



Este diagrama es importante para la gestión operativa dentro del spa, ya que asegura que el proceso de atención al cliente sea claro, eficiente y sin interrupciones. Al aplicarlo, se tendrá un esquema detallado de cómo interactúan los empleados con los clientes y cómo se gestionan los pagos, evitando errores en la facturación y asegurando que el cliente reciba un servicio adecuado. Además, nos permite detectar posibles cuellos de botella, como demoras en el pago, y así implementar mejoras para optimizar la experiencia del cliente y la organización interna del spa.

Por otro lado, este diagrama de actividades que describe el proceso de atención al cliente en el SPA muestra cómo se gestiona desde la entrada del cliente hasta la emisión del comprobante de pago. Se identifican las responsabilidades de cada participante: Cliente, Técnico y Encargado.

Descripción del flujo:

1. Cliente:

- Inicio: El proceso comienza cuando el cliente ingresa a la sala de atención del spa.
- Luego de recibir el servicio, el cliente se dirige a realizar el pago.

2. Técnico:

- El técnico realiza los servicios solicitados por el cliente (masajes, tratamientos).
- Una vez completados los servicios, el técnico llena la orden de atención, que detalla los servicios prestados.
- Posteriormente, el técnico informa al cliente que debe pasar por caja para realizar el pago.

3. Encargado:

- El encargado verifica la información del cliente y confirma que la cita está en orden.
- Luego, valida que el técnico encargado esté disponible y lo llama para proceder con el servicio.
- Tras los servicios, el encargado valida la orden y revisa si el cliente ya realizó el pago.
- Si el pago no ha sido realizado, el cliente es dirigido a la caja. En caso de que el pago ya se haya realizado, el encargado genera un comprobante de pago y se lo entrega al cliente.
- Finalmente, el proceso concluye una vez que el pago es verificado o el comprobante es emitido.