорит "не нужен мне чек" – пробивать нужно. Штрафы за нарушения кассовой дисциплины существенные, а наша репутация дороже.

Вопрос: Что делать при ошибке в чеке (неправильная сумма или позиция)?

Ответ: Ошибка при пробитии чека – неприятность, но ее можно исправить в рамках смены:

- **Если еще не выдали чек клиенту:** Например, вы пробили не ту сумму и сразу заметили. Сообщите клиенту о заминке: *«Извините, я сейчас всё исправлю, минутку.»* Отмените неправильную операцию. **Как отменять:** в современных онлайн-кассах обычно делается функция *«отмена продажи»* или *«сторно»* последнего чека. Нужен менеджерский вход или специальная кнопка – это описано в инструкции к кассе. Отмененный чек регистрируется как возврат. Затем пробейте правильный чек на нужную сумму. Обязательно **сохраните оба чека** (неверный и сторно) в документации смены, приложите объяснительную при необходимости. Клиенту отдайте уже корректный чек (не нужно нагружать его деталями ошибки).
- **Если неправильный чек уже у клиента:** Например, вы обнаружили ошибку чуть позже или клиент сам заметил (в чеке пробито 1000 руб вместо 100 руб). Порядок такой же, но важно попросить клиента остаться на пару минут для переоформления. Обязательно **извинитесь:** *«Прошу прощения, я случайно пробил(а) неверную сумму. Сейчас аннулирую этот чек и выбью новый, правильно.»* Сделайте операцию возврата по чеку: в кассе функция *«возврат прихода»* на сумму ошибки. Верните лишние деньги клиенту, если он переплатил, или возьмите доплату, если недоплатил (но лучше стараться, чтобы таких случаев не было). Затем пробейте новый чек на правильную сумму. Прикрепите старый чек и чек возврата к своему отчету.
- **Если чек технически неправильный (не та дата, сбой печати):** Бывают случаи, когда касса дала сбой – например, напечатала нечитаемый чек или с неверной датой. Такой чек считается недействительным. Нужно пробить заново правильно. Клиенту отдать хороший чек. Неверный чек и описание сбоя сохранить для техподдержки кассы.
- **Запись в журнал кассира-операциониста:** Согласно правилам, все сторно и возвраты должны фиксироваться. В конце смены при отчете укажите, сколько чеков аннулировано, приложите их. Это важно для бухгалтерии и налоговой отчетности.

Пример: Вы пробили чек на 500 руб, а нужно было 50 руб (лишний ноль). Сразу говорите клиенту: *«Извините, я ошибочно ввела не ту сумму. Сейчас исправлю.»* Нажимаете отмену, касса печатает чек отмены на 500 руб. Затем вводите 50 руб, печатаете новый чек. Клиенту говорите: *«Вот правильный чек. Простите за задержку.»* Клиент, увидев вашу компетентность в исправлении, скорее всего, не будет возражать.

Вопрос: Как оформлять возвраты (если клиент попросил вернуть деньги)?

Ответ: Возврат денег через кассу оформляется по строгим правилам, так как каждая операция фиксируется фискально:

- **Наличие основания для возврата:** Обычно возврат возможен, если услуга не была оказана или товар ненадлежащего качества. В копидентре услуги уже оказаны (печать выполнена). Тем не менее, если клиент недоволен качеством и вы решили вернуть деньги (или частично компенсировать), нужно оформить возврат

по кассе. Основание – заявление от клиента. Обычно клиент пишет короткое заявление, что просит вернуть деньги за такой-то заказ, причина – (например, брак печати). Это больше требуется для внутренней отчетности.

- **Операция возврата на кассе:** Найдите в кассе функцию оформления возврата. Как правило, нужно выбрать режим «**Возврат**» и ввести сумму возврата. Некоторые кассы требуют указать номер чека продажи, который возвращается, и причину. Вбейте данные, касса напечатает чек «**Возврат прихода**», где сумма со знаком минус. Эту операцию фиксируйте **в день возврата** (нельзя вернуть на следующий день по кассе, только в тот же, иначе потребуются акт). Если клиент платил картой, возврат нужно провести и через эквайринг-терминал (опция "Возврат"). Терминал спросит ссылку на исходную транзакцию – обычно чек или последние цифры карты, проведите согласно инструкции терминала.
- **Выдача денег и документов клиенту:** Верните клиенту сумму наличными (если оплачивал наличными) или подтвердите, что на карту будет зачисление (при безнале иногда средства возвращаются не мгновенно, а за 1-3 дня банком). Обязательно отдайте клиенту чек возврата. Если он писал заявление – один экземпляр заявления остается у нас, другой можно приложить к копии чека и отдать клиенту по требованию.
- **Отчетность по возвратам:** Внутри смены храните все документы по возврату (заявление, копия чека возврата, копия исходного чека). В журнале кассира отметьте, что был возврат, сумма такая-то. Это поможет бухгалтерии правильно учесть выручку.
- **Частичный возврат:** Если возвращаете не всю сумму (например, клиенту напечатали часть заказа плохо, он оставил себе только 5 качественных страниц из 10, и вы возвращаете за 5 страниц), то оформляется возврат на сумму за 5 страниц. В чеке возврата сумма будет только за возвращаемые услуги. В комментарии (если возможно) указать, что частичный.

Пример: Клиент оплатил 1000 руб за большой цветной плакат, но печатью остался недоволен и не забрал его. Вы оформляете возврат: просите написать заявление на возврат средств. В кассе находите чек продажи (1000 руб), нажимаете "Возврат", вводите 1000. Касса печатает чек возврата на -1000 руб. Если оплата была картой – проводите возврат на терминале, прикладываете карту клиента, подтверждаете. Затем говорите клиенту: «*Вот ваш чек на возврат. По карте сумма вернется вам на счет в течение нескольких дней. Извините еще раз за ситуацию.*» Клиент получил деньги назад, документы в порядке.

7. ЧАВО по открытию и закрытию отделения

Вопрос: Что входит в чек-лист действий при открытии отделения?

Ответ: Открытие копировального центра с утра – ответственное мероприятие: надо подготовить всё к приёму первых клиентов. Типичный чек-лист открытия:

1. **Прибытие и осмотр помещения:** Придите чуть раньше начала рабочего дня (за 10-15 минут). Откройте дверь (деактивируйте сигнализацию, если есть). Включите освещение. Быстро осмотритесь: всё ли на месте с вечера, нет ли посторонних запахов (горелого, например, от техники – признак проблемы) или других ЧП.
2. **Запуск оборудования:** Включите все основные устройства: компьютеры, принтеры, копировальные аппараты, сканеры, ламинаторы – то, что понадобится. Техника должна прогреться. Мониторы, системные блоки – вход под своим пользователем в программу учета заказов и др. Если есть *специальное ПО*, запустите его (например, система очереди заказов, кассовая программа).

3. **Проверка материалов и расходников:** Откройте лотки принтеров – заполните бумагой нужных форматов (А4, А3 и др., в зависимости от того, что планируется). Проверьте запас бумаги: на полке должно быть достаточно пачек, чтобы не бегать в середине дня. Оцените уровень тонера/чернил во всех устройствах: если где-то на исходе – подготовьте сменный картридж заранее, чтобы не тратить время в разгар дня. Проверьте наличие скрепок, пружин, обложек для переплета, ламинирующей пленки – всего, что может понадобиться по видам услуг.
4. **Рабочее место кассира:** Убедитесь, что в кассе есть разменная монета и купюры для сдачи. Обычно с вечера оставляют определенную сумму (например, размен 2000 руб мелкими). Проверьте, что **онлайн-касса и терминал** включаются и работают (например, на кассовом аппарате горит индикатор связи, терминал проходит инициализацию). Подготовьте кассовый журнал или отчетную ведомость для новой смены.
5. **Чистота и порядок:** В зале и на рабочем месте должно быть чисто. Если вечером не успели убрать – протрите столешницы, убедитесь, что нет разбросанных вчерашних бумаг. Протрите экран монитора, клавиатуру при необходимости (гигиена). Если есть витрина с товарами (канцелярия, рамки, сувениры) – пройдите, поправьте, чтобы презентабельно было. Вывесьте при входе табличку "Открыто" (если есть).
6. **Готовность к работе:** Сделайте пробные запуски техники. *Пример:* Распечатайте тестовую страницу на каждом принтере: смотрим на качество (нет ли полос), проверяем двустороннюю печать. Ксерокс – сделайте одну пробную копию с какого-нибудь листа, убедитесь, что копия четкая. Сканер – отсканируйте тестово любой документ, проверьте сохранение файла. Эти действия займут пару минут, но так вы с утра выявите проблемы, если они есть, и успеете их решить до прихода клиентов.
7. **Открытие смены документально:** Если требуется, откройте смену в кассовой программе (некоторые онлайн-кассы требуют отчет об открытии смены – Х-отчет или ввод суммы в кассе). Проверьте, правильно ли установлено текущее время и дата на кассе. Это важный нюанс: бывает, после сбоя время сбилось, что недопустимо для фискального режима.

Пример: Открыв копицентр, сотрудник обнаружил, что вечером забыли вынуть замятую бумагу из принтера. Утром он сразу достал смятую бумагу, прочистил тракт, и к приходу клиента в 9:00 принтер работал идеально. Благодаря чек-листу открытия, проблема решена заранее и не повлияла на обслуживание.

Вопрос: Как проверять оборудование перед началом работы?

Ответ: Проверка оборудования – часть открытия, но выделим отдельно, так как это критично:

- **Принтеры/МФУ:** После включения дождитесь, чтобы устройство завершило инициализацию (на дисплее готово, либо индикатор не мигает ошибкой). Распечатайте **тестовую страницу** или **страницу состояния**. Это обычно можно сделать через драйвер на компьютере или прямо с панели принтера. Проверьте на отпечатке: читабелен ли текст, ровные ли цвета, нет ли дефектов. Убедитесь, что принтеры берут бумагу из нужного лотка. Если есть функция копирования, сделайте копию – тестирует и сканер, и принтер сразу.
- **Сканеры:** Запустите программу сканирования, сделайте скан любого листа. Проверьте, что изображение сохраняется без полос и в правильном месте. Посмотрите на стекло: оно должно быть чистым (без точек, они потом на скане

будут темными пятнами). Если используется автоподача (ADF) – можно прогнать пару листов, чтобы не застревали.

- **Компьютеры и программное обеспечение:** Откройте все программы, нужные в работе, чтобы убедиться, что они **не выдают ошибки**. Проверяйте, есть ли подключение к интернету (если оно нужно, например, для принятия файлов по email или работы облачной базы заказов). Если вдруг компьютер обновляется и тормозит – лучше знать это заранее, а не при клиенте. Отдельно проверьте, что принтеры видны в списке устройств на ПК, стоят **правильные настройки по умолчанию** (например, чтобы мелкий чековый принтер по умолчанию не пытался печатать А4 заказы).
- **Специальное оборудование:** Ламинатор – включите, посмотрите, нагревается ли до нужной температуры (индикатор готовности). Резаки бумаги – нет ли сбоев, нож режет ровно. Переплетчик – все ли механизмы целы, дырокол перфорирует четко. Если что-то обнаружено (например, затупился нож резака) – отметьте, сообщите руководству для обслуживания, а пока будьте осторожны при резке или используйте запасной инструмент.
- **Безопасность техники:** Проверьте, что провода и кабели не повреждены, удлинители включены. В случае нахождения оголенного провода или запаха гари – **не начинайте работу на этом устройстве**, отключите и вызовите специалиста. Лучше временно не использовать один аппарат, чем допустить короткое замыкание или пожар.

Пример: Перед началом работы сотрудник проверил цветной принтер и увидел, что при печати теста слегка полосит магента. Он сразу запустил прочистку головок и дополнительную калибровку цвета. Это заняло 5 минут, зато когда пришел первый клиент печатать фотографии, принтер уже выдавал отличное качество без полос.

Вопрос: Какие итоги смены нужно подвести и как закрывать кассу в конце дня?

Ответ: Закрытие смены – это не просто выключить свет. Нужно подвести итоги дня и обеспечить порядок к следующей смене:

- **Завершение работ с заказами:** Убедитесь, что все, что должно быть выдано сегодня, выдано или как минимум готово. Если какие-то заказы не выполнены и перенесены на завтра – оставьте четкие пометки (в программе или сменщику устно при передаче смены). Например, *«Заказ №123 будет утром доделан, ждём доп. материалы от клиента.»* Это нужно, чтобы следующий сотрудник знал статус.
- **Уборка и подготовка техники:** Очистите рабочие поверхности от мусора: уберите обрезки бумаги, выбросьте использованные листы, test-принты если не нужны. **Отключите технику:** большинство принтеров и сканеров лучше выключать на ночь, чтобы экономить ресурс и электроэнергию (если иное не предусмотрено инструкцией). Некоторое оборудование можно оставить в режиме ожидания, если так положено (уточните в руководстве, например, большие копиры иногда должны оставаться подключенными). Выключите компьютеры или хотя бы мониторы. Накройте особо пыльные места чехлами/тканью (если есть такая практика), чтобы за ночь не садилась пыль.
- **Закрытие кассы (финансовый отчет):** Посчитайте выручку за день. Сверьте сумму наличных денег в кассе с *непробитыми* (размен) плюс пробитая выручка. Обычно процедура такая: печатается **Z-отчет** (закрытие смены) на кассовом аппарате. В Z-отчете указана сумма за день. Подсчитайте фактические наличные: должно совпадать с суммой наличной выручки (без учета безналичных оплат, которые ушли на счет). Разменную сумму на утро оставьте (например, опять же 2000 руб мелкими, как было). Остальные наличные подготовьте для

инкассации/сдачи (по правилам фирмы: либо отнести в сейф, либо передать менеджеру). Закройте смену в программе (некоторые требуют нажать "Заккрыть день" в ПО, чтобы зафиксировать результаты).

- **Документация:** Соберите все квитанции, заказ-наряды, если они у вас на бумаге, и сложите в отведенную папку. Запишите в журнал (если есть) итог: сколько заказов выполнено, особые примечания. Подпишите Z-отчет, приложите к кассовому журналу. Если были возвраты/сторно – убедитесь, что все связанные бумаги подкреплены.
- **Безопасность и закрытие помещения:** Перед уходом проверьте, что нигде не осталось включенных электроприборов, кроме тех, что должны работать круглосуточно (например, камера наблюдения, холодильник если есть). Выключите свет. Закройте окна, если были открыты. Заприте двери, активируйте сигнализацию (если имеется). Убедитесь, что двери закрыты надежно.
- **Передача смены (если сразу приходит сменщик):** Если вы сменяетесь не на следующий день, а прямо сейчас (например, дневная/вечерняя смена), то перед закрытием кассы передайте дела коллеге. Рассказать: какие заказы в работе, какие клиенты могут прийти. Вместе сверяете кассу, чтобы не было недоразумений. Только после этого предыдущий кассир делает закрытие смены и уходит.

Пример: В конце дня кассир посчитал наличность: должно быть 10,000 руб по отчету, а реально 9,950. Он вспомнил, что покупал воду из кассы за 50 руб (по разрешению руководства, но забыл оформить). Быстро оформил расходный ордер на 50 руб или внёс свои 50 руб в кассу, чтобы сходилось. После этого снял Z-отчет, все совпало. Он оставил записку утреннему сменщику: «Заказ №78 – ждет оплаты, клиент завтра придет забрать.» Выключил все устройства, закрыл центр. Такая внимательность гарантирует, что утренняя смена начнет работу без проблем и касса будет в порядке.

8. ЧАВО по программам

Вопрос: Как работать с основными программами копицентра?

Ответ: В копировальном центре ежедневно используются различные программы – для печати, дизайна, бухгалтерии. Ключевые моменты работы с ними:

- **Программа учета заказов (CRM копицентра):** Если в **Kopirka.ru** используется фирменное ПО для ведения заказов, освоите основные операции: создание нового заказа, ввод услуг и количества, расчет стоимости, отметка оплаты и статуса “готово/выдано”. Обычно интерфейс интуитивный: поля для имени клиента, описание, выпадающие списки услуг. *Совет:* Тренируйтесь в нерабочее время на фиктивных данных, чтобы свободно ориентироваться при живом клиенте. Узнайте, как искать по номеру заказа или фамилии – часто бывает, клиент приходит без квитанции и называет фамилию, нужно быстро найти заказ.
- **Графические редакторы:** Photoshop, CorelDRAW, Illustrator – типичный набор для подготовки файлов. **Photoshop** – для редактирования растровых изображений (фото), **Corel/Illustrator** – для работы с векторной графикой (логотипы, верстка визиток, макеты). Вы не обязаны быть дизайнером-профессионалом, но базовые вещи знать нужно: как открыть файл, поменять размер изображения или холста, проверить разрешение (dpi), экспортировать в PDF или JPG для печати. *Полезные функции:* в Photoshop – **Ctrl+Alt+I** (Изменение размера изображения), **Ctrl+P** (печать), **Ctrl+Shift+S** (сохранить как); в CorelDRAW – **F4** (показать весь рабочий лист), **Ctrl+E** (экспорт). Если клиент просит маленькую правку (увеличить логотип, поправить текст) – оценивайте свои силы, обычно несложно и занимает пару минут, это повышает ценность сервиса.

- **Офисные программы:** Microsoft Word, Excel, PowerPoint – очень часто печатаем из них. **Word:** убедитесь, что знаете, как посмотреть предварительный просмотр печати (в новых версиях он сразу в окне печати отображается). **Excel:** печать таблиц – важна настройка области печати (через Разметка страницы → Область печати), чтобы не получилось 1 таблица на 10 листов по одному столбцу. **PowerPoint:** умение распечатать слайды по несколько на страницу (раздаточные материалы) – через параметры печати выбираете 2, 4, 6 слайдов на странице, черно-белый режим для экономии, если цвет не нужен. *Совет:* Перед печатью PowerPoint спросите, нужны ли фоновые заливки – иногда люди хотят черно-белые распечатки без фона, это тоже опция (печать -> цвета: "Оттенки серого" или "Черно-белый").
- **PDF-программы:** Adobe Acrobat Reader или аналоги. Вы должны уметь: открывать PDF, печатать с нужными настройками (масштаб, страницы, качество). *Полезно:* функция «Печать в виде изображения» (Print as image) – спасает, если PDF-файл сложный и обычная печать выдаёт ошибку или не печатает какие-то элементы. Она находится в дополнительных настройках печати Acrobat. Также, объединение или разбиение PDF – может понадобиться (в бесплатном Reader нельзя править, но есть утилиты, или спросите у коллег с Acrobat Pro).
- **Специальное ПО для оборудования:** Некоторые устройства имеют свои программы. Например, сканеры – софт для сканирования (ScanGear, VueScan и т.п.), там настройка DPI, формата (PDF/JPG). Ламинаторы программ не имеют, а вот, скажем, плоттеры или УФ-принтеры (если центр предоставляет услуги печати на сувенирах) – могут иметь RIP-программу (Raster Image Processor). В рамках обычного копицентра чаще всего такого нет, но если у вас есть, обучение проводит производитель. Главный принцип – не бойтесь спрашивать руководство или использовать справку F1.
- **Антивирус и безопасность:** Учтите, что вы подключаете флешки клиентов, важно, чтобы на компьютере стоял антивирус. Знайте, как им пользоваться: проверять носители на вирусы перед открытием файлов. Если вдруг антивирус ругается на файл, лучше не открывать без разрешения – попросите другой файл. Также, избегайте использовать компьютер копицентра для личного интернета, чтобы не подхватить вирус, который может навредить клиентским файлам.

Пример: Клиент принес Excel-файл с базой телефонов и попросил распечатать. При предварительном просмотре вы видите, что он хочет на одном листе всю таблицу, а Excel раскидывает столбцы на 2 страницы. Вы знаете, как в настройках печати установить масштабирование (уместить все столбцы на одной странице). Вы применяете настройку "Уместить на одной странице", получаете удобный одностраничный список, клиент доволен, что вы знали такой нюанс программы.

Вопрос: Какие часто встречаются ошибки в программах и как их исправлять?

Ответ: В процессе работы ПО могут возникать сбои. Вот распространенные проблемы и их решение:

- **“Зависание” программы или компьютера:** Например, при отправке большого задания на печать Word перестал отвечать. *Решение:* Дайте программе немного времени, иногда большой файл обрабатывается (смотрите, горит ли индикатор на принтере – если да, лучше не трогать). Если явно зависло – нажмите **Ctrl+Shift+Esc** (Диспетчер задач), завершите зависший процесс. Сохраните файлы перед этим, если возможно. Перезапустите программу. В случае системного зависания – мягко перезагрузите компьютер. *Совет:* Часто сохраняйтесь при

работе с файлами клиентов, особенно если что-то правите – перебои со светом или ПО могут привести к потере несохраненных изменений.

- **Ошибка “нет связи с принтером” на компьютере:** Печатаете из программы, а она говорит, что принтер не найден/не подключен. *Решение:* Проверьте кабель USB (если локальный принтер) – не отошел ли. Если сетевой принтер – доступна ли сеть (может, роутер отключен). Попробуйте отпечатать тестовую страницу из другой программы или через Панель управления Windows. Перезапустите службу печати: откройте **Сервисы Windows** -> найдите "Диспетчер печати" -> перезапустить. В крайнем случае, перезагрузите компьютер и принтер. Если проблема не решилась – печатайте на другом устройстве, а этот принтер отметьте как временно неработающий и вызовите ИТ-специалиста.
- **Ошибки в графических программах (Adobe, Corel):** Например, в Illustrator при открытии файла шрифты не найдены – программа пишет предупреждение. *Решение:* Нажмите ОК и посмотрите, каким шрифтом заменило. Если замена критична – попросите файл с кривыми или установите нужный шрифт (если он есть в доступе). Другой пример: CorelDRAW может вылетать при экспорте в PDF с сложными эффектами. Решение – экспортировать в другой версии PDF или убрать по одному эффект и пробовать снова, либо сначала растеризовать сложные объекты. Такие проблемы специфичны, но понимание: если программа выдает ошибку, ищите обходной путь – ключевое.
- **Проблемы с офисными документами:** Word: текст “едет”, как упоминали – можно включить режим совместимости или сохранение в PDF. Excel: не печатает сетку таблицы – нужно в настройках печати включить печать сетки, либо обвести границы таблицы. PowerPoint: при печати слайдов на листе часть слайда обрезана – проверьте параметры поля, или печать “масштабировать”. Многие такие нюансы решаются через меню “Разметка страницы” или “Параметры печати”, поэтому метод – покопаться в настройках.
- **Кассовая программа/терминал глючит:** Например, кассовая программа выдала ошибку синхронизации с ОФД или терминал не пробивает платеж. *Решение:* Для кассы – часто помогает перезагрузка аппарата. Если не помогло – работать по инструкции аварийной (выписывать квитанцию вручную, например) и звонить техподдержке. Терминал: проверить интернет-соединение (они через сеть или SIM работают), перезапустить терминал. Если не проходит – попросить другую карту или предложить перевод (если политика допускает). **Важно:** любые технические проблемы с оплатой решать, не втягивая клиента в подробности. Спокойно сообщите: *«Небольшая техническая заминка, сейчас попробуем еще раз...»* или *«Этот терминал что-то барахлит, возможно, проблема с сетью. Не могли бы вы пока оплатить наличными, если удобно? А мы терминал проверим.»*
- **Обновления и лицензии:** Иногда программы могут запросить обновление или сказать “лицензия истекла”. Эти вопросы решаются руководством, но вы должны знать: не игнорировать. Сообщите менеджеру, что, например, антивирус просит обновить базу, или Windows требует перезагрузки для обновлений (лучше сделать это в свободный момент, а не откладывать до критического).

Пример: Вы пытаетесь напечатать специфический PDF, а Acrobat Reader выдаёт ошибку рисования страницы. Вы не растерялись: открыли *Foxit Reader* – альтернативную программу – и успешно напечатали из нее. Это пример умения обходить программные капризы. В другой раз кассовая программа зависла, вы быстро перезагрузили компьютер, и всё заработало. Клиенты ценят, когда сотрудник уверенно решает сбой, не впадая в панику.

Вопрос: Какие горячие клавиши и полезные функции облегчают работу сотрудника копицентра?

Ответ: Знание горячих клавиш (комбинаций клавиш) экономит время при работе за компьютером. Вот подборка полезных комбинаций и функций:

- **Базовые операции Windows:**

- Ctrl + C / Ctrl + V – копировать/вставить текст или файлы. Постоянно используется при обработке документов.
- Ctrl + Z / Ctrl + Y – отменить действие / вернуть отмененное. Очень выручает, если случайно что-то удалили или изменили неправильно.
- Alt + Tab – переключение между открытыми окнами. Позволяет быстро прыгать, например, из браузера (где скачивается файл) в Photoshop и далее в программу заказа.
- Win + D – свернуть все окна и показать рабочий стол. Полезно, когда нужно быстро добраться до иконки на рабочем столе, а открыто много окон.

- **Печать и файлы:**

- Ctrl + P – вызвать диалог печати практически в любой программе (Word, браузер, PDF и т.д.). Ускоряет процесс, не надо тянуться мышкой в меню.
- Ctrl + S – сохранить текущий документ. Хорошая привычка нажимать каждые несколько минут во время работы над файлом клиента.
- F5 в Проводнике Windows – обновить вид файлов. Например, вы сканировали документ и он сохранился в папке, а не виден – нажали F5, и файл появился.
- Ctrl + A – выделить все. Быстро выбирает весь текст или все файлы в папке, может пригодиться при копировании большого количества элементов.

- **Графические программы: (для тех, кто ими пользуется)**

- **Adobe Photoshop:** Ctrl + Alt + Z – шаг назад (Photoshop позволяет несколько шагов отмены по истории, в отличие от стандартного Ctrl+Z). Ctrl + T – свободное трансформирование (изменение размера/поворот выделенного объекта). Space (пробел, зажать) + перетаскивание мышью – перемещение видимой области изображения (рука), удобно при увеличенном масштабе.
- **CorelDRAW:** P – выровнять объект по центру страницы, F12 – настройки контура линии (быстро поменять толщину), Ctrl + Q – преобразовать объект (например, текст) в кривые.
- **Adobe Illustrator:** Ctrl + G – сгруппировать объекты, Ctrl + Shift + G – разгруппировать, Ctrl + 0 (ноль) – масштаб до границ рисунка.

- **Office программы:**

- **Word:** Ctrl + Shift + N – убрать все форматирование выделенного текста (полезно, когда копируете откуда-то и получаются разные шрифты), Ctrl + Enter – разрыв страницы (чтобы с новой страницы начать).
- **Excel:** Ctrl + 1 – открыть формат ячеек (быстрый доступ к настройкам числа, выравнивания и др.), Alt + = – авто-сумма (вставляет формулу суммирования для выделенного диапазона).
- **PowerPoint:** F5 – запустить слайд-шоу с начала (для проверки презентации, хотя в копицентре чаще печатают, но может пригодиться).

- **Браузер и поиск:**

- Ctrl + F – поиск по странице. Работает в браузере, PDF, Word – где угодно. Если нужно быстро найти слово (например, фамилию в документе или заказ по номеру на странице) – очень помогает.

- Ctrl + Shift + T – открыть заново закрытую вкладку браузера. Случайно закрыли вкладку с почтой клиента – нажали комбинацию, и она вернулась.
- Ctrl + L (в браузере) – быстро в адресную строку (если нужно набрать адрес или поискать что-то, не тратя время на наведение курсора).
- **Прочие полезные навыки:**
 - **Drag & Drop** (перетащить и бросить) – умение перетаскивать файлы прямо из окна в окно. Например, файл PDF можно перетащить сразу на ярлык принтера, и начнется печать, или картинку перетащить из папки прямо в Word документ. Это быстрее, чем через меню “Вставить изображение...”.
 - **Снимок экрана:** PrtSc (Print Screen) – делает скрин всего экрана (можно вставить в Paint и распечатать, если клиент, например, просит распечатать то, что видно на сайте), Alt + PrtSc – скрин только активного окна.
 - **Калькулятор Windows:** вы можете нажать Win + R, ввести **calc** и Enter – быстро открыть калькулятор для расчета цены вручную, если нужно.

Совет: Попробуйте каждую из этих комбинаций на практике, чтобы “набить руку”. Со временем вы начнете использовать горячие клавиши автоматически, что значительно ускорит вашу работу и произведет впечатление на клиентов (быстрая работа за компьютером всегда выглядит профессионально). Например, при них не лихорадочно щелкаете, пытаясь скопировать, а парой сочетаний клавиш – бац, все готово. Клиент подумает: *«Вот специалист, сразу видно!»*