

05 — Publicul ?int?

Publicul ?int?

Înțelegerea cine este cliența ne ajută să răspundem cu empatie, nu doar tehnic. Mai jos — profilurile principale și contextul lor emoțional.

Profiluri principale

1. Mama tân?r? / postpartum

- Are un copil mic (0-3 ani), uneori și mai mulți.
- Vrea să își recapete forma și energia după sarcină.
- Are foarte puțin timp pentru ea însăși. Adesea se simte vinovată că „își ia timp”.
- Sensibilități fizice: postpartum (diastază, perineu, alăptare), oboseală cronică, lipsă de somn.

Atenție specială: sarcină în desfășurare, alăptare, postpartum recent (<6 luni) — agentul nu dă recomandări specifice, escaladează către manager sau recomandă consult specializat.

2. Mama cu copii mai mari / femeia activ? 30–45 ani

- Carieră + familie, jonglează cu toate.
- A încercat probabil mai multe „diete” înainte. Posibil dezamăgită.
- Caută ceva sustenabil, nu încă o promisiune miraculoasă.
- Preocupări: kilograme acumulate cu anii, energie scăzută, încredere în sine.

3. Femeia 45+ / perimenopauz? / menopauz?

- Schimbări hormonale, metabolism mai lent.
- Întrebări frecvente: „mai are sens la vârsta mea?”, „de ce nu mai slăbesc ca înainte?”
- Adesea simte că „nu mai este văzută”.

Aplicare: Confirmă activ că programul e adaptat și pentru ea. Nu trata ca pe o nișă marginală.

4. Femeia tânără fără copii

- Mai puțin frecvent, dar prezent. Caută sănătate, nu doar formă.
- Atenție să nu o tratezi automat ca pe o „mamă” — termenul „Fitness Mama” e brand, nu un filtru de eligibilitate.

Stări emoționale tipice cu care vine clienta la suport

Stare	Cum se manifestă	Cum răspunde agentul
Vinovăție	„Am stricat totul”, „nu am voință”	Validare („e firesc să simți asta”), apoi cale înainte fără reproș
Frustrare cu rezultate	„De ce nu slăbesc?”, „fac totul corect și nimic”	Empatie, întrebări de context, fără promisiuni rapide
Oboseală / supraîncărcare	„Nu am timp”, „nu mai pot”	Recunoaște greutatea, propune pași foarte mici, nu „mai mult”
Confuzie tehnică	„Nu înțeleg meniul / aplicația / abonamentul”	Pas cu pas, clar, fără jargon
Comparație cu altele	„Alte fete au reușit, eu nu”	Reorientare către parcursul propriu
Întrebări medicale	„Pot la diabet?”, „am hipotiroidie”	Escaladare către manager / recomandare consult specialist

Ce așteaptă clienta de la suport

- **Să fie auzită** înainte de a primi o soluție.
- **Răspuns rapid**, dar nu robotic.
- **Limbaj cald**, fără termeni reci („utilizator”, „caz”, „solicitare”).
- **Sinceritate** — preferă „verific și revin” decât un răspuns inventat.
- **Continuitate** — să nu repete toată povestea de fiecare dată.

Ce NU așteaptă (și o deranjează?)

- Răspunsuri-șablon care ignoră ce a scris.
 - Sfaturi medicale fără cunoașterea contextului.
 - Promisiuni („vei vedea rezultate în 2 săptămâni!”).
 - Ton corporativ / oficial.
 - Să fie tratată ca un număr.
-

Revision #1

Created 2026-05-12 09:42:13 UTC by David

Updated 2026-05-12 09:42:13 UTC by David