



WhatsApp-ul care lucrează singur

8 sisteme de automatizare pentru 8 industrii, plus regula simplă care îți spune de ce fel de WhatsApp are nevoie firma ta.

De ce WhatsApp e locul unde clienții tăi chiar răspund

Gândește-te unde îți răspund oamenii cel mai repede.

Emailul așteaptă într-un inbox aglomerat, uneori zile. Telefonul sună în gol când omul e ocupat, iar apelul pierdut rareori se întoarce. Mesajul pe WhatsApp e citit în minute, pentru că e același loc în care omul vorbește cu familia și cu prietenii.

Clienții tăi îl folosesc deja zilnic. Și tot acolo îți scriu și ție: cereri de ofertă, poze cu problema lor, "cât costă?", "când ajungeți?". Partea proastă: de cele mai multe ori, mesajele astea ajung pe telefonul unui singur om, între zeci de alte conversații, și depind de memoria și de timpul lui.

Întrebarea reală pentru firma ta: WhatsApp-ul lucrează sistematic sau la voia întâmplării?

Diferența dintre cele două e subiectul acestui ghid: același număr, aceleași conversații, dar cu un sistem în spate care nu doarme, nu uită și nu pierde nimic.

Ce NU e acest ghid

O pledoarie pentru mesaje în masă. Toate sistemele din paginile următoare respectă o regulă simplă: mesajele nesolicitate nu aduc clienți, aduc număr blocat și oameni iritați. Vei vedea regula aplicată peste tot, începând cu capitolul 3.

Cele 3 moduri în care o firmă poate folosi WhatsApp

1. Aplicația WhatsApp Business

Ce e: aplicația gratuită de la Meta, instalată pe telefonul firmei.

Ce face bine: profil de firmă, catalog, răspunsuri rapide, etichete.

Limita: totul e manual. Un om, un telefon, zero legătură cu site-ul, calendarul sau evidențele tale. La 10 conversații pe zi merge; la 50 se rupe.

Pentru cine: început de drum, volum mic.

2. WhatsApp Cloud API: canalul oficial

Ce e: canalul oficial Meta pentru firme, pe un număr dedicat.

Ce face bine: mesaje trimise din inițiativa firmei, la scară, cu șabloane aprobate în prealabil; profil de firmă care se poate verifica.

Limita: pornire mai lentă (verificarea firmei, aprobarea șabloanelor), cost per conversație, fără grupuri, număr separat de telefonul tău.

Pentru cine: campanii și notificări la volume mari.

3. Numărul tău existent + VABI

Ce e: numărul pe care firma îl are deja, conectat la [VABI](https://vabi.ro) (vabi.ro), platforma noastră de automatizare a mesageriei.

Ce face bine: tot ce INTRĂ pe număr (text, poze, mesaje vocale, inclusiv din grupuri) ajunge automat în sistemul tău: panou, evidență, alertă către omul potrivit. Răspunzi de pe același număr, manual sau automat. Pornire în aceeași zi, cost fix.

Limita: nu e pentru mesaje în masă din inițiativa firmei (regula din capitolul următor), iar telefonul numărului trebuie să rămână conectat.

Pentru cine: fluxurile în care clientul îți scrie și tu răspunzi.

Verdictul scurt: aplicația Business e un început bun. Când volumul crește, alegerea reală e între canalul oficial și numărul tău conectat. Capitolul următor îți dă regula de decizie.

Regula de aur: cine trimite primul mesaj alege canalul

Aproape toată confuzia despre "WhatsApp pentru firme" dispare dacă pui o singură întrebare: cine începe conversația?

Situația A: clientul îți scrie ție

Cere o piesă, o ofertă, o programare, trimite o poză cu problema lui. Tu doar răspunzi, pe numărul pe care el îl are deja în agendă.

Situația B: tu îi scrii lui

O campanie, o promoție, un anunț, un mesaj către oameni care nu ți-au scris astăzi. Firma inițiază, clientul primește.

Sunt două lumi diferite și au nevoie de unelte diferite.

Când clientul inițiază: numărul tău + VABI

- ✓ Fiecare mesaj primit devine automat o fișă în sistemul tău, cu responsabil.
- ✓ Răspunsurile pleacă de pe numărul pe care clientul îl cunoaște.
- ✓ Pornire în aceeași zi: fără număr nou, fără aprobări, fără cost per mesaj.

Așa funcționează dispeceratul din capitolul 4: clienții scriu, fiecare cerere devine o fișă, echipa răspunde dintr-un panou. Nimic nu pleacă neinvitat.

Ce NU facem cu numărul conectat: campanii și mesaje în masă din inițiativa firmei. Motivul e simplu: mesajele nesolicitate pe un număr obișnuit înseamnă risc de blocare a numărului. Un partener care îți promite "trimitem 10.000 de mesaje de pe numărul tău" nu îți face un serviciu, îți riscă numărul.

Când firma inițiază: canalul oficial

Pentru mesajele trimise din propria inițiativă (campanii, remindere programate la scară, notificări către baze mari de contacte) există canalul oficial Meta:

- ✓ Șabloane de mesaj aprobate în prealabil, deci zero risc de blocare.
- ✓ Număr dedicat și profil de firmă care se poate verifica.
- ✓ Cost per conversație, transparent, pe care îl bugetezi.
- ✓ Reguli stricte de consimțământ, care te protejează și pe tine.

Costă mai mult și pornește mai greu, dar la volum și la inițiativă proprie e singura variantă corectă.

Cum se împart cele 8 sisteme din ghid

- **Pe numărul tău + VABI** (clientul inițiază, tu răspunzi): dispeceratul de urgențe, preluarea de clienți la avocatură, colectarea de dosare la brokeri, cererile și comenzile la magazine online, calificarea cererilor auto și imobiliare.
- **Pe canalul oficial** (firma inițiază): campaniile, rechemarea pacienților scadenți, reactivarea clienților care nu au mai comandat de 90 de zile, reminderele trimise în masă.
- **Adevărul practic:** majoritatea firmelor ajung la o combinație. Confirmările și statusurile dintr-o conversație pe care clientul a deschis-o rămân răspunsuri; ce pleacă din inițiativa ta, la scară, trece pe oficial.

Vestea bună: nu e o alegere pe viață. Începi de obicei cu partea de răspuns (acolo doare cel mai tare: cereri pierdute, apeluri repetate), iar când vrei și campanii, adăugăm canalul oficial lângă ce ai deja. VABI are inclusiv punte către canalul oficial, deci cele două trăiesc bine împreună.

Răspunzi pe numărul tău. Inițiezi pe canalul oficial.

Auto: dealeri, închirieri, service

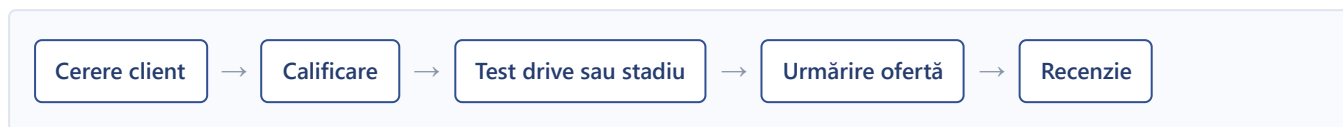
Consilierul AI de vânzări și service

Problemele pe care le rezolvă

- ✗ Cererile primesc răspuns în ore, nu în secunde
- ✗ Test drive-urile se programează prin telefoane repetate
- ✗ Clienții sună mereu să întrebe stadiul mașinii sau al actelor
- ✗ După livrare nu mai urmează nimic: nici recenzie, nici revenire

Soluția: Consilierul AI de vânzări și service

- ✓ Răspunde instant la orice cerere, la orice oră
- ✓ Califică natural: buget, model căutat, termen
- ✓ Programează singur test drive-uri și vizite în service
- ✓ Trimite automat stadiul: ofertă, acte, mașină pregătită, retur
- ✓ Urmărește ofertele fără răspuns și cere recenzia la final



Răspuns sub 1 minut, non-stop	Țintă: -50% neprezentări la test drive	Țintă: +30% oferte cu răspuns
-------------------------------	--	-------------------------------

Unde rulează: Cereri și oferte: numărul tău + VABI. Reminderele în masă: canal oficial.

Instalații și intervenții urgente

Dispecerul AI non-stop

Problemele pe care le rezolvă

- ✗ Apelurile pierdute pe teren devin lucrări pierdute
- ✗ Cererile stau pe WhatsApp-ul personal al patronului
- ✗ Clienții nu știu când ajunge tehnicianul și sună din nou
- ✗ Nimeni nu vede câte cereri sunt deschise și cine le ține

Soluția: Dispecerul AI non-stop

- ✓ Un singur număr de WhatsApp pentru toate cererile
- ✓ Fiecare mesaj (text, poză, voce) devine fișă cu responsabil
- ✓ Triază urgența și cere adresa singur
- ✓ Colegul preia și răspunde dintr-un panou, direct de pe telefon
- ✓ Clientul primește confirmarea și intervalul de sosire
- ✓ Seara, cererile nerezolvate primesc automat un mesaj

Mesaj 24/7 →

Triaj urgență →

Adresă + detalii →

Preluare tehnician →

Confirmare client

Zero cereri pierdute

Răspuns în minute, nu în ore

Țintă: +15-20% lucrări din același volum

Unde rulează: Numărul tău + VABI: clientul inițiază totul.

Construcții și amenajări

Agentul AI de oferte și proiect

Problemele pe care le rezolvă

- ✗ Formularul de pe site e citit după zile
- ✗ Devizele trimise nu mai sunt urmărite niciodată
- ✗ Clienții sună săptămânal pentru stadiul lucrării
- ✗ Actele și pozele circulă pe trei canale deodată

Soluția: Agentul AI de oferte și proiect

- ✓ Răspunde imediat la cereri și programează vizita în teren
- ✓ Urmărește fiecare deviz: mesaj la 2 zile, apoi la 7, în tonul tău
- ✓ Te anunță când clientul e cald, ca să suni exact atunci
- ✓ Trimite săptămânal stadiul lucrării, cu poze din șantier
- ✓ Cere recenzia la recepția lucrării



Țintă: +20% devize semnate

Apeluri de stadiu aproape zero

Fiecare lucrare se încheie cu
recenzie

Unde rulează: Numărul tău + VABI: cereri, devize și statusuri în conversație.

Cabinete de avocatură

Asistentul AI de preluare clienți

Problemele pe care le rezolvă

- ✗ Potențialii clienți scriu seara și în weekend, când nu răspunde nimeni
- ✗ Secretariatul pierde ore cu aceleași întrebări de bază
- ✗ Cererile din arii nepracticate consumă timp degeaba
- ✗ Clienții cer vești despre dosar săptămână de săptămână

Soluția: Asistentul AI de preluare clienți

- ✓ Preia cererile non-stop, de pe site și WhatsApp
- ✓ Află aria, situația pe scurt și actele de bază
- ✓ Programează consultația la avocatul potrivit
- ✓ Răspunde politicos cererilor din arii nepracticate
- ✓ Trimite stadii de dosar doar din formulări aprobate de avocat, la comandă, niciodată automat din acte



Țintă: 10-15 consultații în plus pe lună

Secretariat degrevat de rutină

Confidențialitate prin construcție

Unde rulează: Numărul tău + VABI: preluare și programări. Stadiile pleacă apăsate de om.

Brokeri de credite și consultanți financiari

Agentul AI de calificare și dosare

Problemele pe care le rezolvă

- ✗ Dosarele stau săptămâni după acte lipsă
- ✗ Aceleași documente sunt cerute de trei ori, pe bucăți
- ✗ Pozele cu acte se pierd prin conversații
- ✗ Prospekții dispar în ciclurile lungi de așteptare

Soluția: Agentul AI de calificare și dosare

- ✓ Califică cererea și trimite checklist-ul exact pentru situația clientului
- ✓ Recunoaște fiecare act primit și îl așază ordonat în dosar
- ✓ Îi arată clientului ce mai lipsește și îi amintește la 2 zile
- ✓ Te anunță o singură dată: dosar complet, gata de depus
- ✓ Programează discuția cu consultantul

Cerere



Pecalificare



Checklist acte



Dosar complet



Programare consultant

Țintă: timp de dosar redus cu 60%

Lucrezi doar dosare complete

Mai puține abandonuri pe drum

Unde rulează: Numărul tău + VABI: dosarul se strânge în conversația clientului.

Clinici și cabinete medicale

Recepția AI + rechemarea pacienților

Problemele pe care le rezolvă

- ✗ Recepția e sufocată de apeluri repetitive
- ✗ Neprezentările ajung la 15-20% din programări
- ✗ Sloturile anulate rămân goale
- ✗ Pacienții uită controalele periodice și nu se mai întorc

Soluția: Recepția AI + rechemarea pacienților

- ✓ Confirmă programarea și amintește cu 24h și cu 2h înainte
- ✓ Reprogramează într-un click, fără telefoane
- ✓ La anulare, oferă slotul primului pacient de pe lista de așteptare
- ✓ Recheamă pacienții scadenți la control, după regula fiecărui medic
- ✓ Răspunde instant la întrebările administrative frecvente



Țintă: neprezentări sub 8%

Sloturi anulate reumplute în aceeași zi

1-2 ore de recepție câștigate zilnic

Unde rulează: Mixt: confirmări și reprogramări pe VABI; rechemările în masă pe canal oficial.

Agenții imobiliare

Agentul AI de vizionări

Problemele pe care le rezolvă

- ✗ Lead-urile din portaluri se răcesc în câteva ore
- ✗ Agenții aleargă prospecti fără buget real
- ✗ Vizionările se ratează fără memento
- ✗ Fiecare agent ține evidența în felul lui

Soluția: Agentul AI de vizionări

- ✓ Răspunde în secunde la fiecare cerere
- ✓ Califică natural: buget, zonă, termen
- ✓ Propune automat 2-3 proprietăți potrivite din stocul tău
- ✓ Programează vizionarea și trimite memento
- ✓ Face follow-up după vizionare și ține evidența la zi

Lead portal



Calificare



Propuneri din stoc



Vizionare programată



Follow-up

Răspuns în secunde, nu în ore

Țintă: -40% vizionări ratate

Agenții lucrează doar cu prospecti calificați

Unde rulează: Numărul tău + VABI: lead-ul inițiază, reminderile țin de conversația lui.

Magazine online și distribuție

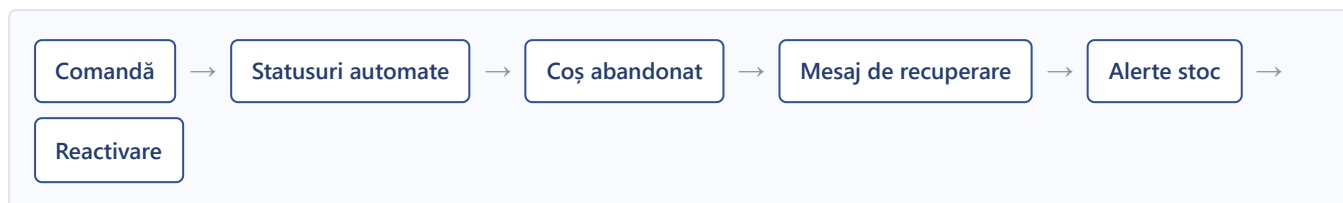
Agentul AI de comenzi și stoc

Problemele pe care le rezolvă

- ✗ Coșurile abandonate rămân nerecuperate
- ✗ "Unde e comanda mea?" ocupă un om întreg
- ✗ Rupturile de stoc se descoperă de la clientul supărat
- ✗ Clienții vechi nu mai comandă și nimeni nu observă

Soluția: Agentul AI de comenzi și stoc

- ✓ Trimite stadiul comenzii la fiecare pas, înainte să întrebe clientul
- ✓ Recuperează coșurile abandonate cu mesaj la 1h și la 24h
- ✓ Urmărește stocul propriu și te alertează la prag
- ✓ Urmărește prețurile concurenței și îți dă raport săptămânal
- ✓ Reactivează clienții fără comenzi de 90 de zile



Țintă: 10-15% din coșuri recuperate

Zero rupturi de stoc surpriză

Comenzi repetate din lista existentă

Unde rulează: Mixt: întrebări și comenzi pe VABI; recuperarea coșului și reactivarea pe canal oficial.

Cum arată o implementare, pas cu pas

1. Discuția de scoping (30 de minute)

Ne arăți cum intră astăzi cererile și unde se pierd. Alegem împreună UN flux care doare cel mai tare. Nu începem cu zece lucruri deodată.

2. Configurarea pe unelte tale

Numărul tău, calendarul tău, evidențele tale. Nu îți schimbăm felul de a lucra, îi punem sistem în spate.

3. Testul pe lista albă

Până validezi fiecare mesaj, sistemul vorbește doar cu numere de test aprobate de tine. Niciun mesaj nu pleacă spre clienți reali în faza de test. E regula noastră de fier și motivul pentru care go-live-ul e liniștit.

4. Go-live treptat

Pornim pe fluxul ales, urmărim primele zile împreună, ajustăm mesajele până sună exact ca voi.

5. Monitorizare lunară

Sistemele trăiesc: se schimbă un program, un preț, o platformă. Abonamentul lunar ține sistemul viu și îți aduce raportul: câte cereri, cât timp de răspuns, ce s-a recuperat.

Un sistem din acest ghid se livrează, după șablonul nostru, în câteva zile lucrătoare, nu în luni.

Checklist: ești pregătit să automatizezi?

Răspunde cinstit, cu da sau nu.

- 1 Primești cereri pe WhatsApp sau telefon la care răspunzi cu întârziere?
- 2 Ai pierdut lucrări sau clienți pentru că nu ai răspuns la timp?
- 3 Clienții te întreabă repetat "care e stadiul"?
- 4 Trimiți oferte sau devize care rămân fără răspuns și nimeni nu le mai urmărește?
- 5 Ai programări la care oamenii nu se mai prezintă?
- 6 Actele și pozele de la clienți ajung haotic, pe mai multe canale?
- 7 Ai o listă de clienți vechi cărora nu le-ai mai scris de luni de zile?

Patru sau mai multe răspunsuri "da" înseamnă că ai deja de unde începe: exact fluxurile alea pierd bani în fiecare săptămână. Și încă ceva: dacă la întrebarea 7 ai zis "da", aia e o campanie, deci canal oficial. Restul sunt răspunsuri, deci numărul tău + VABI. Ai aplicat deja regula din capitolul 3.

Pasul următor

Ai văzut cele 8 sisteme și regula de aur. Mai rămâne o singură întrebare: care dintre ele îți recuperează cei mai mulți bani, cel mai repede?

Auditul gratuit de 30 de minute

O discuție aplicată, pe fluxurile tale. Pleci cu:

- ✓ Harta fluxurilor tale: pe unde intră cererile și unde se pierd astăzi.
- ✓ Sistemul cu care ar trebui să începi și de ce el, nu altul.
- ✓ Estimare onestă de efort și cost, cu tot cu abonamentul lunar.

Dacă după discuție decizi că nu e momentul, rămâi cu harta și cu ghidul. Fără insistențe: noi nu trimitem mesaje nesolicitate, ai citit de ce.

Scrie-ne de pe robomarketing.ro și răspundem pe WhatsApp. Da, exact cu sistemul din capitolul 4.

RoboMarketing construiește sisteme de automatizare pentru firme mici și mijlocii din România: WhatsApp, programare, ofertare, monitorizare. Construim și operăm inclusiv VABI, platforma de automatizare a mesageriei folosită în acest ghid.