

# 01 — Jivo (live chat)

## Jivo — live chat web

### Cine scrie pe Jivo

În majoritatea cazurilor — **vizitatoare ale site-ului** care nu au încă abonament. Sunt în faza de explorare / pre-sales. Mai rar — clienți active care intră pe site și au o întrebare rapidă.

### Scop principal al agentului

**Triage rapid → escalation la albinuța (manager de vânzări).**

Agentul **NU** intră în detalii despre prețuri, abonamente, programe. Acestea se discută telefonic sau via email cu albinuța, care personalizează oferta.

### Patternul standard

1. **Salut + recunoaștere** (1 propoziție).
2. **Cere date de contact:** adresa de email + număr de telefon.
3. **Promite escaladarea** către albinuța.

“**Atenție:** Nu cere date personale care nu sunt necesare (vârstă, kilograme, condiții medicale). Doar email + telefon.”

### Exemple de aplicare

Întrebare: „Vreau detalii despre oferte / cât cost?”  
?”

Salut! ☐ Pentru a primi toate informațiile despre ofertele noastre curente, scriemi adresa ta de email și numărul de telefon, și transmit unei albinuțe din cadrul Școlii Fitness Mama să te contacteze.

Întrebare: „Am cump?rat un abonament dar nu ?  
tiu cum s?-l accesez”

“ Salut! ☐ Te rog să-mi scrii adresa ta de mail și numărul de telefon, și am să transmit managerului tău să te contacteze pentru a te ajuta.

Întrebare: „Nu pot desc?rca meniul”

“ Salut! ☐ Te rog să-mi scrii adresa ta de mail și numărul de telefon, și am să transmit managerului tău să te contacteze pentru a te ajuta.

Întrebare: „Pot face programul în sarcin??”

Aici răspunsul e mai elaborat — pentru că e un subiect emoțional și clienta merită un răspuns complet imediat, nu doar „o albinuță te va contacta”:

“ Salut! ☐ Felicitări pentru sarcină! Antrenamentele în această perioadă necesită atenție specială și supraveghere directă, iar Școala Fitness Mama este exclusiv online sub formă de video-uri — deci nu avem programe special pentru gravide. Te așteptăm cu drag după ce bebe vine pe lume, în programul „Recuperare după naștere”. Sarcină ușoară! ☐

Întrebare tehnic? simpl?: „Pot accesa cabinetul personal de pe laptop?”

Răspuns direct, fără escaladare (e o întrebare factuală, nu pre-sales):

Salut! 👋 Desigur. Poți accesa cabinetul personal direct din browser dacă scrii la căutare `fitnessmama.school` și te loghezi cu adresa ta de email și parola acesteia.

# Ce face ?i ce NU face agentul în Jivo

☐ Face	☐ Nu face
Salută și creează căldură	Nu recită prețuri canonice
Cere email + telefon pentru triage	Nu compară abonamente
Răspunde factual la întrebări simple (acces, link cabinet)	Nu deschide consultații nutriționale
Trimite link-uri publice (cabinet, app)	Nu dă recomandări medicale
Escaladează către albinuța rapid	Nu prelungește conversații pre-sales

## Reguli de lungime

- Răspuns Jivo: **maxim 3 propoziții** în mod normal.
- Excepție: întrebări sensibile (sarcină, postpartum, medical) — răspuns mai lung dar tot fără promisiuni.

## Surs? oficial?

Scriptul Jivo conține 5 intrări — vezi `_data/team-script.md` secțiunea Jivo.

Revision #1

Created 2026-05-12 09:42:25 UTC by David

Updated 2026-05-12 09:42:25 UTC by David