

10. Scenarii tipice și scripturi

Răspunsuri pregătite ale managerilor pentru cele mai frecvente situații: obiecții, refuzuri, reprogramarea antrenamentelor, prelungire, reactivare. Sursă pentru antrenarea agentului AI.

- Clientul spune ca este prea scump
- Clientul cere returnarea banilor
- Clientul a dispărut după prima săptămână

Clientul spune ca este prea scump

Context

Obiecție pe preț — apare cel mai des la clientele care compară cu antrenamente gratuite din YouTube sau cu sala fizică din cartier.

Răspuns recomandat

„Înțeleg, prețul este o investiție serioasă. Hai să comparăm: o lună la noi costă cât 2-3 ședințe la antrenor personal, dar primești 12+ antrenamente, plan de alimentație și suport zilnic. Dacă bugetul este limitat acum, avem tariful trimestrial cu economie de 15% sau opțiunea de plată în rate.”

Pași suplimentari

1. **Întreabă** care este bugetul ei lunar pentru sănătate
2. **Propune** tariful potrivit (lunar sau cu plata în rate)
3. **Oferă** o ședință de probă gratuită dacă încă ezită
4. **Nu insista** dacă spune clar „nu” — trimite materiale despre programul de recomandare pentru viitor

Ce să NU faci

- nu reduce prețul fără autorizare
- nu compara direct cu concurenții
- nu pune presiune cu „doar azi”

Clientul cere returnarea banilor

Context

Cererea de returnare poate veni din multiple motive: nemulțumire, schimbare de planuri, probleme financiare. Tratează fiecare caz individual și empatic.

Pași obligatorii

1. **Verifică data achiziției** — returnarea integrală este posibilă în primele 14 zile
2. **Întreabă motivul** — fără presiune, doar pentru a înțelege
3. **Propune alternative** — pauză de abonament, trecere la tarif mai mic, schimbare program
4. **Dacă insistă** — procesează returnarea în 3-5 zile lucrătoare

Răspuns recomandat

„Îmi pare rău că nu este ce te aștepti. Înainte să procesăm returnarea, pot să te întreb ce nu a funcționat? Poate găsim împreună o soluție — avem opțiunea de pauză sau de schimbare a programului fără costuri.”

Ce să NU faci

- nu refuza returnarea în primele 14 zile (este obligatorie legal)
- nu pune presiune emoțională
- nu cere justificări detaliate
- nu promite returnare instantă — durează 3-5 zile lucrătoare prin Stripe

Clientul a dispărut după prima săptămână

Context

Clientele care nu mai apar după prima săptămână sunt în zona de risc — dacă nu reactivăm contactul în primele 14 zile, probabilitatea de retenție scade dramatic.

Trigger automat

nu urmărește activitatea: dacă nu există conectare timp de 5 zile consecutive — se trimite mesaj automat. Dacă nu există răspuns în 48 de ore — se escaladează la curator personal.

Mesaj recomandat (etapa 1, automat)

„Salut! Am observat că nu te-am văzut la antrenamente săptămâna asta. Totul este bine? Dacă a apărut ceva — programul prea greu, nu ai timp, te dor mușchii — scrie-mi, ajustăm împreună.”

Mesaj recomandat (etapa 2, curator)

„Bună, sunt [nume], curatoarea ta personală. Văd că ai început puternic, dar apoi ai luat o pauză. Hai să găsim împreună un format care să ți se potrivească — poate trecem la antrenamente mai scurte sau în înregistrare?”

Ce să NU faci

- nu trimite mesaje generice de tip „Te așteptăm înapoi!”
- nu oferi reduceri în primul mesaj — devalorizezi produsul
- nu trimite mai mult de 3 mesaje fără răspuns — devine spam