

# Knowledge Base FM

Bază de cunoștințe Fitness Mama — sursă unică pentru agentul AI și managerii de suport.

Structură: 10 secțiuni acoperă principalele categorii de întrebări ale clienților, de la produse și plăți până la sănătate și probleme tehnice. Fiecare secțiune conține pagini cu întrebări și răspunsuri în format Q&A.

Principii de completare:

- o întrebare = o pagină (așa funcționează RAG mai precis)
- titlul paginii = întrebarea clientului în formularea lui
- corpul paginii = răspuns scurt + extindere + linkuri
- verificare lunară a actualității și adăugarea de întrebări noi din dialogurile reale

- 01. Despre școală și produse

- Ce este Fitness Mama?
- Cine sunt antrenorii?
- Pentru cine este programul?

- 02. Tarife, plăți și abonamente

- Cât costă abonamentul?
- Ce metode de plată acceptați?
- Cum pot anula abonamentul?
- Aveți reduceri sau coduri promoționale?

- 03. Cont personal și acces la cursuri

- Cum mă înregistrez în GetCourse?
- Mi-am uitat parola, ce fac?
- Există aplicație mobilă?

- 04. Procesul de antrenament

- Care este programul antrenamentelor?
- Pot să mă antrenez în înregistrare dacă ratez live-ul?

- De ce echipament am nevoie acasă?
- 05. Programe și niveluri de pregătire
  - Cum aleg programul potrivit?
  - Pot să schimb programul?
  - Sunt începătoare absolută. Voi reuși?
- 06. Nutriție și nutriționism
  - Aveți planuri de alimentație?
  - Pot urma programul dacă sunt vegetariană?
  - Trebuie să țin o dietă strictă?
- 07. Sănătate, contraindicații și siguranță
  - Pot să mă antrenez în timpul sarcinii?
  - Am diastază după naștere. Pot să mă antrenez?
  - Mă doare spatele. Pot continua antrenamentele?
- 08. Probleme tehnice
  - Nu se redă videoclipul antrenamentului
  - Plata a fost retrasă, dar accesul nu s-a deschis
  - Nu primesc e-mailuri de la școală
- 09. Comunitate și suport
  - Cum intru în chatul comunității?
  - În cât timp răspunde suportul?
  - Pot vorbi direct cu antrenorul?
- 10. Scenarii tipice și scripturi
  - Clientul spune ca este prea scump
  - Clientul cere returnarea banilor
  - Clientul a dispărut după prima săptămână

# 01. Despre școală și produse

Informații despre școala Fitness Mama: misiune, programe, antrenori, formate de cursuri, pentru cine este potrivită. Bază pentru răspunsurile la întrebările clienților noi.

# Ce este Fitness Mama?

## Răspuns scurt

Fitness Mama este o școală online de fitness pentru femei, cu accent pe antrenamente acasă, programe după naștere, slăbire și menținerea tonusului. Antrenamentele se țin live și în înregistrare, cu însoțirea antrenorilor și a curatorilor.

## Detalii

- **Format:** online, acces din orice loc
- **Public:** femei de toate vârstele, inclusiv mămici după naștere
- **Echipă:** antrenori certificați, nutriționiști, curatori personali
- **Limbi:** programele sunt disponibile în română și rusă

## Pentru cine este potrivit

Programul este potrivit atât pentru începătoare, cât și pentru cele care au deja experiență cu antrenamentele. Există trasee separate pentru perioada postnatală și pentru recuperarea după pauze lungi.

# Cine sunt antrenorii?

## Răspuns scurt

Echipa este formată din antrenori certificați cu experiență de minimum 5 ani, specializați pe fitness feminin, recuperare postnatală și nutriție.

## Detalii

Fiecare antrenor are:

- certificare internațională în fitness
- experiență practică cu femei după naștere
- supraveghere continuă a calității prin curatori

Lista completă a antrenorilor și specializările lor sunt disponibile pe pagina principală a școlii.

# Pentru cine este programul?

## Răspuns scurt

Programul este conceput pentru femei care vor să se antreneze acasă, fără echipament profesional, cu ghidare profesională.

## Categoriile principale

- **Începătoare** — fără experiență anterioară de antrenament
- **După naștere** — recuperare blândă, lucru cu diastaza
- **Slăbire** — combinație de cardio, forță și nutriție
- **Mentținere** — pentru cele care vor să-și păstreze forma

Dacă nu ești sigură ce program ți se potrivește, completează chestionarul de la înregistrare — sistemul propune automat un traseu personalizat.

# 02. Tarife, plăți și abonamente

Prețuri pentru cursuri și abonamente, metode de plată, valute, plata în rate, reduceri și coduri promoționale, prelungirea și anularea abonamentului, returnarea banilor.

# Cât costă abonamentul?

## Răspuns scurt

Există trei tarife principale: lunar, trimestrial și anual. Tariful anual oferă cea mai bună reducere — economie de aproximativ 40% față de plata lunară.

## Tarifele actuale

Tarif	Preț	Economie
Lunar	XX lei	—
3 luni	XX lei	~15%
Anual	XX lei	~40%

“ Prețurile exacte sunt afișate în contul personal după înregistrare, deoarece pot varia în funcție de promoții active.

## Ce este inclus

Toate tarifele includ acces complet la programe, antrenamente live, înregistrări și chatul comunității. Diferența este doar în durată și preț.

# Ce metode de plată acceptați?

## Răspuns scurt

Acceptăm carduri bancare (Visa, Mastercard, Maestro), plată prin Stripe și transfer bancar pentru plățile corporative.

## Detalii

- **Carduri bancare** — plata instant, acces imediat după confirmare
- **Stripe** — plata securizată, suport pentru abonamente recurente
- **Transfer bancar** — disponibil la cerere, accesul se activează în 1-2 zile lucrătoare

Pentru clienții din afara României sau Republicii Moldova, plata se face exclusiv prin Stripe în EUR sau USD.

# Cum pot anula abonamentul?

## Răspuns scurt

Abonamentul se anulează din contul personal: secțiunea „Abonamente” → butonul „Anulează prelungirea automată”. Accesul rămâne activ până la sfârșitul perioadei plătite.

## Pas cu pas

1. Intră în contul personal
2. Deschide secțiunea **Abonamente**
3. Apasă **Anulează prelungirea automată**
4. Confirmă acțiunea

După anulare nu se mai retrage automat plata pentru perioada următoare. Dacă vrei să te întorci — pur și simplu reactivează abonamentul în același loc.

## Returnarea banilor

Pentru returnarea banilor pentru o perioadă deja plătită, contactează suportul în primele 14 zile de la achiziție.

# Aveți reduceri sau coduri promoționale?

## Răspuns scurt

Da, periodic lansăm promoții sezoniere și avem un program de recomandare cu bonusuri pentru clienții activi.

## Tipuri de reduceri

- **Sezoniere** — Black Friday, Anul Nou, 8 Martie
- **Pentru prelungire** — clienții activi primesc oferte personalizate
- **Program de recomandare** — bonus pentru fiecare prietenă adusă
- **Pachete familie** — reducere la abonamentul al doilea

Pentru a afla despre promoțiile curente, abonează-te la newsletter sau urmărește canalele oficiale ale școlii.

# 03. Cont personal și acces la cursuri

Înregistrare, autentificare în GetCourse, recuperarea parolei, acces după plată, probleme la autentificare, aplicația mobilă.

# Cum mă înregistrez în GetCourse?

## Răspuns scurt

Înregistrarea este automată după prima plată: primești pe e-mail un link cu datele de acces în contul personal pe platforma GetCourse.

## Pas cu pas

1. Faci plata pe site
2. Primești e-mail cu subiectul „**Bine ai venit la Fitness Mama**”
3. Apeși linkul din e-mail
4. Setezi parola personală
5. Intri în cont și vezi programele tale active

Dacă e-mailul nu a ajuns în 5 minute, verifică folderul **Spam** sau **Promoții**.

# Mi-am uitat parola, ce fac?

## Răspuns scurt

Pe pagina de autentificare apasă „**Am uitat parola**”, introdu e-mailul tău și urmează linkul primit în mesaj.

## Pas cu pas

1. Deschide pagina de autentificare
2. Apasă **Am uitat parola**
3. Introdu e-mailul folosit la înregistrare
4. Verifică e-mailul (inclusiv folderul Spam)
5. Apasă linkul de resetare și creează o parolă nouă

Linkul este valabil 24 de ore. Dacă a expirat, repetă procedura.

# Există aplicație mobilă?

## Răspuns scurt

Da, GetCourse are aplicație mobilă oficială pentru iOS și Android. Toate antrenamentele și conținutul sunt accesibile direct din aplicație.

## Cum o instalezi

- **iOS:** caută în App Store „**GetCourse**”
- **Android:** caută în Google Play „**GetCourse**”

După instalare, autentifică-te cu același e-mail și parolă pe care le folosești pe site. Toate progresele se sincronizează automat.

# 04. Procesul de antrenament

Programul antrenamentelor, formate (live / înregistrare), cum să te alături unei sesiuni, durată, frecvență, ce este necesar pentru antrenament.

# Care este programul antrenamentelor?

## Răspuns scurt

Antrenamentele live au loc de 3 ori pe săptămână (luni, miercuri, vineri) la ora 19:00. Înregistrările sunt disponibile 24/7 în contul personal.

## Format

- **Live** — interacțiune directă cu antrenorul, posibilitatea de a pune întrebări
- **Înregistrări** — antrenezi când îți convine, fără program fix
- **Durată** — 45-60 minute fiecare sesiune

Programul detaliat se publică săptămânal în chatul comunității și în contul personal.

# Pot să mă antrenez în înregistrare dacă ratez live- ul?

## Răspuns scurt

Da, toate antrenamentele live se înregistrează și se publică în contul personal în maximum 2 ore după sesiune. Le poți reviziona oricând în timpul abonamentului.

## Detalii

- Înregistrările rămân disponibile pe toată durata abonamentului activ
- Poți reveni la ele de câte ori vrei
- Funcționează atât pe desktop, cât și în aplicația mobilă

Pentru cele care nu pot urmări live-ul niciodată, există un traseu separat „Antrenezi când vrei” — toate programele în înregistrare, fără așteptare.

# De ce echipament am nevoie acasă?

## Răspuns scurt

Pentru majoritatea antrenamentelor ai nevoie doar de un covoraș. Pentru programele de forță sunt utile gantere ușoare (1-3 kg) și o bandă elastică.

## Listă completă recomandată

- **Obligatoriu:** covoraș de fitness
- **Recomandat:** gantere 1-3 kg, bandă elastică, scaun stabil
- **Opțional:** kettlebell ușor, ball pentru pilates, bloc pentru yoga

În descrierea fiecărui program este specificat exact ce echipament îți va trebui. Dacă nu ai ceva — antrenarea propune întotdeauna alternative cu greutatea propriului corp.

# 05. Programe și niveluri de pregătire

Descrierea programelor pe niveluri și obiective: pentru începători, după naștere, slăbire, tonus, flexibilitate. Cum să alegi un program, cum să schimbi programul.

# Cum aleg programul potrivit?

## Răspuns scurt

La înregistrare completezi un chestionar scurt despre obiective, nivelul tău și starea de sănătate. Sistemul propune automat 1-2 programe potrivite, iar curatorul confirmă alegerea.

## Criterii principale

- **Obiectivul tău** — slăbire, tonus, recuperare după naștere, menținere
- **Nivelul de pregătire** — începătoare / mediu / avansat
- **Timp disponibil** — 3 antrenamente pe săptămână sau zilnic
- **Stare de sănătate** — eventuale contraindicații sau limitări

Dacă te răzgândești, poți schimba programul în orice moment fără costuri suplimentare.

# Pot să schimb programul?

## Răspuns scurt

Da, schimbarea programului este gratuită și nu are limitări. Scrie curatorului tău sau în chatul de suport, iar accesul la programul nou se activează în câteva ore.

## Când are sens să schimbi

- ai atins obiectivul inițial
- programul actual este prea ușor sau prea greu
- s-a schimbat starea ta de sănătate
- vrei să încerci un alt format (live → înregistrare sau invers)

“ Sfat: nu schimba programul mai des de o dată la 4 săptămâni — corpul are nevoie de timp să se adapteze.

# Sunt începătoare absolută. Voi reuși?

## Răspuns scurt

Da. Avem un program special „**Start**” pentru începătoare, cu intensitate scăzută și explicații detaliate ale fiecărui exercițiu. 90% dintre cliențele noastre noi încep de aici.

## Ce include programul Start

- antrenamente de 30 minute (mai scurte decât cele standard)
- ritm lent, fără sărituri
- focus pe tehnică, nu pe rezultat
- curator personal pentru primele 4 săptămâni

După 4-6 săptămâni vei putea trece liniștit la programe de nivel mediu.

# 06. Nutriție și nutriționism

Planuri de alimentație, recomandări pentru regim, însoțirea nutriționistului, răspunsuri la întrebările tipice despre alimentație în timpul programului.

# Aveți planuri de alimentație?

## Răspuns scurt

Da, în abonamentul anual este inclus un plan de alimentație de bază adaptat obiectivelor tale. Pentru supraveghere individuală cu nutriționist există un upgrade separat.

## Ce primești în pachetul de bază

- meniu săptămânal cu 3 mese principale + 2 gustări
- liste de cumpărături gata făcute
- înlocuiri pentru ingrediente alergene sau lipsă
- recomandări de băut apă și suplimente

## Pachetul cu nutriționist

Include consultații lunare individuale, ajustarea meniului în funcție de progres și suport în chat 24/7.

# Pot urma programul dacă sunt vegetariană?

## Răspuns scurt

Da, toate planurile de alimentație au versiuni vegetariene și vegane. La înregistrare specifici preferințele tale și primești meniul corespunzător.

## Versiuni disponibile

- **Vegetarian** — fără carne, cu lactate și ouă
- **Vegan** — exclusiv pe bază de plante
- **Pescatarian** — cu pește, fără carne
- **Fără gluten / fără lactoză** — la cerere

Echilibrul de proteine, grăsimi și carbohidrați este recalculat pentru fiecare versiune, ca să primești toți nutrienții necesari.

# Trebuie să țin o dietă strictă?

**Răspuns scurt:** Nu. Filosofia noastră este alimentație echilibrată, nu diete restrictive.

## Principii

- Mâncare reală, nu produse procesate
- Echilibru între proteine, carbohidrați și grăsimi sănătoase
- Porții adaptate la nevoile tale energetice
- Fără excluderi totale, decât în cazuri medicale

## Ce evităm să recomandăm

- Diete sub 1500 kcal fără supraveghere
- Excluderea totală a unor grupe alimentare
- Postul intermitent în timpul sarcinii sau alăptării

## Pentru rezultate sustenabile

Schimbări mici, consistente pe termen lung — nu transformări radicale care nu se mențin după primele săptămâni.

# 07. Sănătate, contraindicații și siguranță

Când nu poți să te antrenezi, antrenamente în timpul sarcinii și după naștere, traume, dureri de spate, diastază, recomandări medicale.

# Pot să mă antrenez în timpul sarcinii?

## Răspuns scurt

**Înainte de orice antrenament în timpul sarcinii este obligatoriu să consulți medicul ginecolog.** Avem programe speciale pentru gravide, dar accesul se acordă doar cu acordul scris al medicului.

## Important

- Antrenamentele standard **NU** sunt potrivite pentru gravide
- Există un program separat „**Sarcina activă**” pentru fiecare trimestru
- Pentru trimestrul III sunt disponibile doar exerciții de respirație și mobilitate

## Ce facem împreună cu tine

1. Trimiți curatorului acordul medicului
2. Primești programul adaptat trimestrului
3. Curatorul urmărește starea ta și ajustează intensitatea

“În cazul oricărui disconfort — durere, amețeli, contracții — oprește imediat antrenamentul și contactează medicul.

# Am diastază după naștere. Pot să mă antrenez?

## Răspuns scurt

Da, avem un program specializat „**Recuperare postnatală**” care lucrează corect cu diastaza. **Antrenamentele standard cu abdomen sunt CONTRAINDICATE** până când diastaza nu se închide.

## Ce trebuie să știi

- Crunch-urile și planking-ul clasic agravează diastaza
- Programul nostru începe cu respirație diafragmatică și activarea profundă a transversului
- Recuperarea durează în medie 3-6 luni

## Pași concreți

1. Treci testul de diastază (instrucțiuni în program)
2. Trimite rezultatul curatorului
3. Primești traseu personalizat de recuperare
4. La fiecare 4 săptămâni evaluăm progresul

În cazuri severe (diastază peste 4 cm) recomandăm consultație cu kinetoterapeut înainte de a începe.

# Mă doare spatele. Pot continua antrenamentele?

## Răspuns scurt

**Durerea de spate este un semnal că trebuie oprit antrenamentul standard și consultat un medic.** Nu lucrăm cu durere — nu este o practică sigură.

## Ce facem

1. **Oprește antrenamentele** până la diagnostic medical
2. **Consultă medicul** (neurolog sau ortoped)
3. **Trimite-ne diagnosticul** — propunem un program de recuperare blândă, dacă medicul aprobă

## Important

Cursurile noastre nu înlocuiesc tratamentul medical. Ne ocupăm de fitness, nu de reabilitare medicală. Pentru probleme cronice de coloană recomandăm întotdeauna lucrul cu un kinetoterapeut profesionist în paralel cu programul nostru de menținere.

“ Dacă durerea apare în timpul unui exercițiu specific — oprește-te imediat și anunță antrenoarea în chat.

# 08. Probleme tehnice

Video nu funcționează, probleme de sunet, plata nu a trecut, e-mailurile nu ajung, erori în contul personal, suportul platformei.

# Nu se redă videoclipul antrenamentului

## Răspuns scurt

În 90% din cazuri ajută reîmprospătarea paginii (Ctrl+F5) sau trecerea într-un alt browser. Dacă nu funcționează, verifică conexiunea la internet și cache-ul browserului.

## Pași de verificare

1. **Reîmprospătează pagina** cu Ctrl+F5 (Windows) sau Cmd+Shift+R (Mac)
2. **Schimbă browserul** — recomandăm Chrome sau Firefox
3. **Curăță cache-ul** browserului
4. **Verifică internetul** — viteza minimă este 5 Mbps
5. **Dezactivează VPN** dacă este activ

Dacă niciunul dintre pași nu ajută, scrie suportului cu un screenshot al erorii și informația despre browser și sistem de operare.

# Plata a fost retrasă, dar accesul nu s-a deschis

## Răspuns scurt

Accesul se activează automat în 5-10 minute după confirmarea plății. Dacă a trecut mai mult timp, scrie suportului cu confirmarea de plată — verificăm și deblocăm manual.

## Ce să trimiți suportului

- screenshot sau PDF cu confirmarea de plată de la bancă
- e-mailul folosit la înregistrare
- data și ora aproximative ale plății

## Timpul de reacție

În orele de lucru (10:00-19:00) — răspundem în 30 de minute. În afara orelor de lucru — în prima parte a zilei următoare. Accesul se deschide imediat ce confirmăm plata.

# Nu primesc e-mailuri de la școală

## Răspuns scurt

Verifică folderul **Spam** și **Promoții** în căsuța ta de e-mail. Dacă e-mailurile sunt acolo, marchează expeditorul ca „nu este spam” — viitoarele mesaje vor ajunge în Inbox.

## Pași suplimentari

1. **Adaugă în contacte** adresa [noreply@fitnessmama.com](mailto:noreply@fitnessmama.com)
2. **Verifică setările** de filtrare a e-mailurilor
3. **Confirmă în cont** că ai bifat consimțământul pentru e-mailuri

Dacă e-mailurile nu ajung deloc nici în Spam, scrie suportului — verificăm dacă adresa ta nu a fost adăugată din greșeală în lista de blocare.

# 09. Comunitate și suport

Chatul participanților, curatorii, feedback de la antrenor, motivație, cum să adresezi o întrebare, timpul de răspuns al suportului.

# Cum intru în chatul comunității?

## Răspuns scurt

Linkul către chatul Telegram al comunității îl primești pe e-mail în prima zi după activarea abonamentului. Accesul este gratuit pentru toate cliențele active.

## Ce găsești în chat

- suport zilnic de la curatori
- comunicare cu alte clienți pentru motivație
- anunțuri despre programe noi și evenimente
- răspunsuri rapide la întrebările tehnice

## Reguli de comunicare

Chatul este un spațiu sigur și prietenos. Nu se permit reclame, conflicte personale sau partajarea linkurilor către resurse externe. Curatorii moderează conversațiile 7 zile din 7.

# În cât timp răspunde suportul?

## Răspuns scurt

În orele de lucru (10:00-19:00, luni-vineri) răspundem în maximum 30 de minute. În weekend și seara — răspundem în prima parte a zilei lucrătoare următoare.

## Canale de suport

- **Chat pe site** — cel mai rapid canal
- **WhatsApp** — pentru întrebări mai detaliate
- **Telegram** — pentru clienții din chatul comunității
- **E-mail** — pentru documente și plăți

Pentru situații urgente (de exemplu, accesul nu s-a deschis după plată), folosește chatul pe site — acolo lucrează AI-asistentul 24/7 și escaladează automat la un manager dacă întrebarea este complicată.

# Pot vorbi direct cu antrenorul?

**Răspuns scurt:** Da, în sesiunile live săptămânale și prin întrebări scrise în chatul programului.

## Formate de comunicare

- **Live săptămânal:** întrebări în direct, după partea de antrenament
- **Chat al programului:** antrenorul răspunde de 2-3 ori pe săptămână la întrebări acumulate
- **Consultație 1-la-1:** disponibilă ca opțiune separată, 199 lei pentru 30 de minute

## Pentru rezultate optime

- Pune întrebări specifice, nu generale
- Include detalii: nivelul tău, săptămâna programului, ce simți
- Atașează video sau poză când întrebi despre tehnică, cu acordul tău

## Limite importante

Antrenorul nu poate diagnostica probleme medicale. Pentru orice durere sau simptom neobișnuit, consultă medicul tău.

# 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

## 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 aștepți. 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

n8n 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