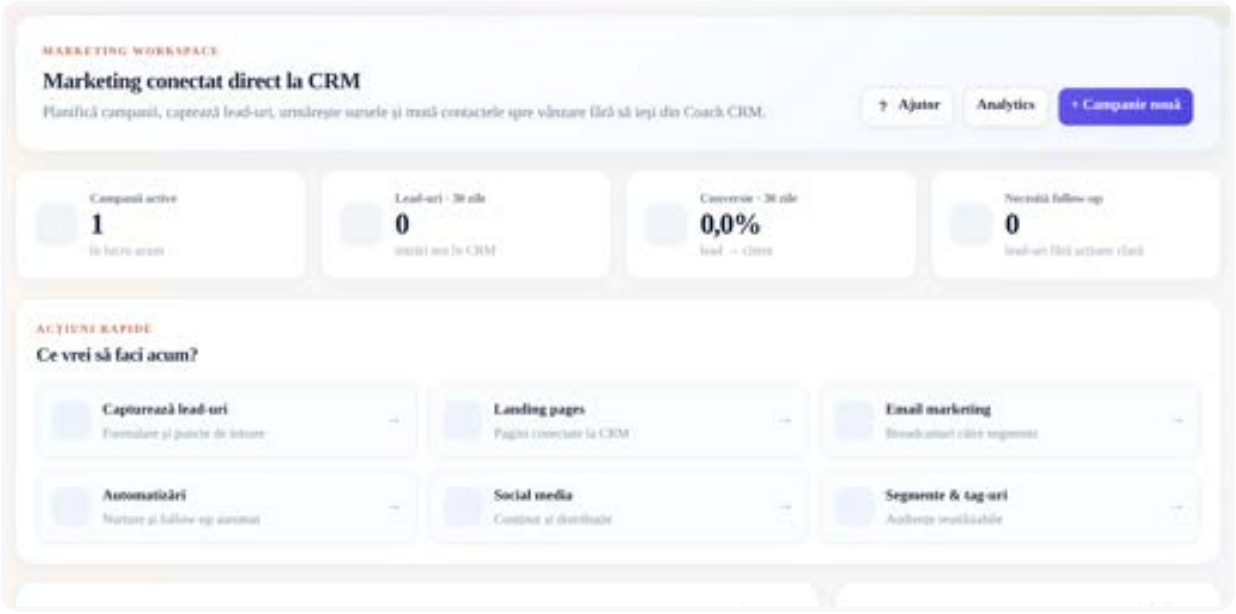
MANUAL PENTRU ADMINISTRATORI, ECHIPĂ ȘI CLIENȚI

Coach CRM

RELAȚII CU CLIENȚII, ORGANIZATE ÎNTR-UN SINGUR LOC

Ghid de utilizare pas cu pas

De la instalare la prima sesiune, prima campanie și prima încasare verificată.



EXEMPLE VIZUALE / PAȘI NUMEROTAȚI / LISTE DE VERIFICARE

Un manual pentru oamenii care deschid modulul pentru prima dată. Urmează ordinea de pornire sau sari direct la sarcina de care ai nevoie.

Începe în siguranță. Lucrează întâi pe o copie de test și cu date fictive. Activează trimiterea de mesaje, plățile live și facturarea automată numai după verificările dedicate.

DESCRIERE / BENEFICII / GHID PRACTIC

INTRODUCERE

Descrierea CRM-ului

Coach CRM: de la primul contact la colaborarea de zi cu zi.

Coach CRM este un modul pentru WordPress care reunește relația cu clienții, programările, vânzările și activitățile de marketing într-un spațiu de lucru comun.

CE ÎNSEAMNĂ CRM

CRM înseamnă **gestionarea relațiilor cu clienții** (Customer Relationship Management). Te ajută să organizezi informațiile despre persoanele interesate de serviciile tale, clienții existenți și acțiunile următoare ale echipei.

CE POȚI GESTIONA ÎN COACH CRM

Clienți și istoricul colaborării

Date de contact, pachete, note, formulare, taskuri și progres, organizate în jurul fișei clientului.

Programări și sesiuni

Disponibilitatea echipei, calendarul, sesiunile, cererile din portal și intervalele blocate.

Vânzări și marketing

Lead-uri, oferte, campanii, formulare de captare, pagini de prezentare și comunicări de marketing.

Comunicare și portal

Mesaje, materiale și formulare atribuite, plus un spațiu în care clientul își consultă activitățile.

Finanțe și integrări

Planuri de plată, rate și starea încasărilor. Plățile online și facturarea se conectează la furnizorii configurați.

Echipă și administrare

Roluri de lucru, acces la funcții, rapoarte, exporturi și instrumente pentru administrarea datelor.

CINE FOLOSEȘTE MODULUL

Administratorul configurează modulul și accesul. **Echipa** lucrează în zonele permise de rol: coaching, vânzări, marketing sau finanțe. **Clientul** folosește portalul pentru informațiile și activitățile care îi sunt atribuite.

Pornește simplu: începe cu clienții și calendarul, apoi activează celelalte zone pe măsură ce ai nevoie de ele.

Beneficiile CRM-ului

Cum te ajută Coach CRM în activitatea de zi cu zi.

Un CRM folosit consecvent oferă o imagine mai clară a relației cu fiecare client și a sarcinilor care trebuie urmate. Iată beneficiile practice ale organizării activității în Coach CRM.

01 **Informațiile sunt mai ușor de găsit**

Datele de contact, notele și activitățile sunt reunite în fișa clientului. Reiei mai ușor o conversație fără să cauți în fișiere sau mesaje separate.

02 **Programările sunt mai ușor de coordonat**

Calendarul, disponibilitatea și blocajele te ajută să vezi când poți programa o sesiune și să păstrezi o evidență clară a întâlnirilor.

03 **Contactele au un pas următor clar**

Lead-urile, ofertele și acțiunile de follow-up te ajută să urmărești fiecare oportunitate. Reminderele și secvențele configurate pot susține comunicarea.

04 **Colaborarea în echipă este mai clară**

Alocarea clienților și rolurile de lucru clarifică responsabilitățile. Colegii își pot organiza activitatea în zonele la care au acces.

05 **Clientul are un parcurs mai organizat**

Portalul reunește sesiunile, materialele, formularele și mesajele care îl privesc. Clientul știe unde găsește informațiile și ce are de făcut.

06 **Activitatea și încasările sunt mai vizibile**

Rapoartele, campaniile și planurile de plată oferă repere pentru urmărirea activității. Poți verifica ratele, scadențele și plățile înregistrate.

UN EXEMPLU DIN ACTIVITATEA ZILNICĂ

Primești o solicitare, o înregistrezi ca lead și stabilești următorul contact. După acceptarea ofertei, lucrezi în fișa clientului: atribui pachetul, programezi sesiunea și urmărești materialele, comunicarea și plățile.

Obiceiul care face diferența: completează informațiile corect și actualizează starea activităților după fiecare interacțiune.

ORIENTARE RAPIDĂ

Cuprins

Descriere, beneficii și ghidul ilustrat de utilizare, pas cu pas.

Apasă pe titlul dorit pentru a deschide pagina. În ghid, numerele din imagini indică comenzile explicate în pași. Unele butoane de salvare se găsesc mai jos în formular.

Descrierea CRM-ului 2

Beneficiile CRM-ului 3

01 / PORNIRE

Instalarea modulului 5
Modulele active 6
Navigare și Ajutor 7
Echipa și rolurile 8
Programări și disponibilitate 9

02 / CLIENȚI ȘI SESIUNI

Pachetul din catalog 10
Client nou 11
Fișa clientului 12
Acces la portal 13
Perspectiva clientului 14
Sesiune nouă 15
Calendar și blocaje 16
Taskuri și progres 17

03 / LUCRUL CU CLIENTUL

Formulare de lucru 18
Atribuirea formularului 19
Resurse și contracte 20
Mesaje și conversații 21

04 / VÂNZĂRI ȘI MARKETING

Lead-uri și conversie 22
Oferte 23
Marketing Overview 24
Campanii și UTM 25
Lead Capture 26
Landing Pages 27
Email Broadcasts 28
Secvențe 29
Social Media și cursuri 30

05 / FINANȚE ȘI INTEGRĂRI

Planuri de plată 31
Procesatoare de plăți 32
Facturare fiscală 33
Formulare externe și API 34

06 / ADMINISTRARE

Automatizări și rapoarte 35
Backup și import 36
Confidențialitate 37
Probleme frecvente 38
Verificarea lansării 39
Rutină și glosar 40

Prima utilizare: instalare (5) > configurare (6, 8–9) > pachet și client (10–11) > portal (13) > sesiune (15) > verificarea lansării (39).

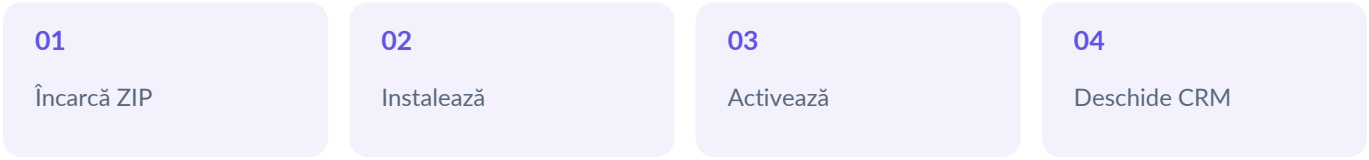
Imaginile sunt exemple demonstrative cu date fictive. Urmează pașii numerotați și verifică rezultatul indicat la finalul fiecărei operațiuni.

Instalarea modulului

WordPress > Module / Plugins > Adaugă modul

Instalează mai întâi pe o copie de test a site-ului. Ai nevoie de acces de administrator WordPress și de arhiva completă a pluginului.

SCHEMĂ DE INSTALARE / DENUMIRILE POT FI TRADUSE DIFERIT



1. **Pregătește site-ul**
   Fă un backup al fișierelor și bazei de date prin găzduire. Păstrează separat copia veche a pluginului. Folosește HTTPS și verifică faptul că site-ul funcționează înainte de instalare.

2. **Încarcă arhiva ZIP**
   Deschide **Module > Adaugă modul > Încarcă modul** (Plugins > Add New > Upload Plugin). Alege **arhiva ZIP a modulului Coach CRM**, apoi **Instalează acum**. Nu dezarhiva arhiva înainte de încărcare.

3. **Activează modulul**
   Apasă **Activează modulul**. La o actualizare, verifică numele pluginului în ecranul de înlocuire înainte să confirmi. Nu șterge pluginul sau datele ca metodă de actualizare.

4. **Deschide Coach CRM**
   Intră în meniul **Coach CRM**. Verifică pagina Portal Client creată la activare, apoi continuă cu modulele, echipa și programul de lucru din paginile următoare.

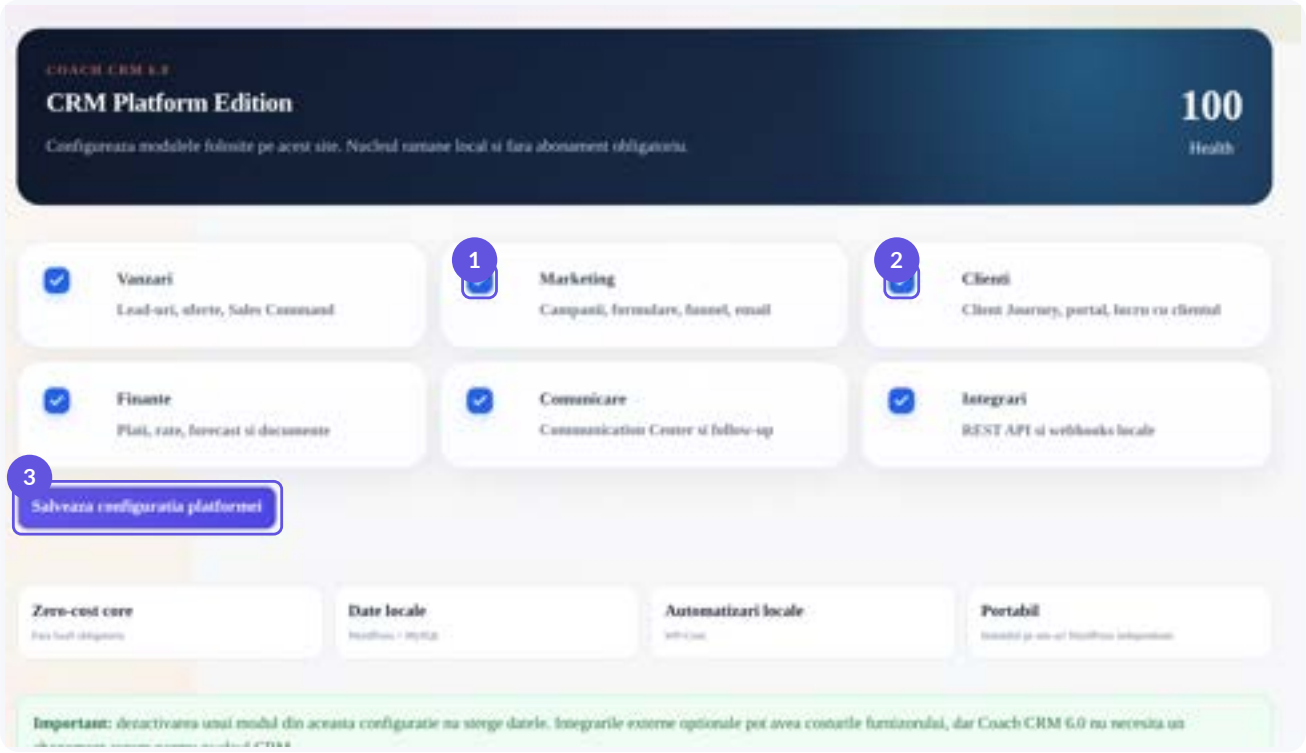
Rezultat de verificat: Coach CRM apare în meniul WordPress, iar modulul este activ. Poți deschide pagina principală fără mesaje de eroare.

De reținut. Nu instala separat ZIP-uri din interiorul pachetului. Nu activa imediat emailuri automate, plăți live sau facturare automată. Acestea se configurează și se verifică separat.

Alege funcțiile de care ai nevoie

Coach CRM > Administrare > Platforma

Pornește cu funcțiile folosite efectiv de echipă. Activarea unui modul afișează funcțiile lui; nu conectează automat servicii externe.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Marketing: doar dacă îl vei folosi**
   Comutatorul **Marketing** controlează zona de campanii, formulare de captare și comunicare de marketing. La început poți lucra doar cu nucleul CRM și poți reveni ulterior.

2. **Păstrează modulele necesare**
   Verifică **Clienti** și celelalte zone relevante: Vânzări, Finanțe, Comunicare, Integrări. Conturile externe și licențele lor se configurează separat, pe instalarea ta.

3. **Salvează configurația**
   Apasă **Salveaza configuratia platformei**, apoi redeschide meniul. Dacă un coleg nu vede o funcție, verifică atât modulul activ, cât și rolul lui.

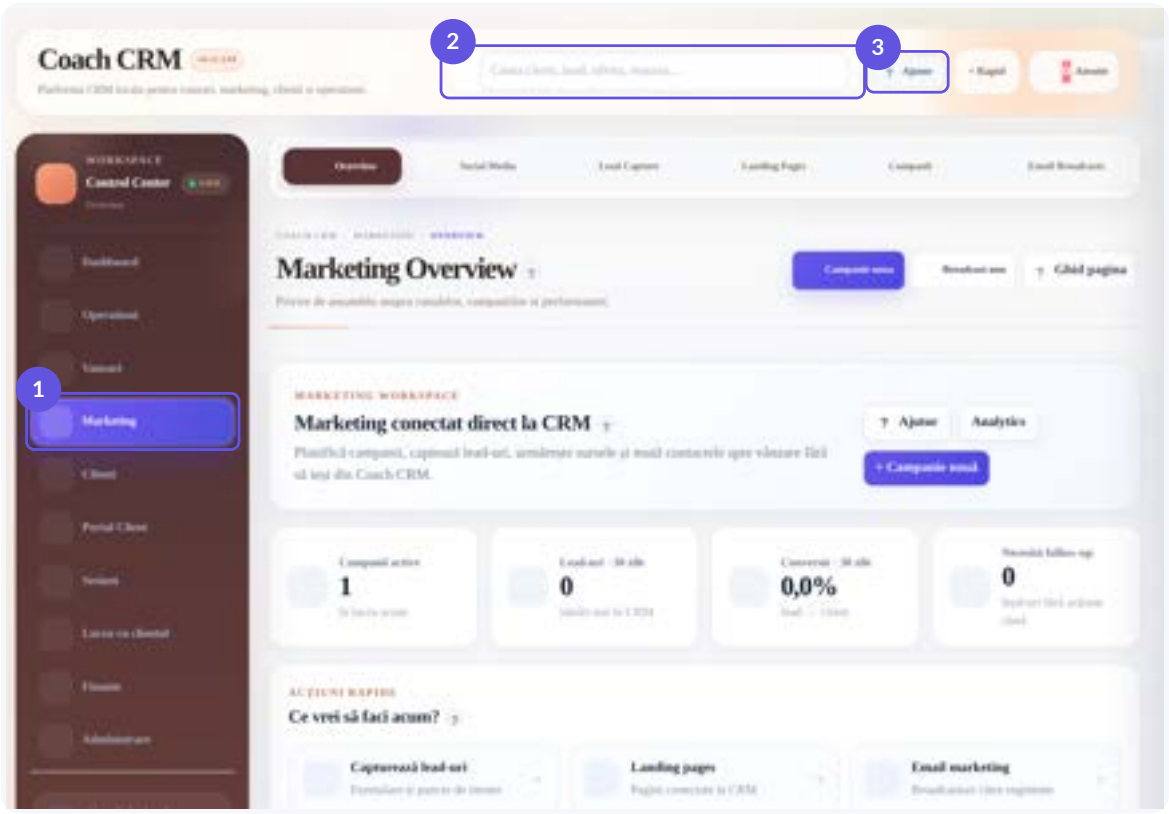
Rezultat de verificat: Meniul conține zonele de lucru de care ai nevoie.

De reținut. Dezactivarea unui modul nu șterge datele lui. Nu confunda ascunderea unei funcții cu ștergerea sau arhivarea înregistrărilor.

Cum te orientezi în CRM

Meniul Coach CRM > grupa de lucru > fila paginii

Navigarea are trei niveluri: grupa din stânga, filele grupei și acțiunile din pagina curentă. În imagini sunt marcate controalele importante.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Alege grupa potrivită**
   De exemplu, **Marketing** deschide funcțiile de marketing, iar **Clienti** lista clienților. Filele de sus schimbă pagina din aceeași grupă. Unele file necesită derulare orizontală.

2. **Caută înainte să creezi**
   Folosește căutarea globală pentru un contact deja existent. Așa eviți dublurile. Butonul **+ Rapid** oferă scurtături către acțiuni uzuale.

3. **Deschide Ajutor**
   Apasă **Ajutor**, **Ghid pagina** sau semnul **?**, acolo unde apare. Citește ghidul contextual, apoi închide panoul cu butonul lui sau cu **Esc**.

Rezultat de verificat: Poți reveni la orice zonă fără să cauți adrese manual.

De reținut. Dacă un buton nu reacționează, nu repeta o trimitere sau o plată. Vezi verificările de la pagina 38. Nu modifica designul pentru a rezolva o eroare de funcționare.

Adaugă echipa și atribuie roluri

WordPress > Utilizatori; apoi Coach CRM > Administrare > Echipa & Roluri

Fiecare coleg trebuie să folosească propriul cont. Nu distribui contul administratorului și nu acorda acces mai larg decât este necesar.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Selectează utilizatorul**
   Creează mai întâi contul din **Utilizatori > Adaugă utilizator** în WordPress. Revino în **Echipa & Roluri** și alege persoana din lista **Atribuie rol CRM**.

2. **Alege rolul potrivit**
   Coach: lucru cu clienți și sesiuni. **Sales**: vânzări. **Marketing**: marketing. **Finance**: finanțe. Păstrează administrarea tehnică la un administrator.

3. **Atribuie și completează profilul**
   Apasă **Atribuie**. În **Membri CRM > Editeaza profilul**, completează specializarea, datele utile, linkul de întâlnire și programul individual, dacă diferă de programul general.

Verificare practică

Autentifică-te cu un cont de test al colegului. Verifică un client alocat lui și accesul la meniuri; nu verifica permisiunile folosind numai contul de administrator.

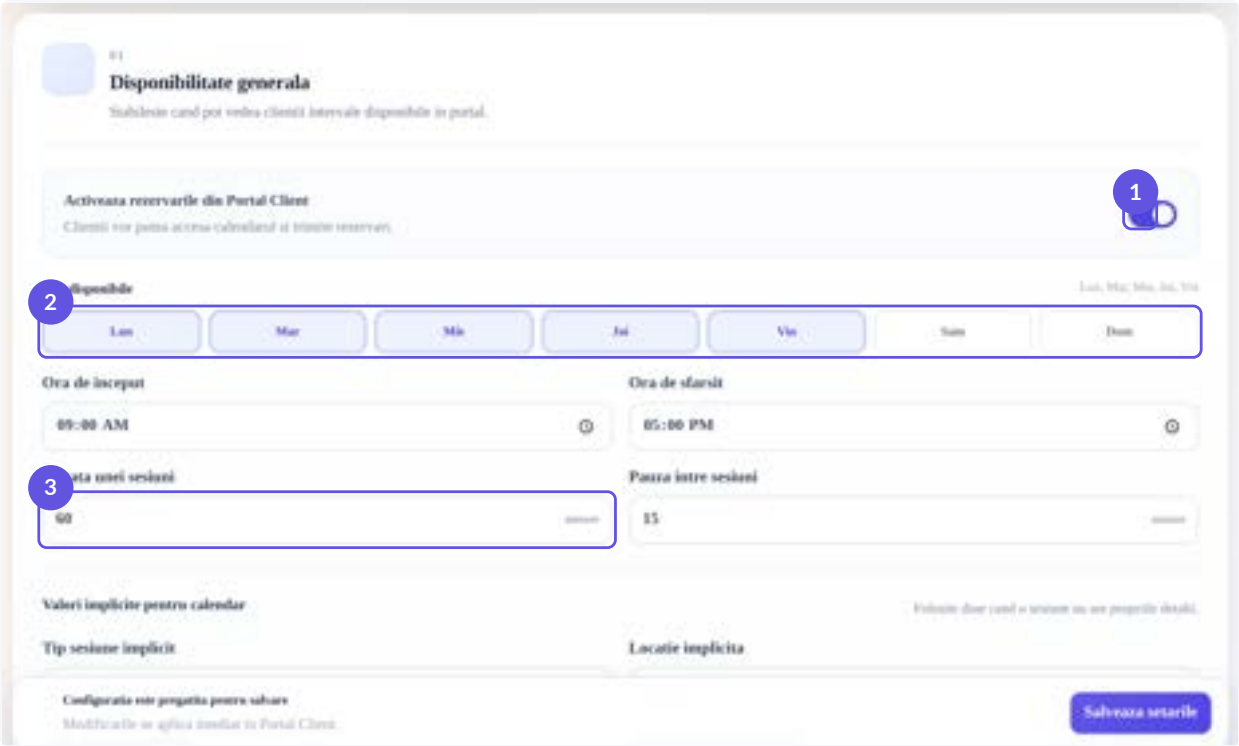
Rezultat de verificat: Colegul apare în echipă și vede zonele permise după autentificare.

De reținut. Atribuirea unui rol CRM nu transformă intenționat un administrator într-un rol restrâns. Pentru verificare, folosește un cont separat. Alocă apoi coach-ul corect în fișa fiecărui client.

Configurează programările

Administrare > Setari > Programari din Portal

Setările de aici stabilesc ce intervale poate solicita clientul din portal. Configurează mai întâi fusul orar corect al site-ului.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Activează rezervările când ești pregătit**
   În WordPress, la **Setări > Generale**, alege fusul orar potrivit; pentru România poți folosi **București / Europe/Bucharest**. Apoi activează programările din portal în Coach CRM.

2. **Alege zilele și orele**
   Bifează zilele lucrătoare și intervalul disponibil. Verifică și programul individual din **Echipa & Roluri**: acesta poate suprascrie setarea generală pentru un coach.

3. **Stabilește regulile și salvează**
   Completează durata, pauza dintre sesiuni, termenul minim de rezervare și câte zile în avans se pot face cereri. Decide dacă este necesar un pachet sau aprobarea cererii. Apasă **Salveaza setarile**.

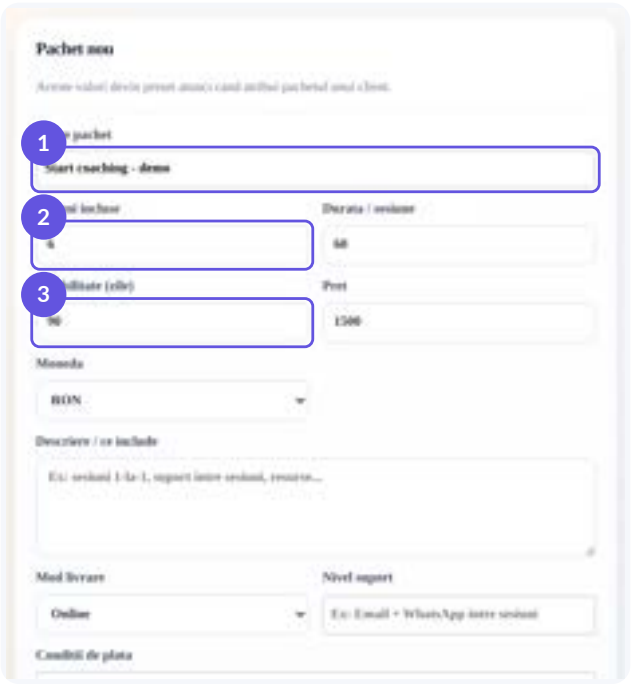
Rezultat de verificat: Un client de test vede numai intervalele compatibile cu programul și regulile stabilite.

De reținut. Un URL de Zoom/Meet salvat este un link de întâlnire; nu dovedește o sincronizare automată cu Google Calendar. Verifică separat linkul și accesul la întâlnire.

Creează primul pachet

Lucru cu clientul > Pachete > pachet nou

Pachetul din catalog este un model reutilizabil. Exemplul din manual este fictiv: un program de coaching la 1.500 RON.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Dă-i un nume clar**
   Completează numele programului și descrierea. Numele trebuie să ajute colegii să aleagă pachetul potrivit, nu doar să identifice o promoție.

2. **Definește serviciul**
   Setează numărul de sesiuni și minutele pe sesiune. Completează prețul, moneda, modul de livrare și ce include programul.

3. **Stabilește valabilitatea**
   Completează perioada de valabilitate și condițiile de plată. Lasă pachetul activ dacă poate fi oferit, apoi apasă **Salveaza pachetul**.

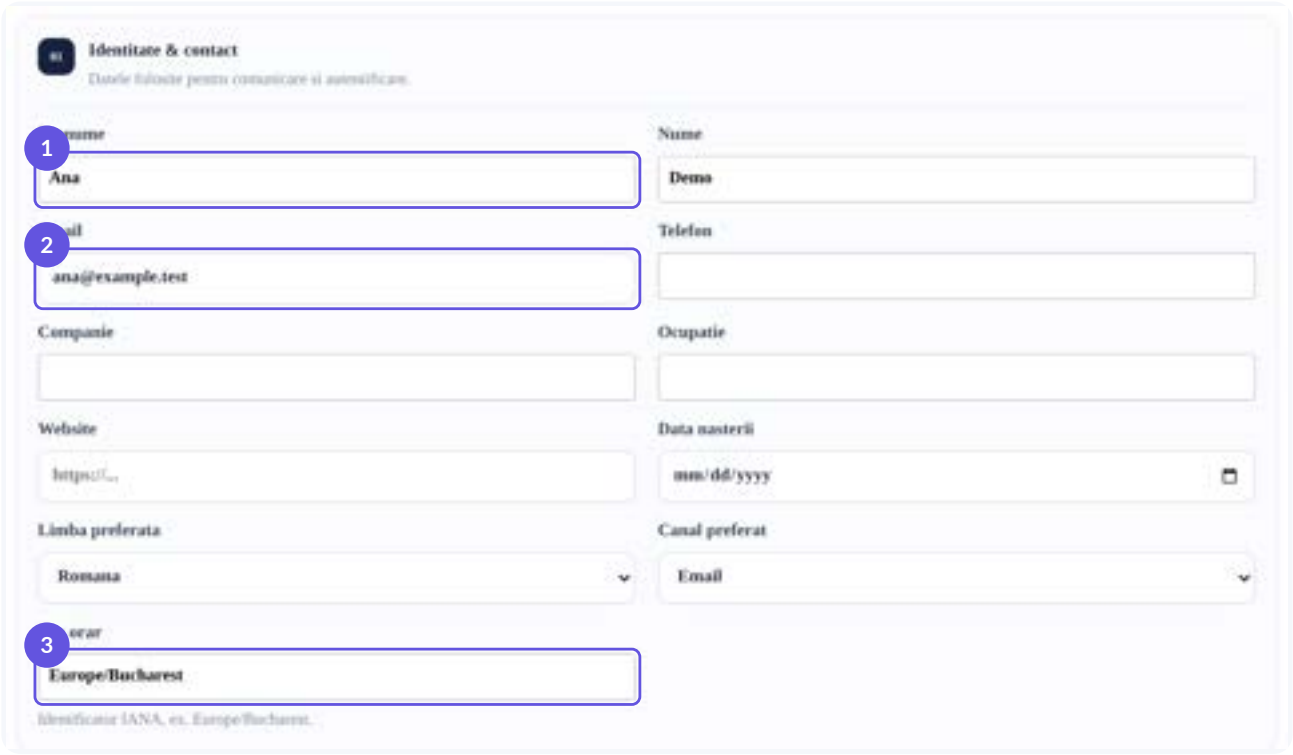
Rezultat de verificat: Pachetul este disponibil în catalog pentru reutilizare.

De reținut. Salvarea în catalog nu înseamnă că pachetul a fost atribuit unui client, că s-a încasat o plată sau că s-a emis o factură. Acestea sunt pași separați.

Adaugă un client

Clienti > Clienti > client nou

Caută mai întâi persoana după email. Folosește un singur profil pentru istoricul aceleiași relații cu clientul.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Completează numele**
   Introdu prenumele și numele. Adaugă doar datele de contact de care ai nevoie. Exemplul **Ana Demo** din capturi nu este un client real.

2. **Verifică emailul**
   Emailul va fi important la conectarea portalului și pentru notificări. Confirmă-l cu clientul. Adresa **ana@example.test** din imagini este fictivă și nu primește mesaje reale.

3. **Setează contextul și salvează**
   Alege fusul orar, limba, canalul preferat, statusul și coach-ul responsabil. Apasă **Salveaza clientul** și verifică fișa creată.

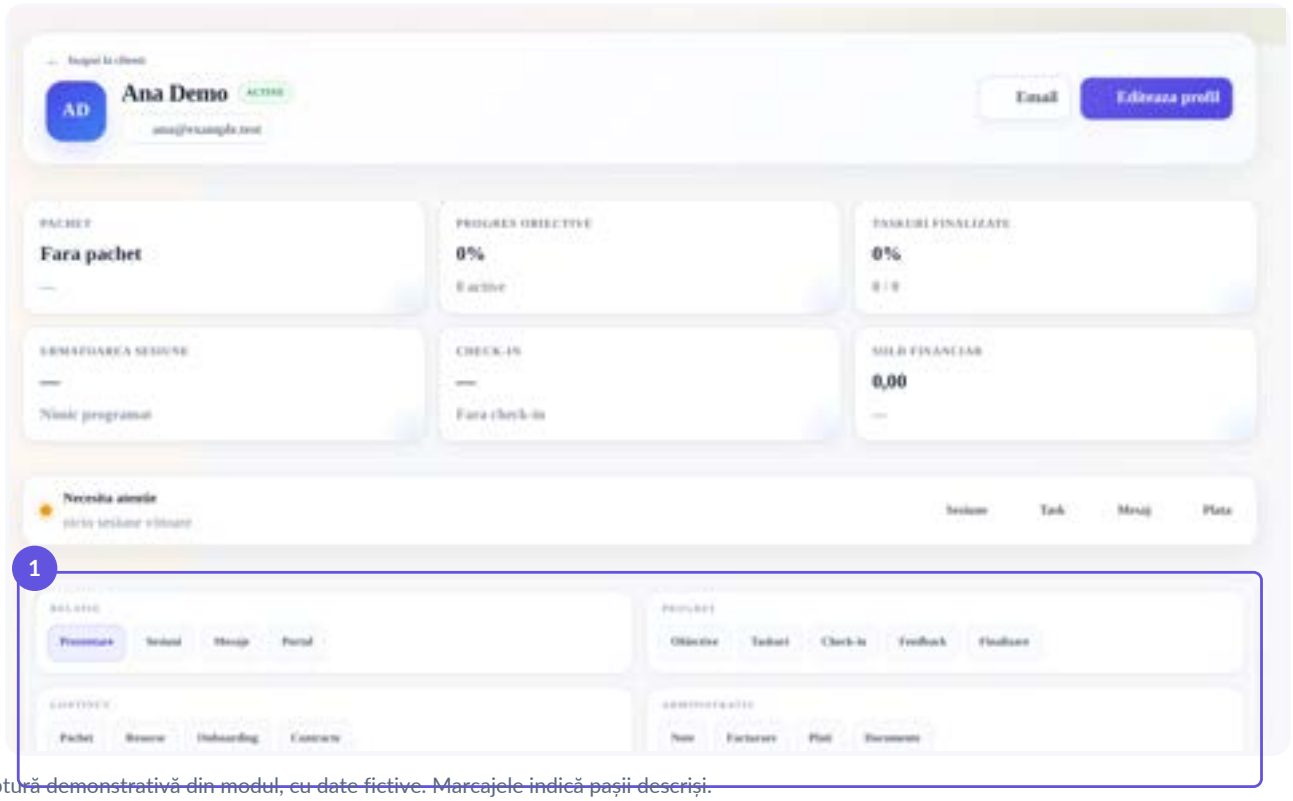
Rezultat de verificat: Clientul apare o singură dată în listă, cu datele și responsabilul corecte.

De reținut. Pentru un exercițiu cu emailuri, înlocuiește adresa fictivă cu o căsuță de test pe care o controlezi. Nu introduce un client real într-o demonstrație publică.

Folosește fișa clientului

Clienti > deschide clientul > secțiunea dorită

Fișa clientului adună istoricul în același loc: sesiuni, progres, conținut, acces la portal și situație financiară.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Alege secțiunea, nu un client nou**
   Folosește filele **Sesiuni**, **Obiective**, **Taskuri**, **Pachet**, **Mesaje**, **Portal** sau celelalte file. Verifică mereu numele clientului din antet.

2. **Atribuie pachetul**
   În **Pachet**, selectează modelul din catalog. Verifică sesiunile, data de început și expirarea, apoi salvează. Dacă datele provin deja dintr-o ofertă acceptată, verifică ce a fost creat înainte să dublezi operațiunea.

3. **Separă conținutul intern de cel pentru client**
   Folosește secțiunile dedicate pentru note interne, resurse atribuite și mesaje. Verifică dintr-un cont de client ce este vizibil în portal.

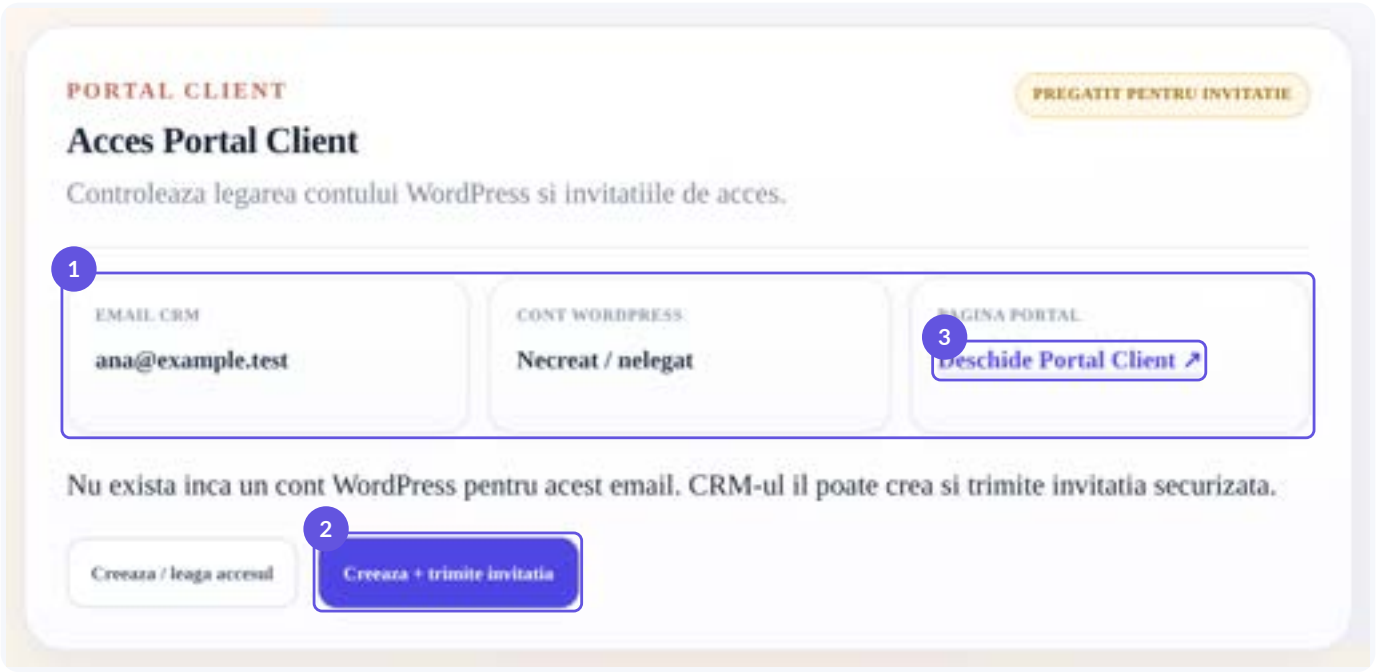
Rezultat de verificat: Fișa reflectă starea relației și următorul pas, fără înregistrări paralele.

De reținut. Încheierea colaborării și ștergerea clientului nu sunt același lucru. Pentru încheiere, folosește fluxul de finalizare și verifică accesul la portal; nu șterge istoricul ca operațiune de rutină.

Trimite accesul la Portal Client

Clienti > fișa clientului > Portal

Portalul folosește un cont WordPress legat de client. Invitația îl ajută să își configureze accesul fără să primească parola unui coleg.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Verifică diagnosticul de acces**
   Confirmă emailul clientului, utilizatorul legat și pagina portalului. Dacă emailul aparține altcuiva, rezolvă neconcordanța înainte de asociere.

2. **Creează legătura și invitația**
   Apasă **Creeaza + trimite invitatia**. Varianta **Creeaza / leaga accesul** pregătește accesul fără pasul de invitație. Pentru un cont existent poți folosi retrimiterea invitației sau resetarea parolei.

3. **Testează separat de contul de administrator**
   Deschide adresa portalului într-o fereastră privată. Folosește emailul de test, setează parola din mesaj și verifică autentificarea. Confirmă că vezi numai clientul corect.

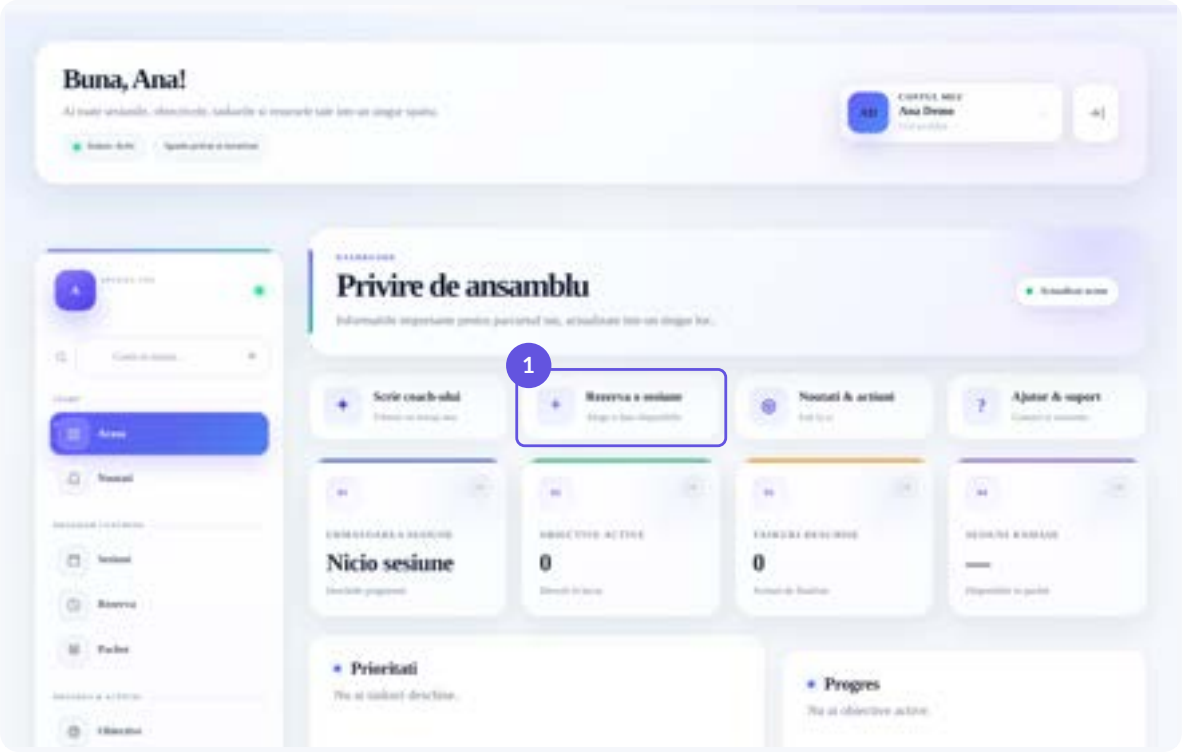
Rezultat de verificat: Clientul poate intra în portalul propriu, iar invitația ajunge în căsuța de test.

De reținut. Dacă invitația lipsește, verifică Spam și livrarea emailurilor de pe site. Nu crea repetat conturi. Nu transmite parole în clar prin email sau chat.

Ce face clientul în portal

Pagina Portal Client > autentificare

Aceasta este perspectiva clientului, diferită de panoul echipei. Filele și conținutul depind de datele atribuite și de funcțiile activate.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Rezervă o sesiune**
   Clientul apasă **Rezerva o sesiune** sau deschide **Rezerva**, alege opțiunea disponibilă, data și ora, apoi trimite cererea. Verifică mesajul final: poate fi necesară aprobarea sau plata.

2. **Lucrează cu materialele atribuite**
   Din **Formulare**, **Taskuri**, **Resurse** și **Mesaje**, clientul completează ce a primit. Un draft de formular nu este echivalent cu trimiterea finală.

3. **Verifică datele și plățile**
   În **Profilul meu** și **Facturare** verifică datele. În **Plati** vede ratele și opțiunile active. La prima intrare poate fi afișat pasul de informare/consimțământ configurat de administrator.

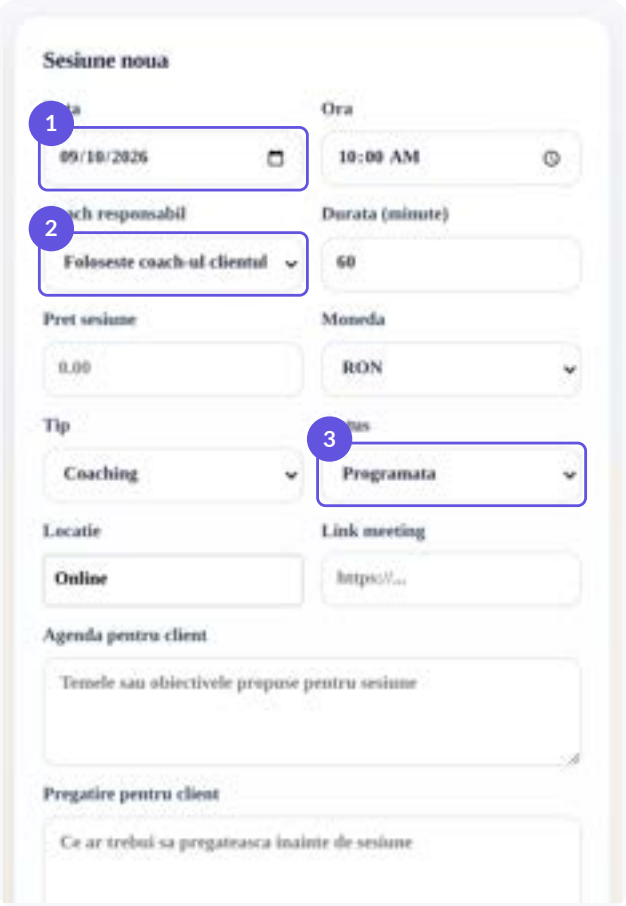
Rezultat de verificat: Clientul știe ce are de făcut, iar echipa vede cererile și completările în CRM.

De reținut. O cerere de rezervare nu este automat o sesiune confirmată. Un retur din pagina procesatorului nu dovedește singur că plata este confirmată.

Programează prima sesiune

Clienti > fișa clientului > Sesiuni > Sesiune noua

Poți crea o sesiune direct din fișa clientului. Urmărește numele din antet înainte de a salva.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Alege data și ora**
   Completează data, ora și durata. Verifică fusul orar al site-ului și disponibilitatea coach-ului. Nu forța o suprapunere raportată de sistem.

2. **Alege coach-ul și formatul**
   Selectează responsabilul, tipul sesiunii, locația și linkul de întâlnire. Completează prețul/moneda numai conform serviciului convenit.

3. **Setează statusul și salvează**
   Alege statusul potrivit și apasă **Salveaza**. O sesiune viitoare nu trebuie marcată **Finalizata**. Deschide apoi fișa sesiunii pentru agenda și notele de lucru.

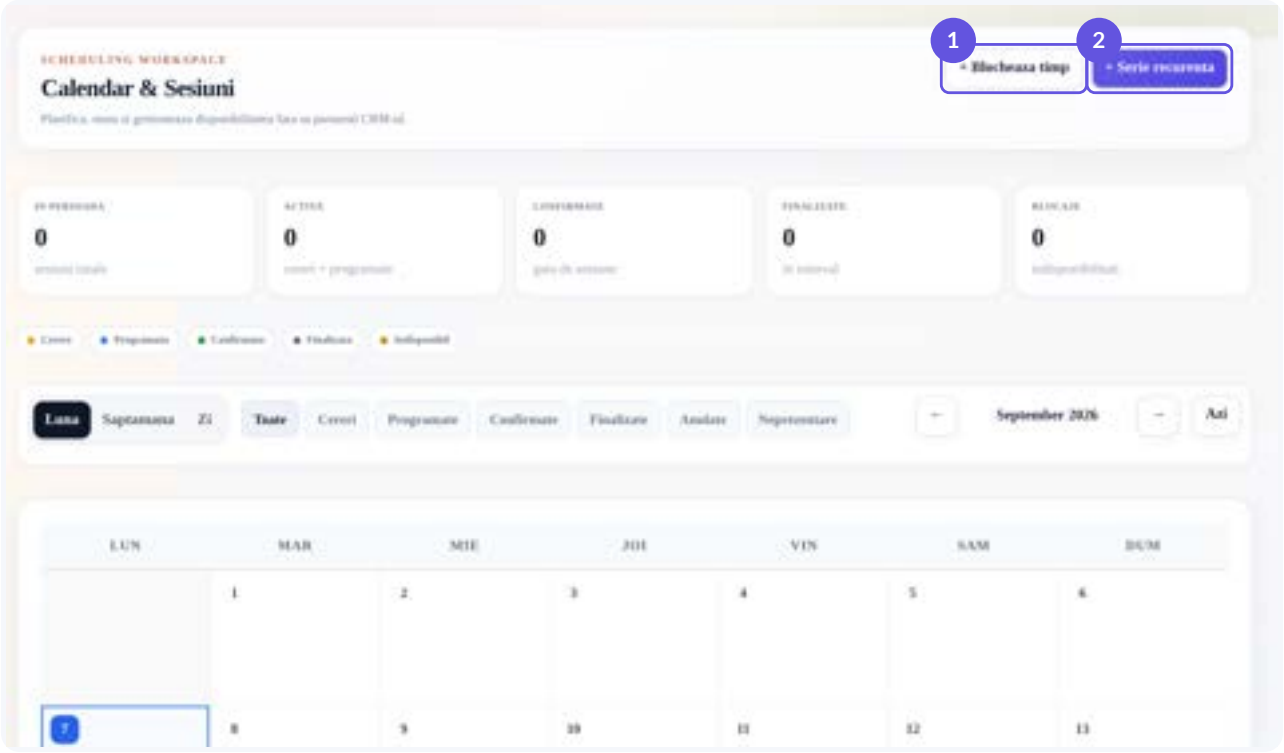
Rezultat de verificat: Sesiunea apare atât în fișa clientului, cât și în Calendar & Sesiuni.

De reținut. Verifică ce câmpuri sunt vizibile clientului. Finalizează sesiunea numai după desfășurare; statusul poate influența pachetul, rapoartele și automatizările.

Gestionează calendarul

Sesiuni > Calendar & Sesiuni

Calendarul centralizează programul. Schimbă vizualizarea Lună / Săptămână / Zi și folosește filtrele de status pentru a găsi rapid o sesiune.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Blochează indisponibilitatea**
   Apasă **+ Blocheaza timp**. Alege persoana/intervalul potrivit, data și orele sau ziua întreagă, apoi **Salveaza blocajul**. Verifică ulterior că intervalul nu mai poate fi rezervat.

2. **Creează o serie numai după verificare**
   Cu **+ Serie recurenta**, selectează clientul, prima sesiune, frecvența și numărul de apariții. Verifică toate datele rezultate, inclusiv conflictele sau perioadele nelucrătoare.

3. **Actualizează sesiunea potrivită**
   Deschide sesiunea din calendar sau listă. Folosește **Fisa**, **Confirma**, **Finalizeaza** sau **Anuleaza**, după situație. După mutare, verifică noua dată și mesajele asociate.

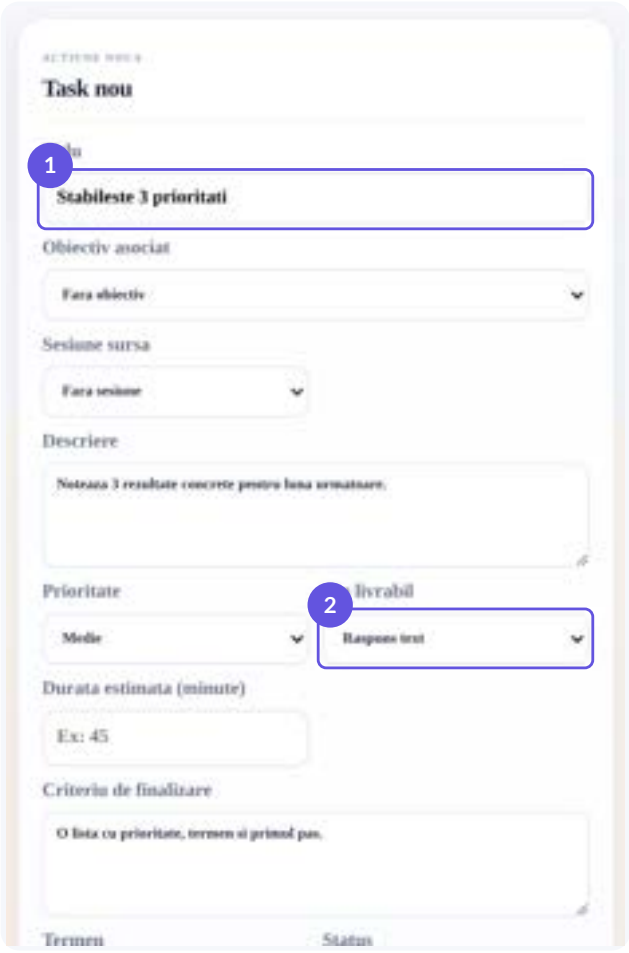
Rezultat de verificat: Programul de lucru și indisponibilitățile sunt vizibile într-un singur loc.

De reținut. Dacă nu vezi o sesiune, verifică luna, statusul, coach-ul și filtrele înainte să o creezi din nou. Un calendar gol poate fi doar un interval fără înregistrări.

Obiective, taskuri și progres

Clienti > fișa clientului > Obiective / Taskuri / Check-in

Transformă discuția din sesiune într-un pas concret. Exemplul din imagine arată un task demonstrativ.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Descrie rezultatul așteptat**
   Creează obiectivul în **Obiective**, apoi un task cu titlu clar. Leagă-l de obiectivul sau sesiunea relevantă, acolo unde câmpul este disponibil.

2. **Definește ce trebuie predat**
   Alege tipul livrabilului, prioritatea, timpul estimat și criteriul de finalizare. Exemplu: o listă cu trei priorități, termen și primul pas.

3. **Setează termenul și urmărește progresul**
   Completează scadența și statusul, apoi **Salveaza taskul**. Verifică în portal ce vede clientul. Revizuiește check-in-urile și feedbackul înainte de următoarea sesiune.

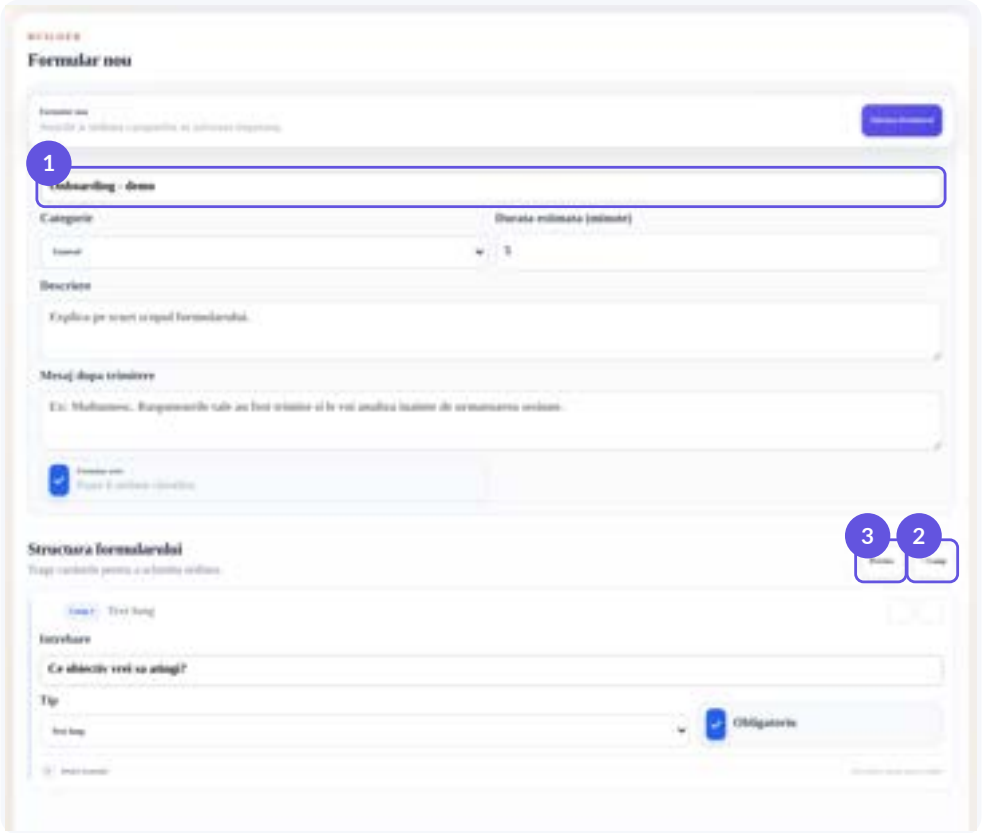
Rezultat de verificat: Clientul are o acțiune verificabilă, cu termen și rezultat așteptat.

De reținut. Un procent de progres nu înlocuiește analiza conținutului. Păstrează notele confidențiale în spațiul intern, nu în descrierea unui task destinat clientului.

Construiește un formular de lucru

Lucru cu clientul > Formulare

Aceste formulare sunt pentru lucrul cu clienții existenți. Pentru un formular public de atragere a lead-urilor folosește **Lead Capture**, de la pagina 26.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Definește formularul**
   Pornește de la un template recomandat sau un formular nou. Completează titlul, categoria, descrierea, durata estimată și mesajul după trimitere.

2. **Adaugă întrebările**
   Apasă **+ Camp**. Scrie întrebarea, alege tipul și marchează **Obligatoriu** numai unde este necesar. Pentru liste, completează opțiunile din setările avansate.

3. **Verifică și salvează**
   Folosește **Preview**, verifică ordinea și eventualele condiții, apoi **Salveaza formularul**. Păstrează-l activ pentru a-l putea atribui.

Rezultat de verificat: Ai un template reutilizabil, pregătit pentru atribuirea către client.

De reținut. Crearea unui template nu îl trimite automat tuturor clienților. Următorul pas este atribuirea, prezentată la pagina 19.

Atribuie formularul clientului

Clienti > fișa clientului > Onboarding

Atribuirea leagă formularul de clientul potrivit și de termenul lui. Verifică numele din antet înainte de salvare.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Selectează formularul activ**
   Alege template-ul salvat din lista de formulare. Dacă nu apare, revino în bibliotecă și verifică faptul că a fost salvat și este activ.

2. **Stabilește termenul**
   Completează data până la care clientul trebuie să răspundă. Comunică-i scopul formularului și când vei analiza răspunsurile.

3. **Atribuie și verifică din portal**
   Apasă **Atribuie clientului**. Intră cu utilizatorul de test în **Portal > Formulare**, completează și trimite. Revino în fișa clientului pentru a verifica răspunsul și statusul.

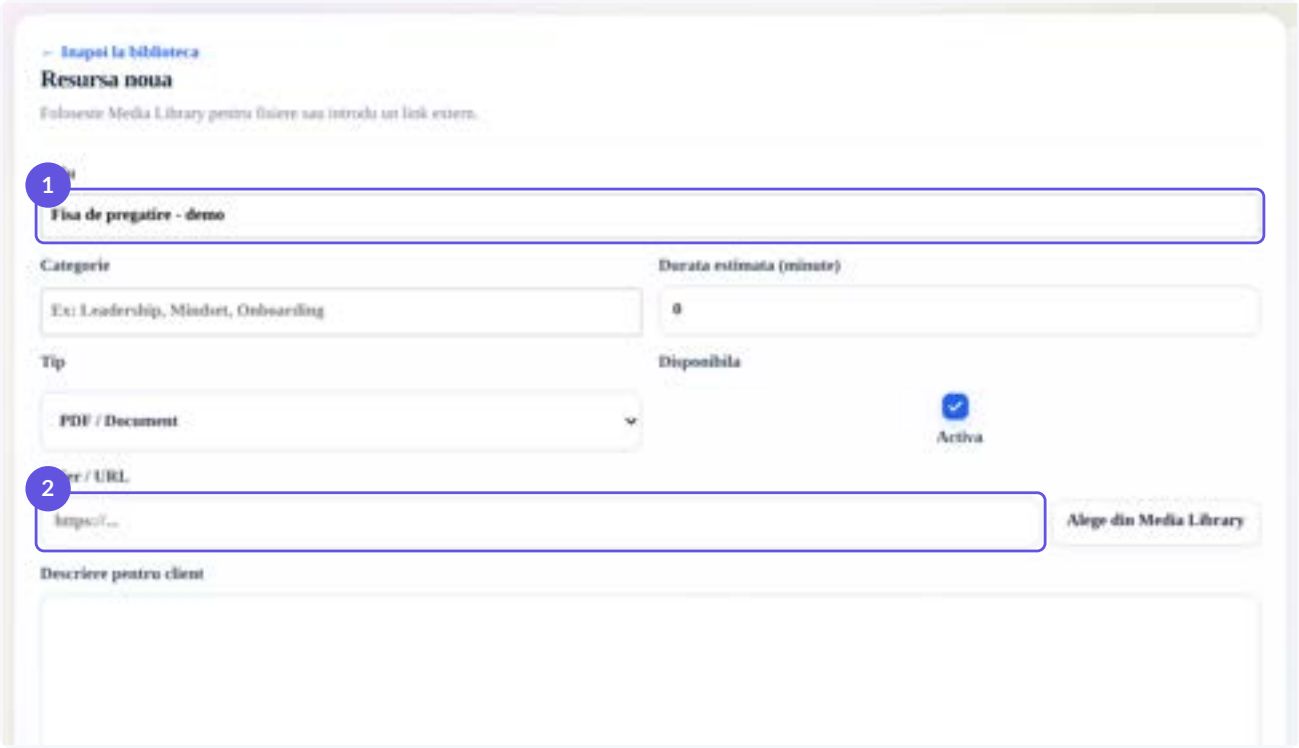
Rezultat de verificat: Formularul apare la client, iar răspunsurile trimise sunt disponibile echipei.

De reținut. Un formular salvat ca draft poate rămâne nefinalizat. Cere clientului să folosească acțiunea de trimitere finală, nu doar salvarea progresului.

Resurse și contracte

Lucru cu clientul > Resurse / Contracte; apoi fișa clientului

Biblioteca păstrează modelele. Clientul primește conținutul prin atribuirea din propria fișă, nu doar prin existența lui în bibliotecă.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Creează resursa**
   În **Resurse**, completează titlul, tipul, descrierea și conținutul sau linkul potrivit. Salvează resursa și verifică dacă este activă.

2. **Verifică linkul și atribuie**
   Testează adresa fișierului sau paginii. În **Clienti > fișa clientului > Resurse**, atribuie materialul. Verifică afișarea și accesul din contul clientului.

3. **Gestionează separat contractele**
   În **Contracte**, pregătește template-ul aprobat. Atribuie-l din secțiunea **Contracte** a clientului și verifică acceptarea în portal. Pentru modificări ulterioare, păstrează istoricul versiunii acceptate.

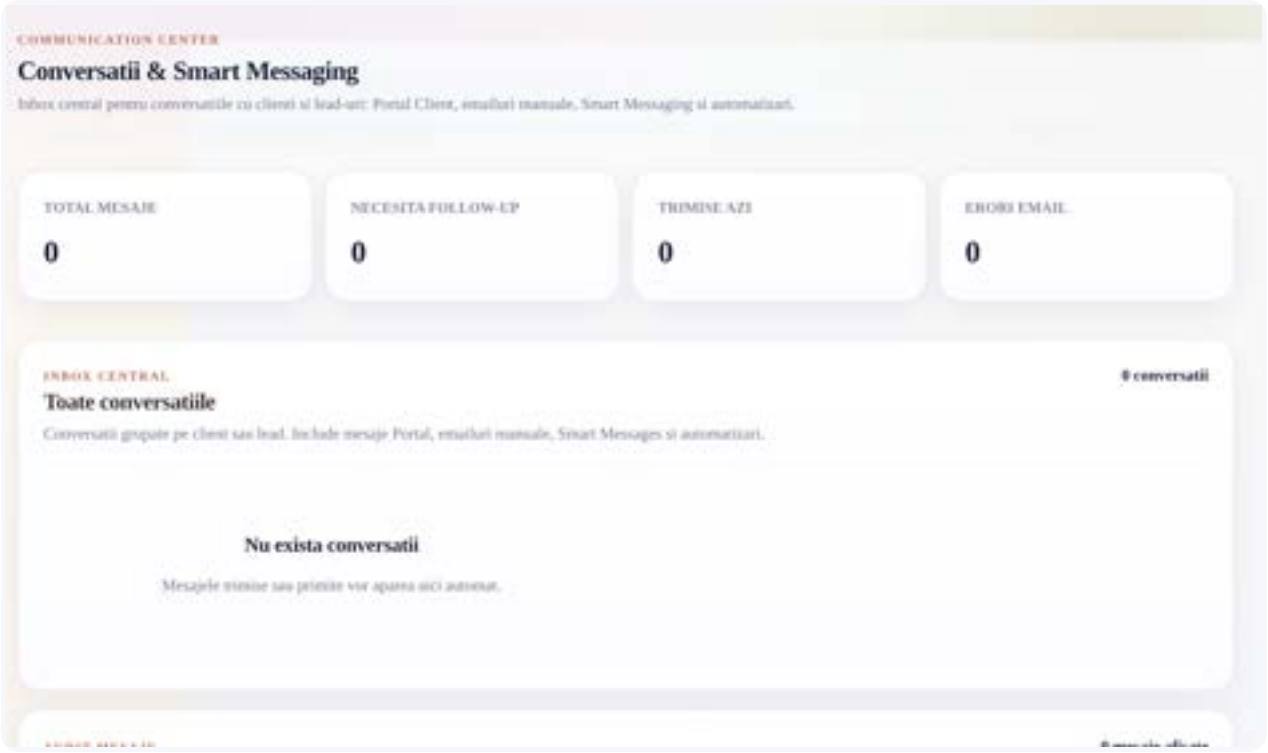
Rezultat de verificat: Clientul vede materialele care i-au fost atribuite, iar acceptările pot fi urmărite.

De reținut. Un link stocat în CRM nu face automat fișierul extern privat. Verifică permisiunile la sursă. Acceptarea în portal nu trebuie descrisă automat drept semnătură electronică calificată.

Comunicarea cu clientul

Clienti > fișa clientului > Mesaje; Operatiuni > Conversatii

Folosește fișa clientului pentru context și Conversații pentru o vedere centralizată. Inbox evidențiază lucruri care necesită atenție.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive.

1. **Confirmă destinatarul și canalul**
   Deschide clientul potrivit, apoi **Mesaje**. Verifică emailul și canalul disponibil. Preferința WhatsApp/SMS în fișă nu înseamnă singură o integrare de trimitere activă.

2. **Personalizează mesajul**
   Alege un template, dacă este potrivit, și verifică subiectul, textul și variabilele. Elimină informațiile interne. Pentru primul test, folosește numai o căsuță controlată de tine.

3. **Trimite o singură dată și verifică**
   După trimitere, verifică istoricul din CRM și mesajul primit. Folosește **Operatiuni > Conversatii** și **Inbox** pentru urmărire; marchează ca rezolvat numai ce a fost tratat.

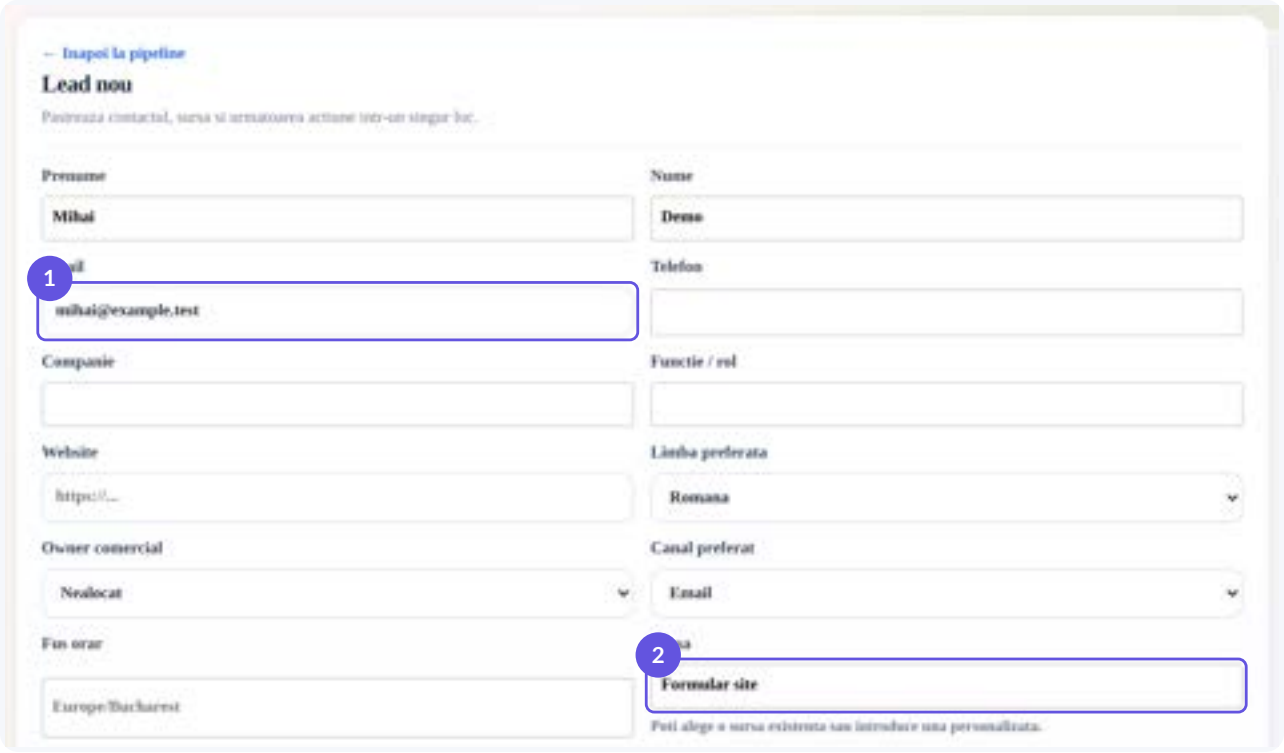
Rezultat de verificat: Mesajul are destinatar corect, conținut verificat și urmă în istoricul CRM.

De reținut. Un răspuns de succes al trimiterii de pe site nu garantează livrarea în inbox. Verifică Spam, adresa expeditorului și configurarea de email/SMTP cu administratorul site-ului. Nu presupune sincronizare completă Gmail/IMAP.

Lucrează cu lead-urile

Vanzari > Lead-uri

Un lead este un contact comercial care nu a devenit încă un client activ. Poate fi introdus manual sau captat dintr-un formular.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Verifică identitatea**
   Caută emailul înainte de adăugare. Completează numele, datele de contact și responsabilul comercial. Nu crea un lead nou pentru fiecare discuție cu aceeași persoană.

2. **Păstrează sursa și contextul**
   Completează sursa, campania/cursul de interes, după caz, și temeiul pentru prelucrare. Marchează dovada consimțământului numai când ea există efectiv.

3. **Definește următoarea acțiune**
   Alege etapa din pipeline, data și descrierea următorului pas, apoi **Salveaza lead-ul**. Când relația devine una de client, folosește acțiunea de conversie din lead și verifică profilul rezultat.

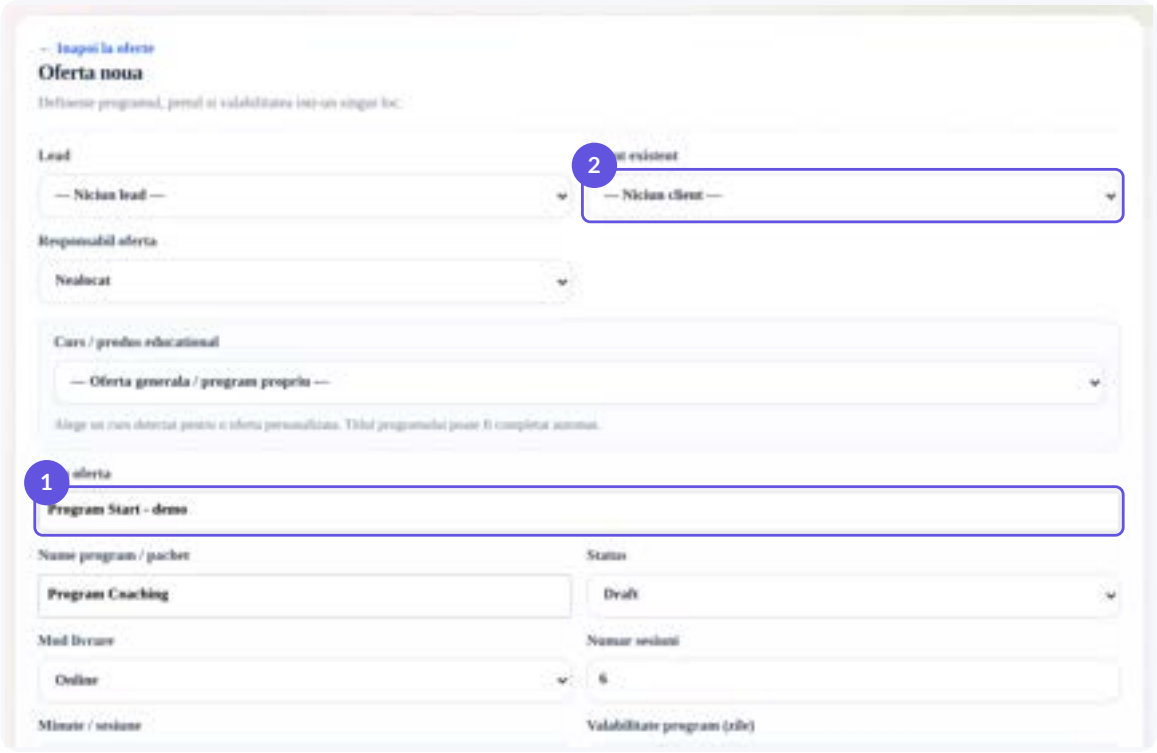
Rezultat de verificat: Fiecare lead are un responsabil, o etapă și o acțiune viitoare clară.

De reținut. Schimbarea unei etichete sau a unei etape nu trebuie confundată cu toate efectele conversiei. Verifică legătura cu profilul clientului și nu crea un al doilea profil manual.

Pregătește o ofertă

Vanzari > Oferte > oferta noua

Oferta descrie serviciul, prețul și termenii pentru un lead sau client. Nu este o dovadă de plată și nu este o factură fiscală.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Denumește oferta**
   Completează titlul și programul/pachetul. Verifică responsabilul, modul de livrare, sesiunile incluse și durata. Pentru un curs existent, selectează-l numai dacă este cel corect.

2. **Leagă persoana potrivită**
   Selectează lead-ul sau clientul existent. Verifică destinatarul și separă **Nota interna** de termenii comunicați clientului.

3. **Verifică prețul și statusul**
   Completează prețul de listă, discountul, moneda, valabilitatea și condițiile de plată. Salvează inițial ca **Draft**. Folosește statusurile **Trimisa** și **Acceptata** numai conform situației reale.

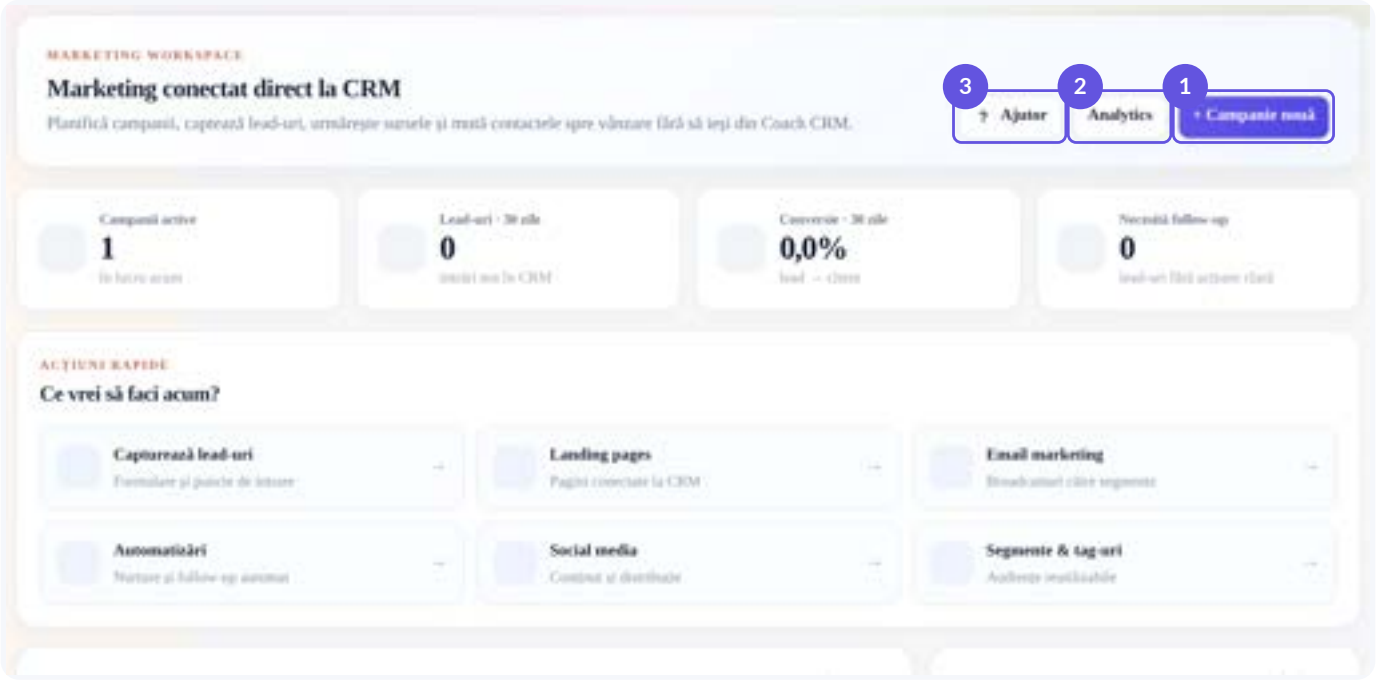
Rezultat de verificat: Oferta are persoana, serviciul și termenii corecți, gata de comunicare.

De reținut. După acceptare, verifică fișa clientului, pachetul și planul de plată rezultat, unde fluxul le creează. Nu le dubla manual fără această verificare.

Pornește din Marketing Overview

Marketing > Overview

Marketing Workspace este punctul de pornire pentru campanii, captare, mesaje și măsurare. Nu toate acțiunile de marketing trimit mesaje.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Planifică o campanie**
   Apasă **+ Campanie noua** pentru a defini obiectivul, perioada și bugetul. Conectează ulterior formularul, pagina de captare și comunicările la aceeași campanie.

2. **Verifică Analytics**
   Apasă **Analytics** și verifică intervalul și datele disponibile. Un rezultat zero poate însemna lipsă de trafic/date atribuite, nu neapărat o eroare a paginii.

3. **Folosește Ajutor și filele tematice**
   Deschide **Ajutor** pentru explicațiile paginii. Alege fila potrivită: Lead Capture, Landing Pages, Email Broadcasts, Campanii, Secvențe, Segmente & Tags sau alte funcții activate.

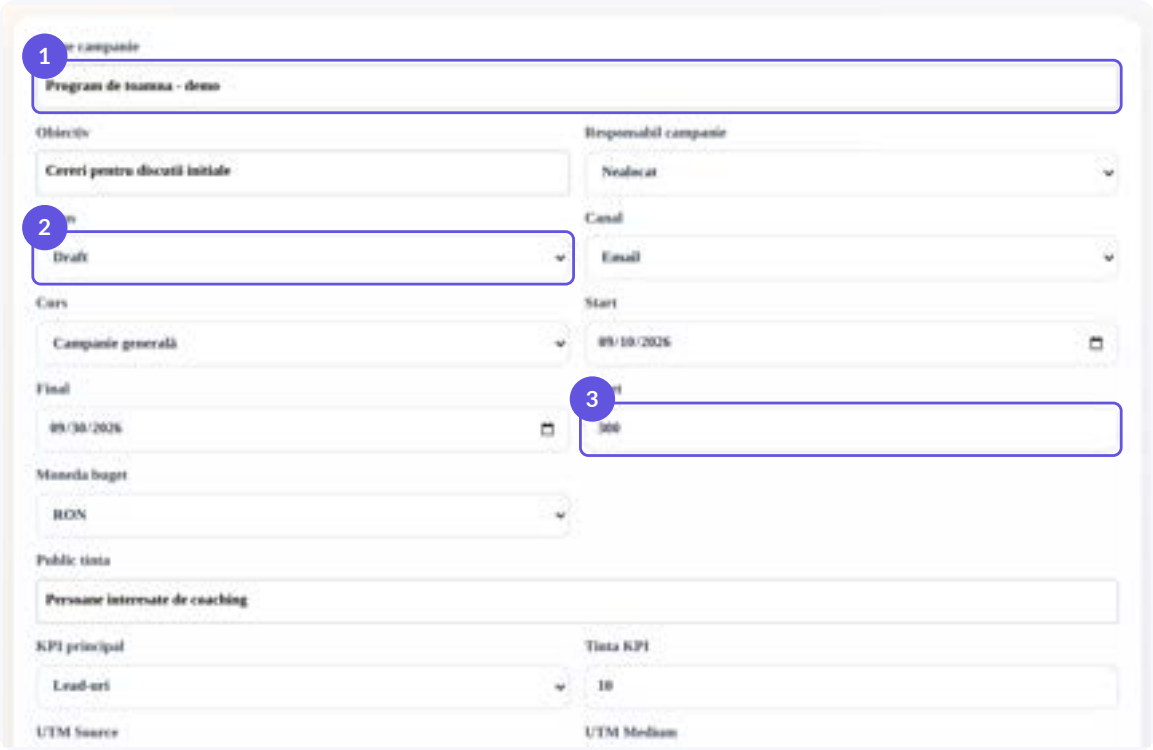
Rezultat de verificat: Ai un traseu clar: campanie > captare > lead > urmărire > conversie.

De reținut. Un buget introdus în CRM nu lansează reclame plătite. O campanie activă nu trimite automat emailuri și nu publică automat pe rețele sociale.

Creează și urmărește campania

Marketing > Campanii > campanie noua

Folosește o campanie pentru o inițiativă identificabilă: lansare, atelier, program sau perioadă de promovare.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Scrie numele și obiectivul**
   Completează numele, obiectivul, responsabilul, canalul și publicul vizat. Leagă un curs numai dacă inițiativa îl promovează.

2. **Stabilește perioada și statusul**
   Alege data de început/final și statusul corespunzător. Păstrează o denumire ușor de recunoscut de toți colegii.

3. **Completează bugetul și atribuirea**
   Introdu bugetul și moneda, indicatorii urmăriți și valorile UTM. Salvează campania. Folosește aceeași campanie și aceleași convenții UTM în formulare, pagini și linkurile distribuite.

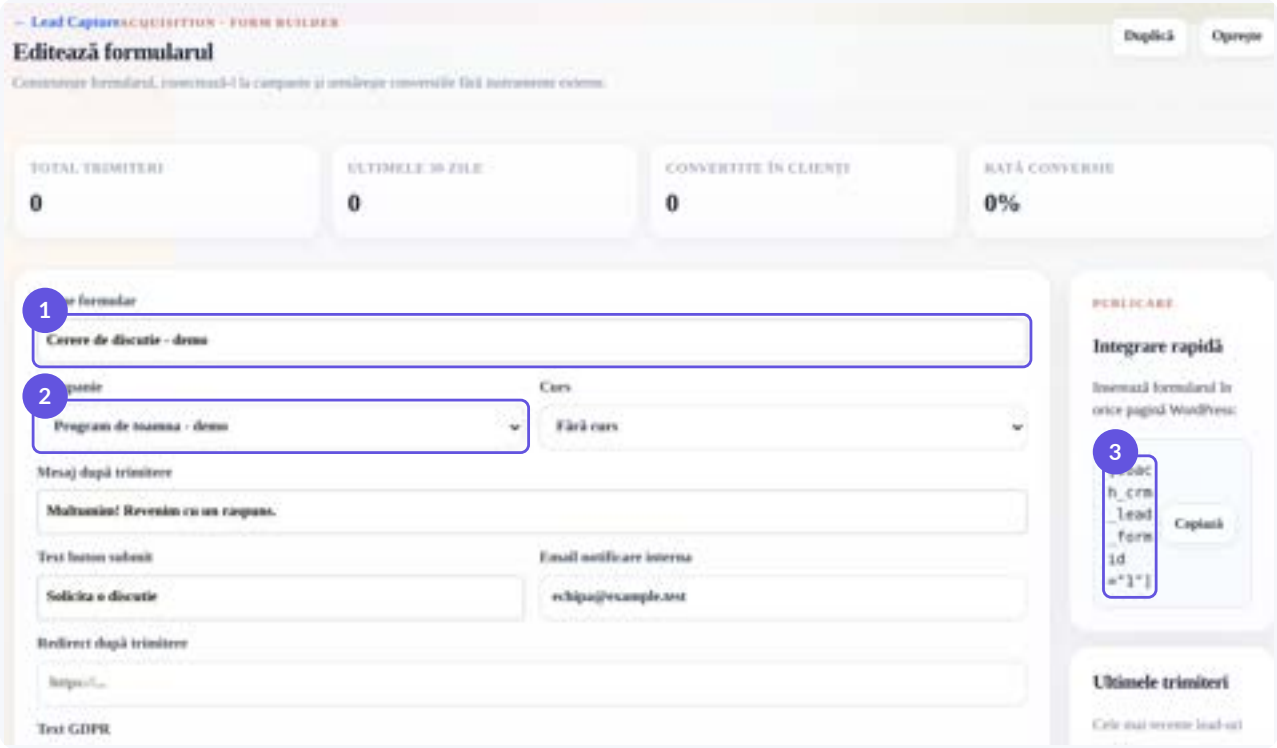
Rezultat de verificat: Contactele și rezultatele pot fi urmărite în contextul aceleiași inițiative.

De reținut. UTM sunt etichete de urmărire din linkuri: source = sursă, medium = tip de canal, campaign = campanie. Evită variații de scriere pentru aceeași inițiativă.

Publică un formular de captare

Marketing > Lead Capture

Lead Capture colectează solicitări de la vizitatori. Nu este același lucru cu formularul de onboarding atribuit unui client existent.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Configurează formularul**
   Completează numele, câmpurile, textul butonului și mesajul de succes. Cere numai date necesare. Include emailul și configurează clar informarea și acordurile solicitate.

2. **Leagă sursa și salvează**
   Selectează campania/cursul potrivit. Verifică notificarea internă și eventuala adresă de redirecționare. Activează și salvează formularul.

3. **Copiază shortcode-ul generat**
   Copiază codul afișat, de tip **[coach_crm_lead_form id="1"]**, într-un bloc **Shortcode** al paginii WordPress. Folosește ID-ul real al formularului tău, publică și trimite o solicitare de test.

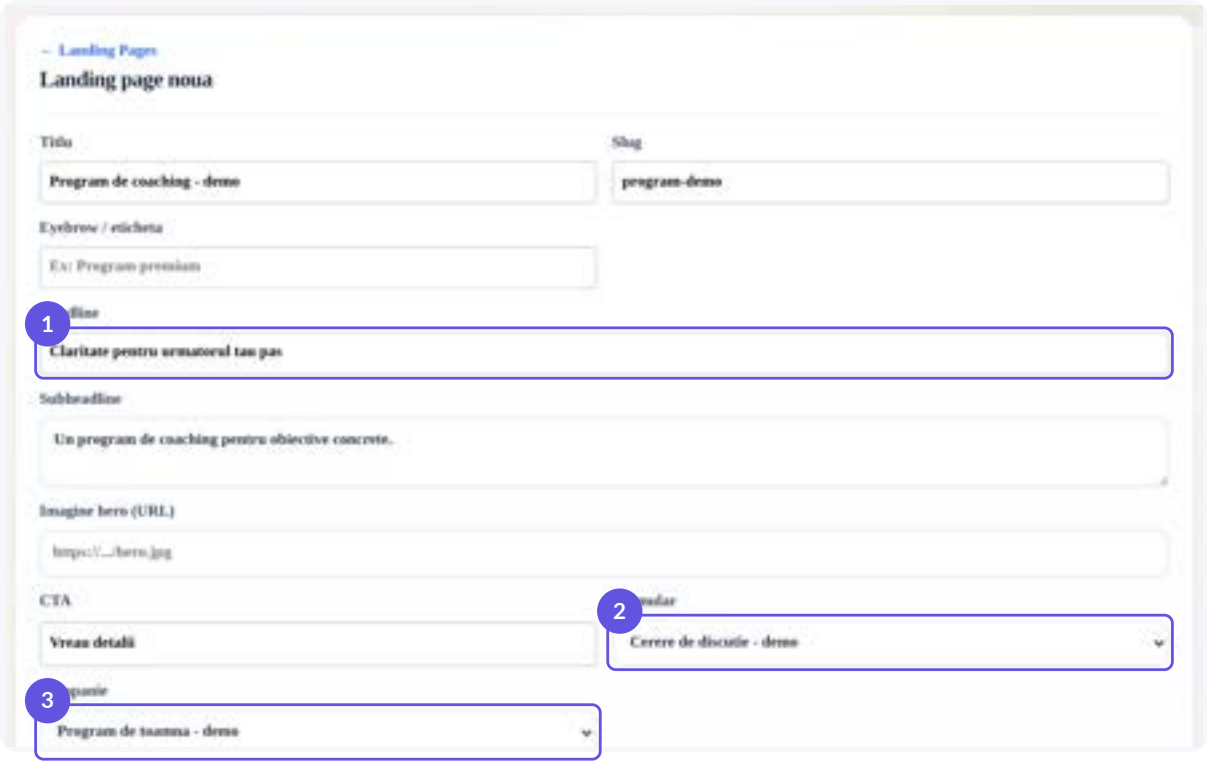
Rezultat de verificat: Solicitarea de test apare în Lead-uri cu datele, sursa și campania corecte.

De reținut. Nu bifa acordul persoanei în locul ei. Solicitarea unui serviciu și acordul pentru comunicări de marketing sunt lucruri distincte. Testează și scenariul fără acord de marketing.

Creează o pagină de captare

Marketing > Landing Pages

O landing page prezintă o ofertă clară și conduce vizitatorul către formular. Creează mai întâi formularul activ din Lead Capture.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Scrie promisiunea paginii**
   Completează titlul intern, adresa scurtă (slug), headline-ul, explicația și beneficiile. Folosește imagini proprii sau pentru care ai drept de utilizare.

2. **Alege formularul potrivit**
   Selectează formularul de captare salvat. Verifică textul apelului la acțiune și faptul că mesajul de după trimitere explică următorul pas.

3. **Leagă campania și verifică pagina**
   Alege campania, completează detaliile de prezentare/SEO și salvează. Folosește previzualizarea, verifică desktop și telefon, apoi trimite o solicitare de test din pagina publică.

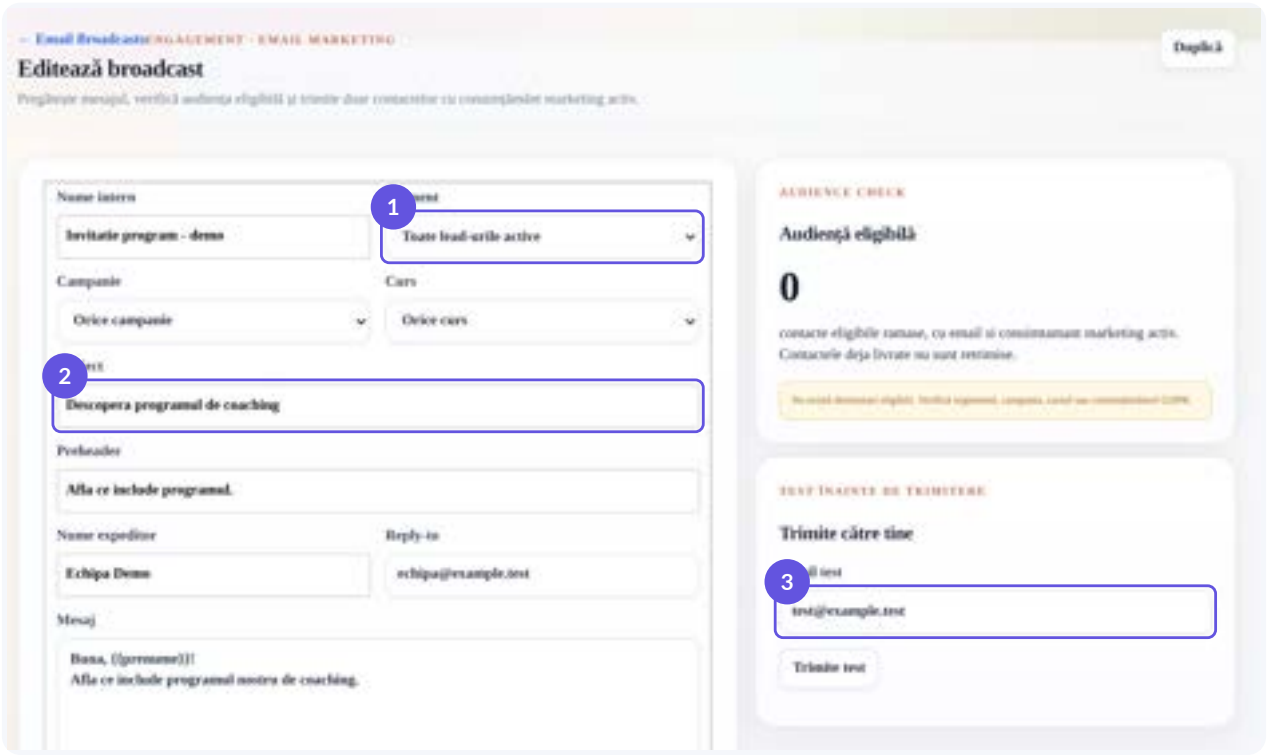
Rezultat de verificat: Pagina publică duce vizitatorul la un formular funcțional, cu atribuire corectă în CRM.

De reținut. Nu promova adresa înainte de testarea formularului. O pagină frumoasă, dar cu formular inactiv sau cu redirect greșit, poate pierde solicitări.

Trimite un email de marketing

Marketing > Email Broadcasts

Un broadcast este o trimitere către un public eligibil. Testează mesajul în propria căsuță înainte de orice trimitere reală.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Alege publicul**
   Selectează segmentul și eventual campania/cursul. Folosește **Segmente & Tags** pentru organizare. Salvează mesajul ca să poți verifica publicul eligibil real.

2. **Verifică mesajul**
   Completează subiectul, preheader-ul, expeditorul, Reply-To și conținutul. Verifică variabilele, de exemplu **{{prenume}}**, și fiecare link.

3. **Trimite test, apoi decide trimiterea**
   Introdu o adresă controlată de tine și apasă **Trimite test**. Verifică emailul primit. Abia apoi verifică din nou audiența și folosește **Trimite acum**.

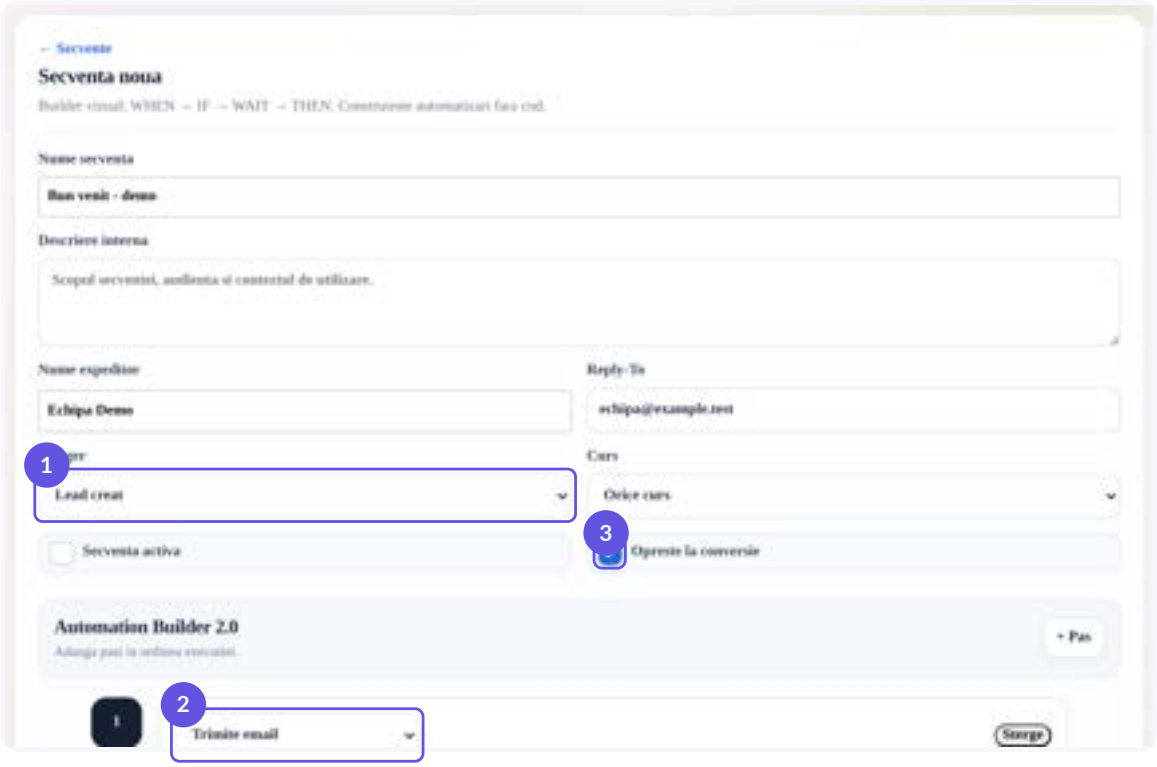
Rezultat de verificat: Mesajul verificat pleacă numai către publicul eligibil afișat.

De reținut. Dacă audiența este 0, verifică segmentul și acordurile, nu ocoli eligibilitatea. După primele livrări, conținutul/audiența pot fi blocate; pentru schimbări folosește o copie, nu reinterpreta trimiterea existentă.

Configurează o secvență

Marketing > Secvente

O secvență execută pași la un eveniment: lead creat, formular trimis, ofertă creată sau lead convertit. Pornește cu o secvență de test, inactivă.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Alege declanșatorul**
   Completează numele, expeditorul și Reply-To. Alege evenimentul potrivit, de exemplu **Formular trimis**. Verifică eventualele legături cu un curs.

2. **Construiește pași simpli**
   Alege tipul fiecărui pas: email, așteptare, condiție, tag, task, follow-up sau stop, după ce oferă editorul. Scrie textele și intervalele; testează mai întâi o secvență scurtă.

3. **Verifică oprirea și activarea**
   Revizuiește **Opreste la conversie**, ordinea și destinatarii. Salvează, activează doar pentru testul controlat, apoi urmărește înscrierea și execuția în CRM.

Rezultat de verificat: Un eveniment de test produce exact pașii așteptați, fără mesaje suplimentare.

De reținut. Oprirea la conversie nu trebuie să anuleze secvența creată chiar de evenimentul Lead convertit. Execuția depinde de WP-Cron; un site fără trafic poate avea întârzieri. Nu testa pe un public real.

Social Media și cursuri

Marketing > Social Media / Cursuri / Course Sales

Aceste zone conectează activitatea comercială cu canale sociale și cursuri existente. Disponibilitatea depinde de motorul inclus, conturi și platformele instalate.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive.

1. **Verifică disponibilitatea canalului**
   În **Social Media**, alege un canal marcat ca disponibil și folosește **Conecteaza** / **Adauga cont**. Urmează autorizarea furnizorului numai pentru conturile pe care ai dreptul să le administrezi.

2. **Verifică contul înainte de publicare**
   Confirmă pagina/profilul conectat și permisiunile. Pregătește un conținut de test în fluxul de publicare al motorului disponibil. Nu presupune că salvarea unei campanii CRM publică o postare.

3. **Leagă cursurile existente**
   În **Cursuri**, verifică ce cursuri publicate sunt detectate de la platforma de cursuri. Leagă lead-urile, campaniile și ofertele relevante. În **Course Sales**, verifică atribuirea vânzărilor.

Când lipsește motorul Social Media

Un mesaj despre motor indisponibil se rezolvă prin verificarea pachetului complet și a activării cu administratorul. Nu introduce parole sociale în câmpuri improvizate și nu instala separat arhive interne ale pachetului.

Rezultat de verificat: Conturile și cursurile folosite sunt identificate corect în fluxul comercial.

De reținut. Canalele marcate Indisponibil / În curând nu se activează prin simpla bifare. Funcțiile Pro pot necesita licență proprie. Captura arată doar antetul; autorizarea și publicarea externă nu au fost executate pentru acest manual.

Planuri de plată și rate

Clienti > fișa clientului > Plati

Planul de plată descrie ce este de încasat. O rată scadentă nu înseamnă o plată primită.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Completează totalul și moneda**
   Scrie programul/descrierea, leagă oferta dacă există și introdu valoarea totală. Verifică să nu existe deja un plan creat din ofertă.

2. **Alege ratele și frecvența**
   Completează numărul de rate și frecvența. Exemplu ilustrativ: 1.500 RON în 3 rate egale înseamnă 500 RON/rată, înaintea oricărei ajustări.

3. **Verifică scadența și creează planul**
   Alege prima scadență, apoi **Creeaza planul si ratele**. Revizuiește fiecare sumă și dată. Pentru o încasare manuală reală, folosește rata corectă, metoda și referința plății.

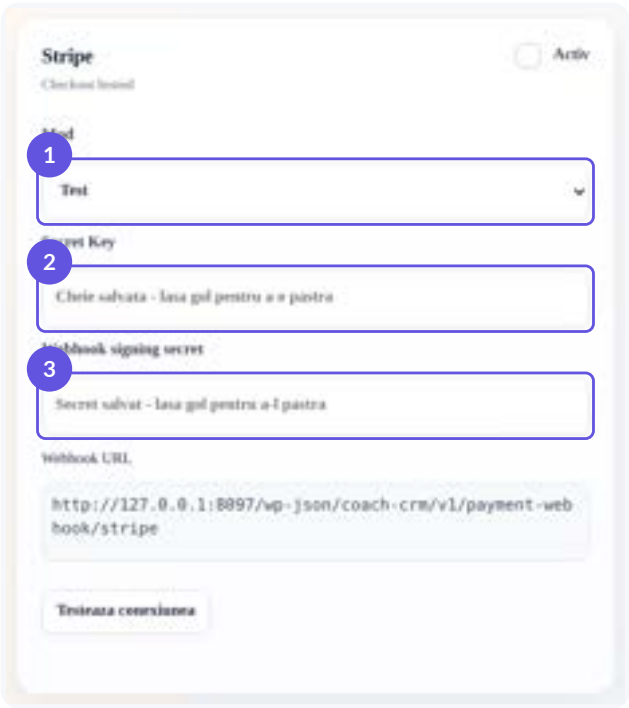
Rezultat de verificat: Ratele și încasările se pot urmări separat, cu soldul rămas.

De reținut. Nu înregistra manual încă o dată o plată deja confirmată online. Verifică suma, moneda și referința înainte de confirmare. O plată parțială nu stinge automat întregul plan.

Conectează procesatorul de plăți

Finante > Plati online

Configurarea se face cu administratorul tehnic, folosind conturile proprii ale organizației. Imaginea arată panoul Stripe, cu secretele necompletate.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Începe în Test / Sandbox**
   Alege mediul de test pentru Stripe, PayPal sau Mollie și bifează **Activ** pentru procesatorul folosit. Modul și credențialele trebuie să aparțină aceluiași mediu.

2. **Introdu credențialele potrivite**
   Stripe: Secret Key. PayPal: Client ID și Client Secret. Mollie: API Key. Nu pune aceste valori în capturi, documente publice sau emailuri obișnuite.

3. **Configurează notificările și testează**
   Copiază URL-ul webhook din instalarea ta în contul furnizorului și completează secretele/identificatorii ceruți. Apasă **Salveaza procesatoarele**, apoi **Testeaza conexiunea**. Fă și o plată completă de test din portal.

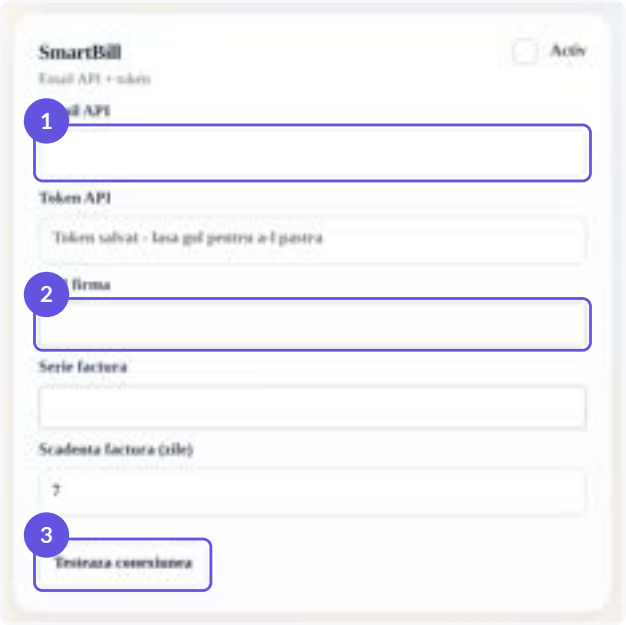
Rezultat de verificat: Plata de test se confirmă la procesator și apare pe rata corectă în CRM.

De reținut. Nu copia URL-ul local 127.0.0.1 din imagine. Folosește adresa HTTPS afișată pe site-ul tău. NETOPIA este dezactivat pentru checkout. Un test de conexiune reușit nu validează singur întregul flux.

Configurează facturarea fiscală

Finante > Integrari facturare > Flux fiscal

SmartBill, FGO și Oblio sunt opționale. Conturile, seriile și regulile fiscale trebuie confirmate pentru firma ta, nu copiate dintr-un exemplu.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Completează propriul cont**
   SmartBill: Email API și Token API. FGO: mediul, CUI și cheia privată. Oblio: email și Client Secret. Selectează furnizorul care va fi folosit.

2. **Verifică firma și seria**
   Introdu CUI/CIF, seria și scadența. Confirmă cu persoana responsabilă regulile de TVA și dacă prețul include TVA. Lasă emiterea automată oprită la început.

3. **Testează și salvează**
   Apasă **Testeaza conexiunea**, bifează **Activ** pentru furnizorul ales, apoi **Salveaza integrarile de facturare**. Testul folosește valorile curente din formular. Verifică datele clientului în **Facturare**, apoi urmărește o emitere controlată în **Flux fiscal** și la furnizor.

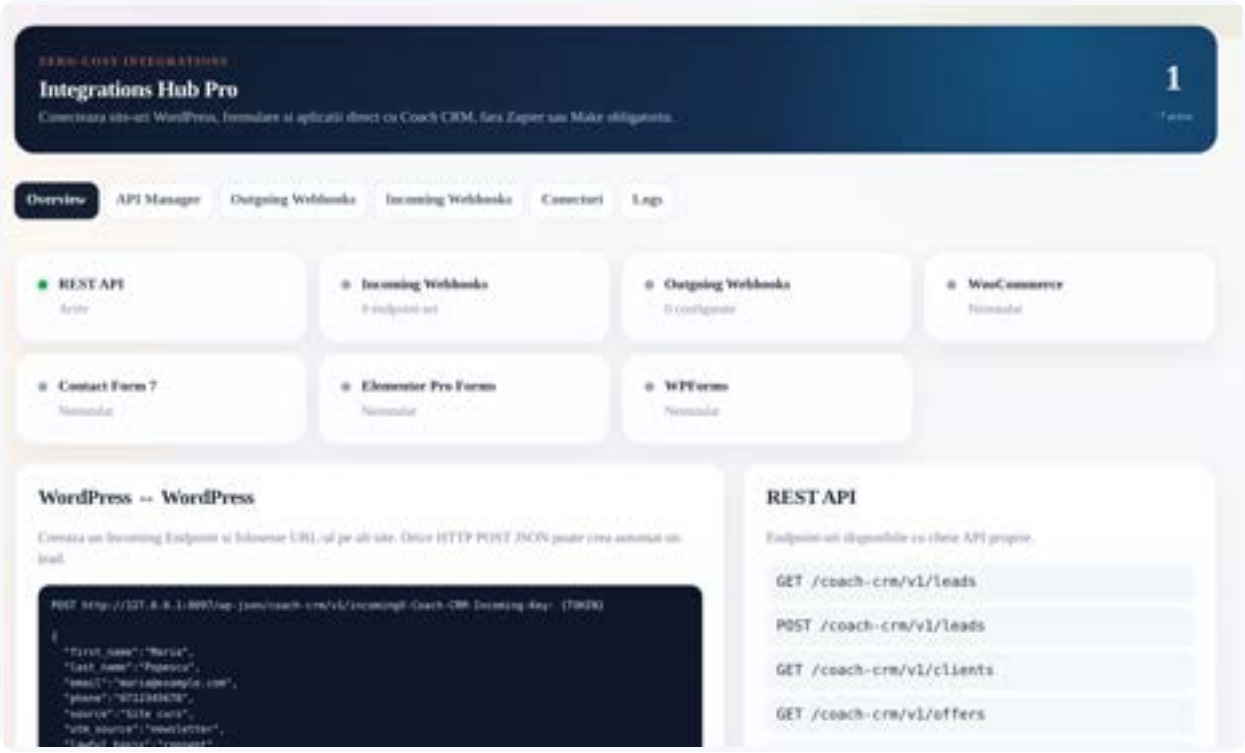
Rezultat de verificat: Documentul emis la furnizor are clientul, suma și identificatorul corecte și este legat de încasarea din CRM.

De reținut. Documentele interne de confirmare pot fi nefiscale. Nu activa facturarea automată înainte de verificare. La o eroare, caută factura la furnizor înainte de Retry: ar putea exista deja. Fluxul SPV/e-Factura depinde de furnizorul configurat.

Formulare externe și Integrations Hub

Administrare > Integrations Hub

CRM poate capta date din integrări WordPress detectate și poate comunica prin API/webhooks. Configurarea tehnică se face separat de designul paginilor.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive.

1. **Verifică integrările detectate**
   Pentru WPForms, Elementor Forms, Contact Form 7 sau WooCommerce, verifică faptul că pluginul relevant este instalat și activ pe site. Detectarea nu înseamnă conectarea automată a unui alt site.

2. **Testează captarea cap-coadă**
   Trimite un formular cu date de test. Verifică în CRM numele, emailul, telefonul, sursa și acordul transmis. Repetă cu același email și verifică actualizarea/deduplicarea, nu doar afișarea unui mesaj de succes.

3. **Lasă API-ul în grija persoanei tehnice**
   Creează doar cheile necesare, cu drepturi limitate. Pentru intrări externe, folosește antetul **X-Coach-CRM-Incoming-Key**, nu cheia în URL. Testează autentificarea, payload-ul, temeiul prelucrării și erorile înainte de activare.

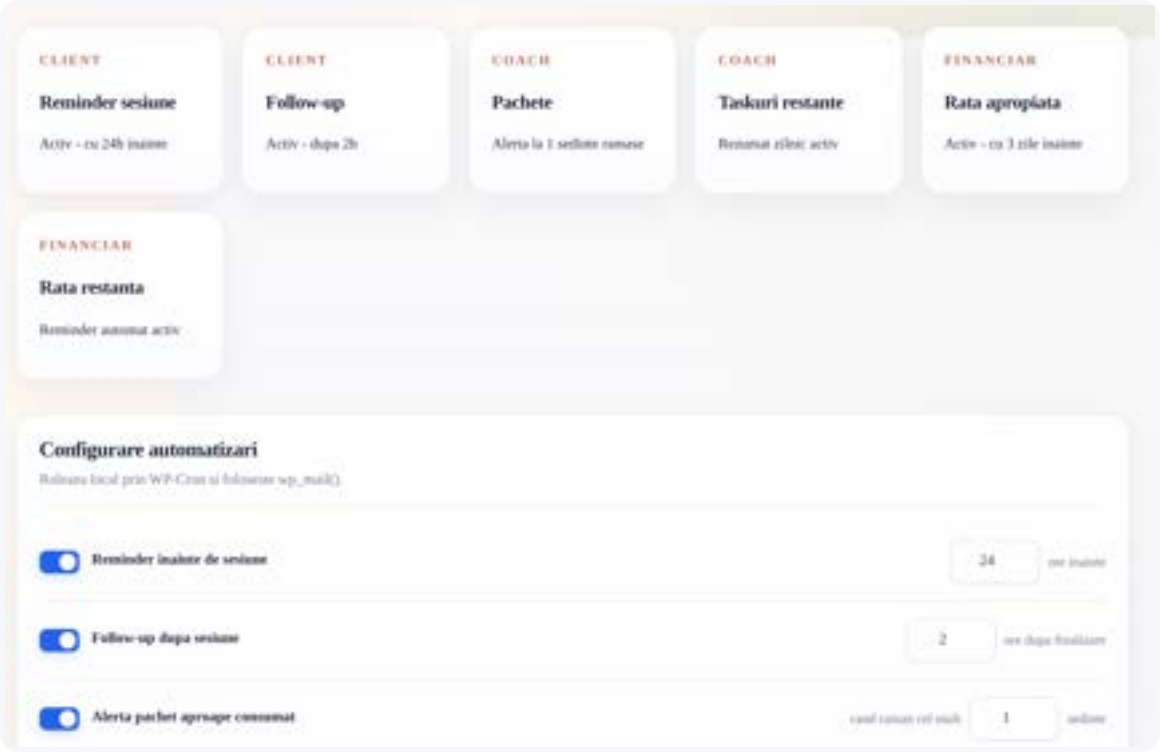
Rezultat de verificat: O solicitare de test ajunge o singură dată în CRM, cu datele corecte.

De reținut. Nu seta automat gdpr_consent=true pentru toate persoanele. Cheile API și secretele webhook sunt confidențiale. După schimbări, verifică jurnalele, permisiunile și revocă accesul care nu mai este folosit.

Automatizări, rapoarte și sănătatea CRM

Administrare > Automatizari / Rapoarte / CRM Health

Automatizările operaționale trimit remindere și alerte. Sunt diferite de secvențele de marketing de la pagina 29.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive.

1. **Configurează mesajele și expeditorul**
   Verifică emailul intern, numele și emailul expeditorului. Revizuiește template-urile pentru sesiuni și rate înainte să activezi regulile.

2. **Activează numai regulile necesare**
   Setează intervalele pentru reminder de sesiune, follow-up, pachet, taskuri și rate. Apasă **Salveaza automatizarile**. Testează cu date și destinatari controlați.

3. **Verifică rezultatele, nu doar setările**
   Urmărește ultima rulare și jurnalele. Folosește **Rapoarte**, **CRM Health** și diagnosticul pentru verificări. În Finanțe/Forecast, verifică intervalul, moneda și diferența dintre estimări și încasări.

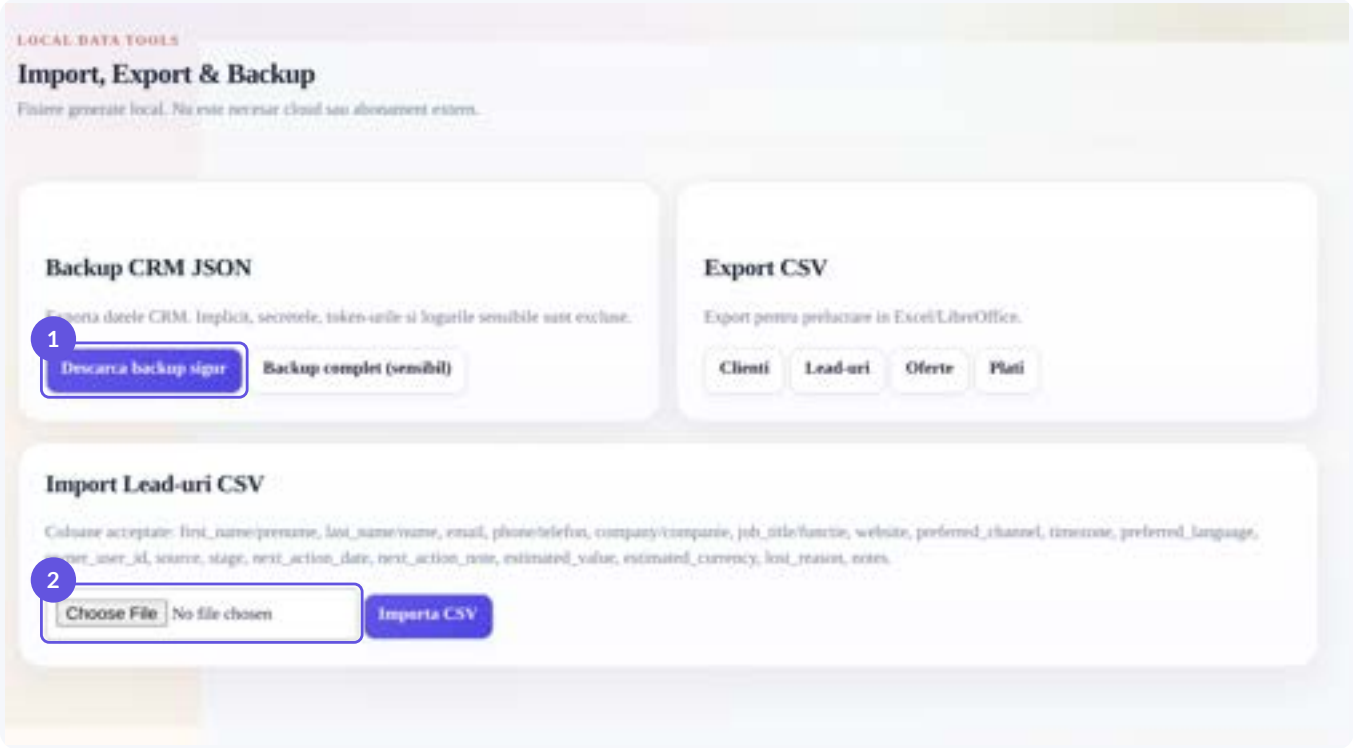
Rezultat de verificat: Regulile active au mesaje verificate și o execuție urmărită în jurnal.

De reținut. WP-Cron pornește la accesări ale site-ului și poate întârzia pe site-uri cu trafic redus. Cere administratorului verificarea programării. Ruleaza verificarea acum poate trimite mesaje reale; nu este o simplă previzualizare.

Backup, export și import

Administrare > Date & Backup

Păstrează datele în siguranță și testează importurile pe o copie. Un export CRM nu înlocuiește copia completă a site-ului WordPress.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Descarcă backup-ul sigur**
   Folosește **Descarca backup sigur** pentru exportul JSON care exclude secretele și anumite date sensibile. Stochează fișierul într-un loc privat, cu acces limitat.

2. **Testează importul de lead-uri**
   Folosește anteturi acceptate, de exemplu **first_name, last_name, email, phone, source**. Testează mai întâi câteva rânduri, inclusiv diacritice, emailuri și surse. Selectează fișierul și inspectează rezultatul înainte de importul complet.

3. **Păstrează separat backup-ul complet al site-ului**
   Programează prin găzduire copia bazei de date și a fișierelor. Documentează cine poate restaura și verifică periodic o restaurare pe un mediu separat.

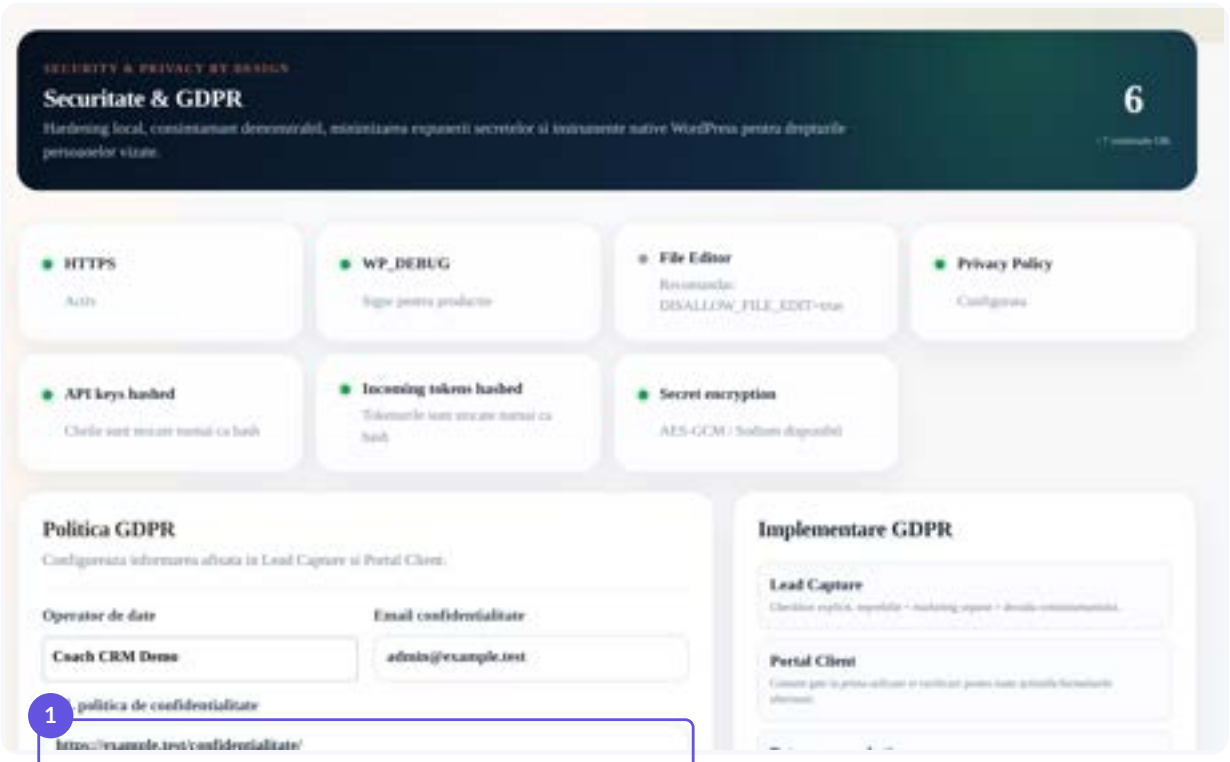
Rezultat de verificat: Există o copie recuperabilă a site-ului și exporturi CRM gestionate controlat.

De reținut. Backup complet (sensibil) poate conține secrete: nu îl trimite prin chat sau email obișnuit. Pagina Date & Backup nu trebuie tratată ca un buton universal de restaurare a WordPress.

Confidențialitate și acces

Administrare > Securitate & GDPR

Configurează identitatea organizației, informarea și regulile interne înainte de a prelucra date reale. Setările software nu stabilesc singure conformitatea.



Captură demonstrativă din modul, cu date fictive. Marcajele indică pașii descriși.

1. **Publică informarea corectă**
   Completează organizația, contactul responsabil și URL-ul politicii de confidențialitate. Verifică adresa publică dintr-o fereastră privată, nu doar din contul administratorului.

2. **Separă scopurile și acordurile**
   Configurează informarea pentru serviciu și opțiunile de marketing conform procesului organizației. Nu transforma acceptarea condițiilor serviciului într-un acord general pentru orice mesaj.

3. **Aplică accesul minim necesar**
   Revizuiește rolurile, coach-ul alocat, conturile de portal și regulile de retenție. Înainte de export, anonimizare sau ștergere, verifică persoana vizată, consecințele și procedura internă.

Rezultat de verificat: Utilizatorii văd numai informațiile potrivite rolului lor, iar datele au un proces de gestionare.

De reținut. Nu modifica termenele de păstrare sau documentele juridice prin copierea unui exemplu generic. Acestea trebuie aprobate pentru activitatea organizației. Manualul descrie utilizarea aplicației, nu oferă consultanță juridică.

Când ceva nu funcționează

Verifică simptomul > verifică datele > transmite un raport clar

Nu relua la nesfârșit aceeași acțiune. Mai ales la mesaje, plăți și facturi, verifică mai întâi dacă operațiunea s-a executat deja.

Butonul nu reacționează
Verifică instalarea, rolul și modulul activ. Fă o reîncărcare completă (Ctrl+F5). Cere administratorului verificarea erorilor JavaScript și a cache-ului/minificării, mai întâi pe copia de test.

Nu apare o funcție
Verifică Administrare > Platforma și Echipa & Roluri. Caută și în filele derulabile ale grupei. Nu acorda automat rol de administrator pentru a rezolva lipsa unui meniu.

Emailul sau invitația lipsește
Verifică destinatarul, Spam și istoricul trimiterii. Testează o căsuță controlată. Verifică livrarea WordPress/SMTP; nu retrimite în masă fără diagnostic.

Nu există ore libere
Verifică zilele/orele generale, programul coach-ului, blocajele, suprapunerile, fusul orar, termenul minim, perioada maximă și condiția de pachet/plată.

Lead-ul nu ajunge din formular
Verifică formularul activ, ID-ul/shortcode-ul, pluginul extern, câmpul email și acordurile. Caută același email în CRM: poate fi actualizat un contact existent.

Plata apare în așteptare
Verifică mediul Test/Live, moneda, rata, referința și statusul la furnizor. Administratorul verifică webhook-ul și jurnalele. Nu marca manual plătit doar pentru că pagina de retur s-a deschis.

Factura a raportat eroare
Caută documentul la furnizor înainte de Retry. Verifică firma, seria, datele clientului și mesajul exact. Evită emiterea unei facturi duplicate.

Ce trimiți persoanei tehnice: pagina, ora exactă, rolul folosit, pașii reproducerii, rezultatul așteptat și o captură cu eroarea. Ascunde parolele, tokenurile, cheile și datele personale care nu sunt necesare.

Lista de verificare înainte de lansare

Test complet cu administrator, coleg și client de test

Bifează fiecare verificare numai după un rezultat observat. Folosește conturi separate și căsuțe de email controlate. Nu folosi carduri sau date personale reale pentru demonstrații.

SITE ȘI ACCES

- [ ] Backup complet al WordPress făcut și persoană responsabilă de restaurare identificată.
- [ ] Instalarea verificată; fusul orar, modulele și rolurile sunt corecte.
- [ ] Client de test creat o singură dată, cu coach și email controlat.

FLUXUL DE CLIENT

- [ ] Invitația primită; autentificare în portal cu un cont de client, separat de administrator.
- [ ] Pachet atribuit; sesiune creată; blocajul de calendar respectat la rezervare.
- [ ] Task/formular atribuit, completat și vizibil corect în CRM; notele interne nu sunt expuse.

MARKETING ȘI MESAJE

- [ ] Formular public testat: un singur contact, sursă/campanie și acorduri corecte.
- [ ] Email de test primit și linkuri verificate; audiența reală revizuită înainte de trimitere.
- [ ] Secvențele și reminderele trimit numai ce este intenționat; WP-Cron verificat.

BANI ȘI DOCUMENTE

- [ ] Plată de test confirmată la furnizor și pe rata corectă, fără înregistrare dublă.
- [ ] Date de facturare și serie verificate; emitere controlată confirmată și la furnizor.
- [ ] Trecerea la Live este aprobată; cheile, secretele și webhook-urile sunt din mediul corect.

Poți lansa când: verificările relevante sunt trecute, responsabilul a aprobat operațiunile live și echipa știe cum raportează o problemă. Păstrează data testului și rezultatele.

Rutina de lucru și termenii esențiali

Un proces simplu, repetat consecvent

CRM-ul este util când fiecare înregistrare are date corecte, un responsabil și un următor pas clar.

Zilnic: verifică Astazi și Inbox, cererile de rezervare, sesiunile viitoare, taskurile și următoarele acțiuni ale lead-urilor. Citește mesajele și actualizează statusurile numai după acțiunea reală.

După fiecare sesiune: actualizează fișa, finalizează sesiunea desfășurată, definește următorul task și verifică mesajul de follow-up. Separă observațiile interne de conținutul pentru client.

Săptămânal: verifică pipeline-ul, ratele restante, jurnalele de email și integrări, campaniile active și backup-ul. Revizuiește conturile/cheile nefolosite și diferențele față de datele furnizorilor.

Glosar pentru prima utilizare

Lead
Contact comercial aflat înaintea relației de client activ.

Pipeline
Etapele prin care urmărești evoluția unui lead.

Pachet
Model de serviciu, cu sesiuni, durată, valabilitate și preț.

Portal
Spațiul autentificat în care clientul vede propriile date.

Broadcast
Email de marketing către publicul eligibil selectat.

Secvență
Pași executați în urma unui eveniment, cu reguli și așteptări.

Webhook
Notificare automată între sisteme, de exemplu pentru o plată.

API / cheie API
Interfață și credențială pentru schimbul controlat de date.

Shortcode
Cod scurt WordPress care afișează o funcție într-o pagină.

Test / Live
Mediu de verificare, respectiv mediu cu operațiuni reale.

Regula simplă: salvat ≠ trimis; cerut ≠ confirmat; facturat ≠ încasat. Verifică rezultatul fiecărei etape.