00 — Index FAQ

FAQ — Întreb?ri frecvente ale clientelor

Acest modul conține **Top-46 întrebări** identificate din trei surse:

- **Email-suport GetCourse** (4 254 fire, mai 2025 – mai 2026) → Q01–Q30.
- **Telegram (Body Transformation + Fitness Mama Club)** (17 003 mesaje, dec 2025 – mai 2026) → Q31–Q40.
- **Scriptul oficial al echipei** (Google Sheet snapshot, mai 2026) → Q41–Q46 + îmbogățiri canonice pentru Q01–Q40.

Răspunsurile sunt **adaptate** din răspunsuri reale ale echipei (Ina Kishlaru, ilona, Mariana FM Ancheta), aliniate la valorile și brand voice-ul Fitness Mama. **Sursa cu prioritate maximă** este scriptul oficial al echipei (vezi **_data/team-script.md**).

Cum se folose?te

- Agentul citește întrebarea clientei, identifică tema, alege Q&A potrivit.
- Răspunsul oficial este în câmpul **Răspuns**. Acolo unde există nuanțe (sume, date concrete, condiții speciale) — răspunsul indică să verifici sau să escaladezi.
- Blocul **Surse interne** (în `<details>`) arată frecvența și variantele întâlnite — pentru context, nu pentru utilizator.

Fi?iere FAQ

#	Temă	Întrebări	Frecvență
01	**Plată și abonament**	6 (Q01–Q06)	~34% din inbound
02	**Acces și cont**	5 (Q07–Q11)	~27%
03	**Meniu și nutriție**	5 (Q12–Q16)	~19%
04	**Antrenamente**	4 (Q17–Q20)	~27%

#	Temă	Întrebări	Frecvență
05	**Sănătate, postpartum, medical**	3 (Q25–Q27)	~5%
06	**Program și abonament**	4 (Q21–Q24)	~29%
07	**Tehnic și aplicație**	3 (Q28–Q30)	~15%
08	**Comunitate, mindset, viață zilnică**	10 (Q31–Q40)	doar TG
09	**Procese operaționale**	6 (Q41–Q46)	script echipă

Channel-playbook (cum diferă răspunsul agentului în funcție de canal): **03-channel-playbook/**

> Procentele sunt multi-etichetă (o întrebare poate atinge mai multe teme), de aceea suma depășește 100%.

Întrebări neresolvate (din TG, fără răspuns oficial): **_data/faq-needs-team-input.md** — 626 întrebări care necesită input de la echipă.

Resurse rapide (linkuri opera?ionale)

- **Cabinet personal:** https://fitnessmama.school/start_maraton_2
- **Aplicația iOS:** https://apps.apple.com/md/app/fitness-mama/id6446883660
- **Aplicația Android:** https://play.google.com/store/apps/details?id=com.chatium.fitmama
- **Calculator de calorii:** https://calculator.fitnessmama.ro/
- **Instrucțiuni meniu:** https://fitnessmama.school/instructie_meniu
- **Club Telegram:** https://fitnessmama.school/tg_club
- **Oferte curente:** https://curs.fitnessmama.ro/oferta

Status

Toate fișierele — **draft v1**. Necesită validare din partea echipei de suport pentru:

- Sume concrete (prețuri, condițiile pentru refund).
- Politica oficială de pauză/amânare abonament.
- Lista actualizată de programe active.

Statistici de extracție:

- Email-suport: **_data/faq-extraction-stats.md**
- Telegram: **_data/tg-extraction-stats.md**
- Script oficial echipă: **_data/team-script.md** + **stats**

Revision #1
Created 2026-05-12 09:42:15 UTC by David
Updated 2026-05-12 09:42:15 UTC by David