|  |
| --- |
| **Cenário: Tratar Pedido de Produto padrão** |
| Entregar Catálogo  **Evento:** Cliente solicita catálogo de produtos padrão  **Objetivo:** Mostrar o catálogo de produtos ao cliente.  **Trabalhadores Envolvidos**:  Atendente   * Fornece o catálogo e mostra a variedade de cores e tamanhos. |
| Registrar Pedido  **Evento:** Cliente realiza o pedido padrão  **Objetivo**: Registrar o pedido do cliente.  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente   * Verifica se os itens que estão contidos no pedido realizado pelo cliente podem ser atendidos. * Se tiver algum produto que não se encontra no estoque, informa o cliente sobre o ocorrido * Verifica se o cliente já possui cadastro. * Se não tiver nenhuma informação sobre o cliente elas serão guardadas em clientes. * Atendente registra os detalhes do pedido |
| Solicitar Preparação do Pedido  **Evento**: Atendimento solicita preparação do pedido  **Objetivo**: Preparar o pedido do cliente.  **Trabalhadores Envolvidos:** Atendente, Estoquista   * O Atendente solicita ao Estoquista que pegue o produto. * Após separar o pedido o Estoquista entrega o produto ao Atendente. |
| Entregar Produto  **Evento:** Estoque entrega o pedido pronto  **Objetivo:** Entregar pedido ao cliente.  **Trabalhadores Envolvidos:** Atendente   * Verifica o pedido e associa os dados do cliente ao pedido. * Entrega o produto com a guia de pagamento e solicita o pagamento no caixa. |

|  |
| --- |
| **Cenário: Tratar Pedido de Produto Personalizado** |
| Entregar Catálogo  **Evento:** Cliente solicita catálogo de produtos personalizáveis  **Objetivo:** Mostrar o catálogo de produtos ao cliente.  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente   * Atendente fornece o catálogo mostra a variedade de cores e tamanhos, e mostra a opção de fazer um pedido personalizado. |
| Registrar Pedido  **Evento:** Cliente realiza o pedido personalizado  **Objetivo**: Registrar o pedido do cliente.  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente, Costureira   * Verifica se os itens que estão contidos no pedido realizado pelo cliente podem ser atendidos. * Se tiver algum produto que não se encontra no estoque, informa o cliente sobre o ocorrido. * Verifica se o cliente já possui cadastro. * Se não tiver nenhuma informação sobre o cliente elas serão guardadas no banco de dados cliente. * O Atendente registra os detalhes do pedido personalizado e entrega o pedido mais os detalhes da personalização ao setor de costura. |
| Receber Orçamento  **Evento**: Costura entrega orçamento  **Objetivo**: Calcular o valor da personalização.  **Trabalhadores Envolvidos:** Costureira, Atendente   * A Costureira realiza o orçamento da personalização. * Se não for possível realizar o trabalho realiza a recusa do pedido. * O Atendente entrega o orçamento para o cliente, e poderá informar se a personalização foi recusada ou dar uma sugestão de personalização. |
| Tratar resposta  **Evento:** Cliente envia resposta  **Objetivo**: Verificar a resposta do cliente  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente  .   * Solicita que o cliente realize o pagamento no caixa. * Guarda no banco de dados Pedido e Orçamento a resposta do Cliente. * Encaminha o orçamento ao caixa. |
| Solicitar Preparação do Pedido  **Evento:** Caixa entrega ordem de confecção  **Objetivo**: Liberar a confecção da personalização  **Trabalhadores Envolvidos**:  Caixa, Costura   * Após o pagamento do orçamento o Caixa entrega a ordem de confecção de personalização ao setor de Costura. |

|  |
| --- |
| **Cenário: Tratar Pagamento do Pedido** |
| Registrar Pagamento  **Evento:** Cliente entrega guia do pedido  **Objetivo:** Registrar o Pagamento  **Trabalhadores Envolvidos**:  Caixa     * Verifica a guia do pedido e pergunta ao cliente qual será a forma de pagamento. |
| Tratar Pagamento em Dinheiro  **Evento:** Cliente realiza o pagamento em dinheiro  **Objetivo**: Receber o pagamento em dinheiro  **Trabalhadores Envolvidos**: Caixa   * Verifica a resposta do cliente. * Se o cliente solicitar a chave pix, deverá informar ela ao cliente. * Se o cliente realizar o pagamento em dinheiro deverá entregar registra o pagamento e entregar o comprovante de pagamento. |
| Tratar Pagamento em Pix  **Evento:** Cliente realiza o pagamento através de transferência pix  **Objetivo**: Recebe o pagamento por Pix  **Trabalhadores Envolvidos**: Caixa   * Registra o pagamento do cliente e entrega o comprovante. |

|  |
| --- |
| **Cenário: Tratar Devolução / Troca do Produto Padrão** |
| Verificar Solicitação  **Evento:** Cliente solicita Devolução ou Troca do produto  **Objetivo:** Verificar se a solicitação está dentro do prazo  **Trabalhadores Envolvidos**:  Atendente   * Verifica a solicitação de devolução/troca do produto. * Se o prazo para devolução/troca estiver expirado, informa ao cliente que foi negada. * Se a solicitação estiver dentro do prazo, entrega o nº da solicitação e registra em Pedido. |
| Examinar Produto  **Evento:** Cliente entrega produto para avaliação  **Objetivo**: Analisar o produto  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente   * Verifica a integridade do produto. * Se o produto estiver fora das especificações, o produto é devolvido ao cliente. * Se o produto estiver de dentro das especificações é aprovada a solicitação. * O Atendente poderá entregar ao cliente um vale compra em caso de troca ou pedir que ele se direcione ao caixa junto a guia do pedido para que seja realizado o estorno do valor do pedido. |

|  |
| --- |
| **Cenário: Estornar Valor para Cliente** |
| Registrar Devolução  **Evento:** Cliente entrega guia do pedido  **Objetivo:** Registrar a solicitação  **Trabalhadores Envolvidos**: Caixa   * Recebe a guia do pedido e registra a devolução. * Pergunta ao cliente qual será a forma de pagamento. |
| Tratar Devolução  **Evento:** Cliente envia resposta  **Objetivo**: Registrar o pedido do consumidor.  **Trabalhadores Envolvidos**: Caixa   * Realizara o pagamento em dinheiro e registra a devolução que foi realizada. * Poderá solicitar a chave pix ao cliente. |
| Realizar Pix  **Evento**: Cliente informa chave pix  **Objetivo**: Receber o cálculo do valor da personalização.  **Trabalhadores Envolvidos:** Caixa   * Realiza a transferência através da chave pix do cliente. |
| Confirmar Estorno  **Evento:** Cliente entrega comprovante de estorno  **Objetivo**: Registrar a resposta do cliente  **Trabalhadores Envolvidos**: Caixa   * Após comprovação do estorno registra a devolução que foi realizada. |

|  |
| --- |
| **Cenário: Tratar Retirada do Produto Personalizado** |
| Receber Solicitação de Retirada  **Evento:** Cliente informa número do pedido  **Objetivo:** Verificar a solicitação.  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente   * Verifica o número do pedido. |
| Falar com Estoque  **Evento:** Atendimento informa o número do pedido ao estoque  **Objetivo**: Preparar entrega do pedido  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente   * Informa o nº do pedido ao Estoque para que seja realizada a preparação. |
| Entregar Produto  **Evento**: Estoque entrega o produto  **Objetivo**: Entrega do produto ao cliente  **Trabalhadores Envolvidos:** Estoquista   * Entrega o produto ao cliente. |