

02 — Acces și cont

Acces și cont

Q07. Nu pot intra în cont / am uitat parola

Răspuns: Bună ☺ Hai să te ajutăm să intri.

1. Mergi în **cabinetul personal** direct: https://fitnessmama.school/start_maraton_2
2. Loghează-te cu **email-ul cu care te-ai înregistrat** și parola asociată.
3. Dacă ai uitat parola, dă click pe „Am uitat parola” — vei primi un email pentru resetare (verifică și folderul **Spam**).

Dacă tot nu reușești, spune-mi:

- Ce eroare îți apare exact?
- Cu ce email te-ai înregistrat?

Așa pot verifica direct contul tău.

Surse interne

- Frecvență: 68 fire.
- Pattern echipă: oferă link direct cabinet personal, verifică în sistem dacă programul este activ pe email-ul respectiv.
- Cauze frecvente: client folosește email diferit, programul a expirat (curs sezonier), conexiune lentă.

Q08. Nu am acces la antrenamente / curs deși am plătit

Răspuns: Bună, draga mea ☺ Înțeleg, hai să verificăm imediat ce se întâmplă.

În majoritatea cazurilor, accesul există dar nu îl vezi pentru că:

1. **Trebuie să alegi maratonul** din cabinetul personal — abonamentul îți dă acces la o listă de programe, dar trebuie să apeși „Alege” sub cel pe care vrei să-l începi.
2. Trebuie să **completezi ancheta** pentru meniu (dacă abonamentul include meniu).
3. Cabinetul tău este sub un **alt email** decât cel cu care te-ai logat acum.

Verifică aici, în cabinetul personal: https://fitnessmama.school/start_maraton_2 → rubrica „Programele mele active”.

Spune-mi:

- Ce abonament ai luat?
- Email-ul cu care ai cumpărat?

Verific direct și revin cu soluția.

Surse interne

- Frecvență: 45 fire.
- Pattern: clientele descarcă meniul dar nu găsesc antrenamentele, sau invers — pentru că trebuie să aleagă manual programul.
- ⚠ **Cursuri sezoniere** (ex.: „Postura și abdomen 2026”, „Renașterea”) — se închid după dată limită. Dacă clienta întreabă despre un curs sezonier expirat, comunică direct și propune un program echivalent activ.
- **Sursă oficială (scriptul echipei):** „Acest program nu mai este activ, te rog să îți alegi un alt program.” — formulare directă, fără justificări complicate.



Q09. Cum intru în cabinetul personal?

Răspuns: Salut ☺ Cabinetul personal îl accesezi în două moduri:

1. Din browser (Chrome / Safari etc.):

- Scrii în căutare:
- Te loghezi cu email-ul tău și parola.
- Sau direct: https://fitnessmama.school/start_maraton_2

2. Din aplicația mobilă:

-  iOS: <https://apps.apple.com/md/app/fitness-mama/id6446883660>
-  Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.chatium.fitmama>

Te loghezi cu același email și parolă. Aplicația e mai comodă pentru antrenamente — toate programele tale apar la „Programele mele de fitness”.

În cabinet vei vedea:

- **Programele tale active** — aici sunt antrenamentele.
- **Descarcă meniul** — aici completezi ancheta și primești meniul pe email.
- **Maratoane** — programele sezoniere disponibile la moment.

Surse interne

- Frecvență: 254 fire — una dintre cele mai frecvente întrebări din toată arhiva.
- Răspunsul standard al echipei conține invariabil: link cabinet, instrucțiuni browser, link aplicație iOS+Android.
- Tip de mesaj recurent în arhivă: clienta primește instrucțiuni dar nu găsește butonul „Alege maraton” — agentul trebuie să explice fluxul: cabinet → Programele tale active → Alege.
- **Telegram:** întrebări specifice despre acces la grup TG după program — vezi **Q31 în 08-comunitate-si-mindset.md**.

Q10. Primesc eroare la accesarea platformei (403, 404, nu se încarcă)

Răspuns: Bună, hai să rezolvăm  Spune-mi te rog:

- Ce **eroare exactă** apare? (ex: „403”, „404”, „pagina indisponibilă”)

- Pe ce **dispozitiv** încerci? (telefon iOS/Android, laptop)
- Din **browser** sau din **aplicație**?

În general, eroarea 403 / 404 apare pentru:

- Un **curs sezonier** care s-a închis (vezi data ofertei).
- Email diferit între cel cu care ai cumpărat și cel cu care te-ai logat.
- O problemă temporară de internet — încearcă din alt browser sau din aplicație.

Între timp, încearcă să accesezi direct: https://fitnessmama.school/start_maraton_2

Dacă tot nu merge, îmi spui exact ce vezi și verific manual contul tău.

Surse interne

- Frecvență: 73 fire.
- Cauze observate: cursuri sezoniere închise, mismatch email, conexiune slabă.
- Pattern echipă: „Platforma funcționează perfect... dacă nu ar funcționa, ar fi și alte clienți cu aceeași problemă” — răspuns folosit cu calm, nu defensiv.
- ⚠ Dacă clienta insistă că nu funcționează nimic și e frustrată — escaladează către manager, nu intra în polemică.

Q11. Cum mă dezabonez de la emailuri?

Răspuns: Bună ☺ Înțeleg perfect, te ajut imediat. Ai două variante:

1. **Dezabonare** de la emailuri promoționale — la finalul oricărui email primit de la noi există linkul „Dezabonare” / „Unsubscribe”. Un click și e gata.
2. **Ștergere completă a contului** — dacă vrei să nu mai primești nimic de la noi și să-ți ștergem datele complet, îmi confirmi și transmit cererea către echipă. **Politica oficială:** contul se șterge **dacă nu există nicio valoare achitată în trecut** (abonament activ sau istoric de plată). Dacă ai abonament activ — discutăm separat cum procedăm.

Spune-mi ce variantă preferi. ♥

“ Note pentru agent: dacă clienta e abonată activ și își exprimă frustrarea („nu mai trimiteți sms!”), este în primul rând un semnal emoțional — răspunde cald și

fără justificări, apoi rezolvă tehnic.

Surse interne

- Frecvență: 310 fire — **cea mai frecventă temă** după acces cabinet.
- Notă: scriptul de detecție a captat și mesaje în care „dezabonare” apare în citatul email-ului promoțional (nu cererea reală a clienței) — filtru imperfect. Procentul real al cererilor explicite este mai mic, dar tema rămâne foarte des întâlnită.
- Tipuri: dezabonare promo emailuri, ștergere cont, „nu mai vreau emailuri”.

Revision #1

Created 12 May 2026 09:42:16 by David

Updated 12 May 2026 09:42:16 by David