

Descrição dos Processos de Negócio

Tratar registro da Matrícula

Processo: Registrar Matrícula

Eventos: Cliente solicita a matrícula; Realização do cadastro; Selecionar o plano escolhido (mensal ou anual); Cliente efetua o pagamento; Emissão do recibo e Cliente entrega o contrato assinado.

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- Quando o cliente solicitar a adesão, deverá ser realizado o cadastro, selecionar o plano escolhido, receber o pagamento e registrar a matrícula.
- Preencher o contrato com as informações do plano e regras contratuais.
- Entregar o recibo e receber o contrato assinado pelo cliente.

Tratar utilização da Academia

Processo: Utilização da Academia

Evento: Entrada do cliente; Checagem da matrícula e Libera ou Recusa a entrada do cliente.

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- Quando o cliente entrar para utilizar a academia, deve-se checar se a matrícula está regularizada, em caso positivo deve-se liberar a entrada.
- Se a matrícula estiver irregular, deve ocorrer a recusa da entrada e solicitar ao cliente que regularize a matrícula.
- A saída será livre de conferências.

Tratar mudança de plano

Processo: Troca de Plano

Evento: Cliente solicita mudança de plano; Selecionar o plano escolhido (mensal ou anual); Cliente efetua nova forma de pagamento; Emissão do recibo; Cliente entrega o novo contrato assinado; Novo plano atualizado na matrícula.

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- Quando o cliente solicitar a mudança do plano deve-se registrar a forma de pagamento atual de acordo com o plano escolhido.
- Emitir o recibo e receber o novo contrato assinado pelo cliente.

Tratar Cancelamento da Matrícula

Processo: Cancelar a Matrícula

Evento: Cliente solicita o cancelamento da matrícula; Conferencia das regras contratuais e aplicação da multa; Cliente efetua o pagamento da multa contratual; Emissão do recibo; Emissão do comprovante de cancelamento; Cancelamento da matrícula.

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- Quando o cliente solicitar o cancelamento da matrícula, deve-se calcular a multa contratual de acordo com as regras contratuais e receber o pagamento.
- Entregar o recibo e o comprovante de cancelamento.
- Efetuar o cancelamento da matrícula com o motivo informado pelo cliente.