**Capacidade - Vender Produto**

Processo: Verificar Estoque

Evento: Cliente solicita produto

Trabalhador envolvido: Atendente

* Checar disponibilidade do estoque do produto que o cliente solicitou.
* Descrever produto/informar indisponibilidade.

Processo: Gerar pedido

Evento: Cliente realiza pedido

Trabalhador envolvido: Atendente

* Gerar pedido.
* Informar o valor do pedido.

Processo: Receber Pagamento

Evento: Cliente realiza pagamento

Trabalhador envolvido: Atendente

* Receber o pagamento feito pelo cliente.
* Atualizar a saída do produto no estoque.
* Entrega nota fiscal e produto ao cliente.

Processo: Cancelar pedido

Evento: Cliente não realiza pagamento

Trabalhador envolvido: Atendente

* Atualizar o status do pedido para cancelado.
* Recolocar o item no estoque.

Processo: Tratar retorno

Evento: Cliente retorna insatisfeito

Trabalhador envolvido: Atendente

* Questionar o motivo da troca.
* Receber nota fiscal para comprovar que a compra foi feita no estabelecimento.
* Conferir o pedido que gerou a nota fiscal.
* Verificar se o cliente deseja trocar pelo mesmo produto ou por um similar.
  + Caso cliente não desejar troca por nenhum produto, oferecer o reembolso.
* Atualizar a entrada do produto devolvido ao estoque com o motivo da devolução.
* Gerar novo pedido.
* Entregar novo produto ao cliente.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Capacidade - Vender Serviço.**

Processo: Gerar orçamento.

Evento: Cliente solicita orçamento.

Trabalhador envolvido: Atendente.

* Registrar a demanda do cliente.
* Calcular o serviço usando a tabela de preços.
* Devolver ao cliente um orçamento para o serviço.

Processo: Gerar ordem de serviço.

Evento: Cliente aprova orçamento.

Trabalhador envolvido: Atendente.

* Gerar o documento com numeração para distinção
* Registrar no documento Ordem de Serviço o serviço prestado e valor do mesmo.
* Salvar o documento em sistema.

Processo: Receber pagamento.

Evento: Cliente realiza pagamento.

Trabalhador envolvido: Atendente.

* Receber o pagamento.
* Registrar o pagamento na planilha de controle.
* Emitir Nota fiscal e entregar ao cliente.

Processo: Realizar serviço

Evento: Bicicletaria informa conclusão do serviço

Trabalhador envolvido: Técnico.

* Concluir o serviço agendado pelo cliente
* Técnico informa sobre a conclusão do serviço

Processo: Entregar serviço.

Evento: Cliente retira a bicicleta

Trabalhador envolvido: Atendente.

* Entregar a bicicleta com o serviço concluído ao cliente.
* Registrar a retirada da bicicleta.

Processo: Finalizar Ordem de Serviço.

Evento: Bicicletaria finaliza Ordem de Serviço

Trabalhador envolvido: Técnico.

* Registrar a finalização da Ordem de Serviço e retira da fila.

Processo: Cancelar Ordem de Serviço

Evento: Cliente cancela serviço.

Trabalhador envolvido: Atendente

* Registrar na Ordem de Serviço em sistema o status de cancelada.
* Informar ao cliente que a Ordem de Serviço foi cancelada.

Processo: Guardar Bicicleta.

Evento: Cliente não retira bicicleta.

Trabalhador envolvido: Atendente.

* Guardar a bicicleta em área designada.
* Enviar ao cliente uma solicitação para a retirada da mesma.

Processo: Tratar retorno do cliente.

Evento: Cliente volta insatisfeito.

Trabalhador envolvido: Atendente.

* Oferecer ao cliente um novo serviço ou devolução do dinheiro.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Capacidade - Controlar Estoque**

Processo: Verificar estoque.

Evento:Bicicletaria solicita orçamento.

Trabalhador envolvido: Financeiro.

* Verificar em estoque as peças que estão em falta e registrar em uma lista de peças.
* Enviar lista de solicitação a Fornecedor.

Processo: Validar orçamento.

Evento:Fornecedor envia orçamento.

Trabalhador envolvido: Financeiro.

* Validar orçamento enviado pelo fornecedor.

Processo: Fazer pedido.

Evento:Bicicletaria realiza pedido.

Trabalhador envolvido: Financeiro.

* Confirmar com o Fornecedor que o orçamento foi aprovado.
* Gerar pedido para o envio das peças de acordo com o orçamento passado.
* Enviar o pedido ao Fornecedor.

Processo: Realizar pagamento.

Evento:Bicicletaria realiza pagamento.

Trabalhador envolvido: Financeiro.

* Realizar o pagamento da conta enviada pelo Fornecedor.
* Atualizar o pedido para pago.

Processo: Receber o pedido.

Evento:Fornecedor envia produtos

Trabalhador envolvido: Financeiro.

* Receber o pedido enviado pelo Fornecedor.
* Atualizar a chegada do pedido.
* Guardar os itens no estoque.

Processo: Verificar situação do pedido.

Evento:Fornecedor não envia produtos.

Trabalhador envolvido: Financeiro.

* Solicitar a situação da entrega ao Fornecedor.
* Atualizar a situação do pedido para não entregue.

Processo: Cancelar pedido.

Evento:Bicicletaria cancela pedido.

Trabalhador envolvido: Financeiro.

* Informar ao Fornecedor o cancelamento do pedido de peças.
* Atualizar o pedido para cancelado.