|  |
| --- |
| **Cenário: Tratar Devolução / Troca do Produto Padrão** |
| Verificar Solicitação  **Evento:** Consumidor faz pedido do catálogo  **Objetivo:** Mostrar o catálogo de produtos ao consumidor.  **Trabalhadores Envolvidos**:  Atendente  O consumidor solicita o catálogo para visualizar os produtos que poderá comprar direto ou encomendar.  Atendente fornece o catálogo mostra a variedade de cores e tamanhos, e mostra a opção de fazer um pedido personalizado. |
| Examina Produto  **Evento:** Atendimento registra o pedido  **Objetivo**: Registrar o pedido do consumidor.  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente  Após o cliente definir a personalização que será realizada o atendente registra os detalhes em pedido.  Com o pedido do cliente detalhado é entregue ao setor de costura a personalização que sera realizada. |
| Registrar Pedido  **Evento:** Atendimento registra o pedido  **Objetivo**: Registrar o pedido do consumidor.  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente  Após o cliente definir a personalização que será realizada o atendente registra os detalhes em pedido.  Com o pedido do cliente detalhado é entregue ao setor de costura a personalização que sera realizada. |
| Receber Orçamento  **Evento**: Definir valor do orçamento  **Objetivo**: Receber o cálculo do 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.  A costureira entrega o orçamento para o atendente.  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:** Coletar resposta  **Objetivo**: Registrar a resposta do cliente  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente  Após o cliente receber o orçamento ele aprova ou não a personalização, dando o retorno ao atendente.  O atendente solicita que o cliente realize o pagamento no caixa.  O atendente encaminha o valor da personalização ao caixa. |
| Solicitar Preparação do Pedido  **Evento**: Encaminha a confecção do produto ao setor de costura  **Objetivo**: Preparar o pedido do cliente  **Trabalhadores Envolvidos:** Costureira / Caixa  Após confirmação do pagamento o caixa libera a confecção do pedido. |

|  |
| --- |
| **Cenário: Tratar Pedido de Produto padrão** |
| Entregar Catálogo  **Evento:** Consumidor faz pedido do catálogo  **Objetivo:** Mostrar o catálogo de produtos ao consumidor.  **Trabalhadores Envolvidos**:  Atendente  O consumidor solicita o catálogo para visualizar os produtos que poderá comprar direto ou encomendar.  Atendente fornece o catálogo mostra a variedade de cores e tamanhos, e mostra a opção de fazer um pedido personalizado. |
| Registrar Pedido  **Evento:** Atendimento registra o pedido  **Objetivo**: Registrar o pedido do consumidor.  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente  Verifica se tem na loja as peças solicitadas pelo consumidor.  Se alguma peça estiver em falta informa o consumidor.  Após a escolha da(s) peça(s), o atendente registra o pedido.  Guarda o pedido do consumidor em pedido. |
| Solicitar Preparação do Pedido  **Evento**: Atendimento prepara o pedido  **Objetivo**: Preparar o pedido do consumidor.  **Trabalhadores Envolvidos:** Atendente / Estoquista  Após o pedido do cliente o atendente solicita ao Estoquista que pegue o produto.  Após separar o pedido o Estoquista entrega para o/a Atendente. |
| Entregar Produto  **Evento:** Atendimento entrega produto  **Objetivo:** Entregar pedido ao consumidor.  **Trabalhadores Envolvidos:** Atendente  O atendente entrega o produto com a guia de pagamento e solicita o pagamento no caixa.  O atendente avisa o caixa da entrega do produto.  O Atendente guarda em Pedido que o produto foi entregue ao consumidor. |

|  |
| --- |
| **Cenário: Tratar Pedido de Produto Personalizado** |
| Entregar Catálogo  **Evento:** Consumidor faz pedido do catálogo  **Objetivo:** Mostrar o catálogo de produtos ao consumidor.  **Trabalhadores Envolvidos**:  Atendente  O consumidor solicita o catálogo para visualizar os produtos que poderá comprar direto ou encomendar.  Atendente fornece o catálogo mostra a variedade de cores e tamanhos, e mostra a opção de fazer um pedido personalizado. |
| Registrar Pedido  **Evento:** Atendimento registra o pedido  **Objetivo**: Registrar o pedido do consumidor.  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente  Após o cliente definir a personalização que será realizada o atendente registra os detalhes em pedido.  Com o pedido do cliente detalhado é entregue ao setor de costura a personalização que sera realizada. |
| Registrar Pedido  **Evento:** Atendimento registra o pedido  **Objetivo**: Registrar o pedido do consumidor.  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente  Após o cliente definir a personalização que será realizada o atendente registra os detalhes em pedido.  Com o pedido do cliente detalhado é entregue ao setor de costura a personalização que sera realizada. |
| Receber Orçamento  **Evento**: Definir valor do orçamento  **Objetivo**: Receber o cálculo do 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.  A costureira entrega o orçamento para o atendente.  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:** Coletar resposta  **Objetivo**: Registrar a resposta do cliente  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente  Após o cliente receber o orçamento ele aprova ou não a personalização, dando o retorno ao atendente.  O atendente solicita que o cliente realize o pagamento no caixa.  O atendente encaminha o valor da personalização ao caixa. |
| Solicitar Preparação do Pedido  **Evento**: Encaminha a confecção do produto ao setor de costura  **Objetivo**: Preparar o pedido do cliente  **Trabalhadores Envolvidos:** Costureira / Caixa  Após confirmação do pagamento o caixa libera a confecção do pedido. |