**User Stories для роли Менеджера барбершопа**

**US-1:** Я как менеджер, хочу иметь возможность управлять расписанием мастеров и редактировать информацию об услугах.

**US-2:** Я как менеджер, хочу иметь возможность просматривать и отвечать на отзывы клиентов

**Потребность 1:** Эффективное управление расписанием мастеров

**US-1:**

Идентификатор: US-1

Заголовок: Управлять расписанием мастеров

Описание:

Роль: Менеджер

Польза (ценность): Обеспечение актуальности расписания, оптимизация загрузки мастеров, минимизация простоев и накладок.

Требуемые действия:

Добавлять новых мастеров в систему.

Редактировать информацию о мастерах (имя, специализация, контактные данные).

Создавать и редактировать расписание работы мастеров (дни недели, часы работы, перерывы).

Назначать мастерам услуги, которые они выполняют.

Вносить изменения в расписание (отмены, переносы, добавление рабочих часов).

Просматривать расписание на любой день/неделю/месяц.

Просматривать загрузку каждого мастера.

**Критерии приемки (US-1):**

Предусловие: Менеджер авторизован в системе. В системе есть хотя бы один мастер.

Выполняемые пользователем действия:

1. Менеджер открывает раздел "Расписание мастеров".

2. Менеджер выбирает мастера из списка.

3. Менеджер нажимает кнопку "Редактировать расписание".

4. Менеджер изменяет расписание (например, добавляет рабочий день, изменяет время работы, добавляет перерыв).

5. Менеджер сохраняет изменения.

Результат: Измененное расписание мастера отображается в системе. Клиенты могут записываться только на доступное время в соответствии с новым расписанием.

**Потребность 2:** Просматривать и отвечать на отзывы клиентов

**US-2:**

Идентификатор: US-2

Заголовок: Управлять отзывами клиентов

Описание:

Роль: Менеджер

Польза (ценность): Контроль качества обслуживания, выявление проблемных зон, улучшение репутации барбершопа, повышение лояльности клиентов.

Требуемые действия:

Просматривать все отзывы клиентов, оставленные в системе.

Фильтровать отзывы по различным параметрам (дата, мастер, услуга, оценка).

Сортировать отзывы (по дате, по оценке).

Отвечать на отзывы клиентов (публично или приватно – в зависимости от настроек системы и политики барбершопа).

Отмечать отзывы как "прочитанные" или "обработанные".

Получать уведомления о новых отзывах (по email или в системе).

Возможность редактировать/удалять свои ответы на отзывы.

Возможность выгрузки отчёта по отзывам.

Варианты реализации ответа на отзыв:

Публичный ответ: Ответ виден всем пользователям системы (на сайте, в приложении). Подходит для благодарности за положительные отзывы и конструктивного ответа на негативные.

Приватный ответ: Ответ виден только клиенту, оставившему отзыв. Подходит для решения конфликтных ситуаций, уточнения деталей, предложения компенсации.

**Тестовый сценарий (US-2):**

Предусловия:

Менеджер авторизован в системе.

В системе есть отзыв клиента с оценкой 3 звезды и текстом: "Стрижка в целом нормальная, но мастер опоздал на 15 минут".

Настроены уведомления для менеджера о новых отзывах.

Действия:

1. Менеджер получает уведомление о новом отзыве.

2. Менеджер переходит в раздел "Отзывы клиентов".

3. Менеджер находит отзыв клиента с оценкой 3 звезды.

4. Менеджер нажимает кнопку "Ответить".

5. Менеджер пишет ответ: "Здравствуйте, [Имя клиента]! Приносим извинения за опоздание мастера. Мы примем меры, чтобы подобное не повторилось. В качестве компенсации предлагаем вам скидку 10% на следующую стрижку."

6. Менеджер выбирает тип ответа (публичный или приватный – на усмотрение).

7. Менеджер отправляет ответ.

Ожидаемый результат:

Ответ менеджера отображается под отзывом клиента.

Клиент получает уведомление об ответе (если настроено).

Менеджер может отметить отзыв как "обработанный".

В системе сохраняется история переписки.