

# 09 — Procese operaționale

## Procese operaționale și reguli specifice

Întrebări legate de **regulile interne** și **procedurile oficiale**, extrase direct din scriptul echipei de suport (`_data/team-script.md`). Aceste răspunsuri au prioritate față de sinteza din FAQ-ul email/Telegram.

---

### Q41. Cum mă alătur grupului Telegram pentru abonamentul Lifetime?

**Răspuns:** Bună ☑ Pentru abonamentul **Lifetime** există un grup Telegram dedicat:

☑ [https://fitnessmama.school/tg\\_club\\_lifetime](https://fitnessmama.school/tg_club_lifetime)

Pentru clientele cu **alte abonamente** (non-Lifetime), grupul general al clubului este:

☑ [https://fitnessmama.school/tg\\_club](https://fitnessmama.school/tg_club)

Important: contul tău Telegram trebuie să fie pe **același număr de telefon și aceeași adresă de email** cu care te-ai înregistrat la noi.

#### Surse interne

- **Sursă oficială (scriptul echipei):** două URL-uri separate pentru club general vs Lifetime — `_data/team-script.md`.

- Complementar la Q31 din [08-comunitate-si-mindset.md](#) (procedura generală de aderare).

## Q42. Nu pot să aleg alt maraton — îmi apare că nu am acces

**Răspuns:** Bună ☐ Cel mai probabil ai deja activ **numărul maxim de programe disponibile** din abonamentul tău.

### Cum funcționează:

- Fiecare abonament include un număr maxim de programe care pot rula simultan (ex.: 1, 2, sau acces nelimitat la Lifetime Unlimited).
- Dacă ai deja selectate atâtea câte îți permite abonamentul, butonul „Alege” se blochează pentru altele.

### Ce poți face:

1. Așteaptă să se închidă unul dintre maratonele active (de obicei 31 zile după start).
2. Sau spune-mi ce abonament ai și ce program vrei — verific dacă putem face schimbarea sau dacă există opțiunea de upgrade.

### Surse interne

- **Sursă oficială (scriptul echipei):** „Se verifică dacă are deja selectat 1 sau 2 programe și se răspunde: «Nu poți accesa deoarece ai deja activ numărul maxim de programe disponibile din abonamentul tău.»”
- ⚠ Numărul exact de programe simultane variază în funcție de abonament — verifică sau escaladează.

## Q43. Am acces la noul curs care urmează să se lanseze?

**Răspuns:** Da, dacă ai un abonament activ **Premium sau Unlimited** ☐

## Cum funcționează:

- Cu **aproximativ 3 zile** înainte de lansarea oficială a unui curs nou, acesta apare în cabinetul tău personal.
- Îl găsești în rubrica „Alege un maraton” → îl selectezi → accesul se deschide la data oficială de start.

Pentru alte abonamente (Start, Bundle, programele de bază), accesul la cursurile noi sezoniere se deschide în ziua lansării oficiale.

### Surse interne

- **Sursă oficială (scriptul echipei):** „Salut, dacă ai abonament activ Premium sau Unlimited, da. Vei putea selecta cursul înainte cu aproximativ 3 zile de startul acestuia din cabinetul personal rubrica «Alege un maraton».”
- Complementar la Q24 din [06-program-si-abonament.md](#).

# Q44. Care este diferența dintre abonamentele Start, Bundle, Premium și celelalte?

**Răspuns:** Bună ☺ Aceasta e o întrebare la care preferăm să răspundem **prin telefon** — explicăm mai bine diferențele și te ajutăm să alegi abonamentul potrivit pentru tine.

**Când ai fi disponibilă să vorbim?** Spune-mi un interval orar potrivit pentru tine și te sun.

Sau, dacă preferi în scris, lasă-mi adresa ta de email + număr de telefon și transmit albinuței tale să te contacteze cu toate detaliile.

### Surse interne

- **Sursă oficială (scriptul echipei):** „Salut, când ai fi disponibilă să vorbim? Aș dori să ne auzim voce pentru a-ți da toate informațiile.”
- **Reguli importante:**
  - Pentru întrebări complexe despre abonamente, **NU recita lista cu prețuri și pachete** — escaladează prin apel.

- Lista canonică a abonamentelor din arhivă (orientativ, NU oficial): Start, Bundle, Premium, Unlimited, Lifetime, Lifetime Premium, Lifetime Unlimited, Complex.
- Complementar la Q02 din [01-plata-si-refund.md](#).

## Q45. Vreau detalii despre ofertele voastre (pre-sales — Jivo)

**Răspuns:** Salut ☺ Pentru a primi toate informațiile despre ofertele noastre curente, te rog să-mi scrii:

- **Adresa ta de email**
- **Numărul de telefon**

Voi transmite informațiile unei albinuțe din cadrul Școlii Fitness Mama, care te va contacta cu toate detaliile personalizate pentru tine.

“Asta este patternul standard pentru întrebări pre-sales în **chat-ul Jivo** sau pe **Facebook**. Pentru clientele active deja înscrise, răspunsul se dă direct în GetCourse cu link-uri.

### Surse interne

- **Sursă oficială (scriptul echipei — secțiunea Jivo):** răspunsul standard pre-sales pentru ofertele curente.
- Vezi și [03-channel-playbook/01-jivo-live-chat.md](#) pentru pattern complet de triage.

## Q46. Pot face programul Fitness Mama în timpul sarcinii?

**Răspuns:** Bună, draga mea — felicitări pentru sarcină! ☺

**Răspuns oficial:** Deoarece fiecare dintre noi este diferită și fiecare sarcină este specială, antrenamentele efectuate în această perioadă necesită o **atenție specială**, o persoană care să te supravegheze în timpul efectuării antrenamentului pentru a corecta posibilele erori de execuție.

Școala Fitness Mama este **exclusiv cu antrenamente online sub formă de video-uri** și din acest motiv **nu avem programe special concepute pentru gravide**.

**Te așteptăm cu drag alături de noi după ce bebe vine pe lume**, în programul „Recuperare după naștere”.

Sarcină ușoară! ☺☺

### Surse interne

- **Sursă oficială (scriptul echipei):** răspunsul canonic pentru întrebări despre sarcină (versiune extinsă din scriptul Jivo).
- Complementar la Q25 din [05-sanatate-postpartum-medical.md](#) (răspuns mai detaliat cu nuanțe despre Pilates, plimbări, înot).
- ⚠ Pentru clientele care deja au abonament și rămân însărcinate — proces de înghețare disponibil (vezi Q22).

Revision #1

Created 12 May 2026 09:42:23 by David

Updated 12 May 2026 09:42:23 by David