**ТЗ для мастерской по ремонту сотовых телефонов**

**Процесс обслуживания клиента:**

Клиент приходит в мастерскую с неисправным телефоном, его встречает приемщик. Клиент называет марку телефона и описывает неисправность текущего устройства.

Приемщик заполняет бланк приема, в котором указывается дата и время приема, контактные данные клиента, марку и модель устройства, описание неисправности (со слов клиента), ориентировочная стоимость ремонта. Клиент подписывает бланк приема, и приемщик выдает ему какую-то бумажку для того, чтобы клиент мог забрать свой телефон.

**Диагностика и ремонт устройства:**

Далее мастер проводит диагностику. По результатам диагностики мастер определяет возможность ремонта, рассчитывает стоимость работ (услуги), запчастей и итоговую стоимость ремонта.

Если для ремонта требуется запчасть, мастер проверяет ее наличие на складе запчастей

Мастер выполняет ремонт телефона. После завершения ремонта телефон тестируется и отправляется на склад хранения телефонов.

**Выдача устройства клиенту:**

Приемщик уведомляет клиента о готовности телефона. Клиент приходит в мастерскую и предъявляет ту самую бумажку. Приемщик передает телефон клиенту и предлагает проверить его работоспособность.

Если все в порядке, клиент оплачивает услугу. В бланке приема приемщик отмечает факт выдачи телефона, клиент подписывает документ

