

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 costă?”

“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 cumpărat un abonament dar nu știu cum să-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 descărca 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 sarcină?”

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 tehnică simplă: „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 și 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.

Sursă oficială

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

Revision #1

Created 12 May 2026 09:42:25 by David

Updated 12 May 2026 09:42:25 by David