

# 00 — Index FAQ

## FAQ — Întrebări frecvente ale clientelor

Acest modul conține **Top-46 întrebări** identificate din trei surse:

- **Email-suport GetCourse** (4 254 fire, mai 2025 - mai 2026) → Q01-Q30.
- **Telegram (Body Transformation + Fitness Mama Club)** (17 003 mesaje, dec 2025 - mai 2026) → Q31-Q40.
- **Scriptul oficial al echipei** (Google Sheet snapshot, mai 2026) → Q41-Q46 + îmbogățiri canonice pentru Q01-Q40.

Răspunsurile sunt **adaptate** din răspunsuri reale ale echipei (Ina Kishlaru, ilona, Mariana FM Ancheta), aliniat la valorile și brand voice-ul Fitness Mama. **Sursa cu prioritate maximă** este scriptul oficial al echipei (vezi `_data/team-script.md`).

## Cum se folosește

- Agentul citește întrebarea clienței, identifică tema, alege Q&A potrivit.
- Răspunsul oficial este în câmpul **Răspuns**. Acolo unde există nuanțe (sume, date concrete, condiții speciale) — răspunsul indică să verifici sau să escaladezi.
- Blocul **Surse interne** (în `<details>`) arată frecvența și variantele întâlnite — pentru context, nu pentru utilizator.

## Fișiere FAQ

#	Temă	Întrebări	Frecvență
01	<b>Plată și abonament</b>	6 (Q01-Q06)	~34% din inbound
02	<b>Acces și cont</b>	5 (Q07-Q11)	~27%
03	<b>Meniu și nutriție</b>	5 (Q12-Q16)	~19%
04	<b>Antrenamente</b>	4 (Q17-Q20)	~27%

#	Temă	Întrebări	Frecvență
05	<b>Sănătate, postpartum, medical</b>	3 (Q25-Q27)	~5%
06	<b>Program și abonament</b>	4 (Q21-Q24)	~29%
07	<b>Tehnic și aplicație</b>	3 (Q28-Q30)	~15%
08	<b>Comunitate, mindset, viață zilnică</b>	10 (Q31-Q40)	doar TG
09	<b>Procese operaționale</b>	6 (Q41-Q46)	script echipă

**Channel-playbook** (cum diferă răspunsul agentului în funcție de canal): **03-channel-playbook/**

“ Procentele sunt multi-etichetă (o întrebare poate atinge mai multe teme), de aceea suma depășește 100%.

**Întrebări neresolvate** (din TG, fără răspuns oficial): **\_data/faq-needs-team-input.md** — 626 întrebări care necesită input de la echipă.

## Resurse rapide (linkuri operaționale)

- **Cabinet personal:** [https://fitnessmama.school/start\\_maraton\\_2](https://fitnessmama.school/start_maraton_2)
- **Aplicația iOS:** <https://apps.apple.com/md/app/fitness-mama/id6446883660>
- **Aplicația Android:** <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.chatium.fitmama>
- **Calculator de calorii:** <https://calculator.fitnessmama.ro/>
- **Instrucțiuni meniu:** [https://fitnessmama.school/instructie\\_meniu](https://fitnessmama.school/instructie_meniu)
- **Club Telegram:** [https://fitnessmama.school/tg\\_club](https://fitnessmama.school/tg_club)
- **Oferte curente:** <https://curs.fitnessmama.ro/oferta>

## Status

Toate fișierele — **draft v1**. Necesită validare din partea echipei de suport pentru:

- Sume concrete (prețuri, condițiile pentru refund).
- Politica oficială de pauză/amânare abonament.
- Lista actualizată de programe active.

Statistici de extracție:

- Email-suport: **\_data/faq-extraction-stats.md**
- Telegram: **\_data/tg-extraction-stats.md**
- Script oficial echipă: **\_data/team-script.md + stats**

---

Revision #1

Created 2026-05-12 09:42:15 UTC by David

Updated 2026-05-12 09:42:15 UTC by David