**Descrição dos Processos**

**Processo:** Analisar Solicitação de Agendamento

**Evento:** Cliente solicita agendamento de serviço

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista

**Descrição:**

1. Verificar horários disponíveis na agenda.
2. Confirmação ou Recusa + Proposta de Dia e Hora.

**Processo:** Desagendar horário

**Evento:** Cliente solicita reagendamento de serviço

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista

**Descrição:**

1. Verificar horários disponíveis na agenda.
2. Confirmação ou Recusa + Proposta de Dia e Hora.

**Processo:** Recepcionar Cliente

**Evento:** Cliente avisa que chegou para receber o atendimento

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista

**Descrição:**

1. Verificar horário de chegada e de agendamento.
2. Solicitar cliente para aguardar chamar.
3. Avisar profissional da chegada do cliente.

**Processo:** Preparar Fechamento do Serviço

**Evento:** Profissional avisa que o serviço acabou

**Trabalhador Envolvido:** Profissional de Beleza

**Descrição:**

1. Avisar que o serviço foi devidamente finalizado
2. Calcular os serviços realizados para constituição do orçamento.

**Processo:** Informar Valor Total do Serviço

**Evento:** O profissional recebe a solicitação do valor a ser pago.

**Trabalhador Envolvido:** Profissional de Beleza

**Descrição:**

1. Consultar todos os detalhes realizados no serviço.
2. Retornar ao cliente o valor final.

**Processo:** Receber Aviso do Cliente esperando

**Evento:** Recepcionista avisa que o cliente está aguardando

**Trabalhador Envolvido:** Profissional de Beleza

**Descrição:**

1. Verificar disponibilidade na agenda.
2. Preparar ambiente de trabalho

**Processo:** Chamar cliente para realizar o Serviço

**Evento:** Profissional de Beleza chama cliente para realizar o serviço

**Trabalhador Envolvido:** Profissional de Beleza

**Descrição:**

1. Convidar Cliente para realizar o serviço.
2. Iniciar atendimento.

**Processo:** Realizar Serviço

**Evento:** Cliente fala sobre suas preferências durante o serviço

**Trabalhador Envolvido:** Profissional de Beleza

**Descrição:**

1. Atender conforme preferências do cliente.
2. Avisar o cliente quando concluir o serviço.

**Processo:** Realizar Ajustes Solicitados pelo Cliente

**Evento:** Cliente solicita ajustes no serviço realizado

**Trabalhador Envolvido:** Profissional de Beleza

**Descrição:**

1. Realizar ajustes solicitados pelo cliente.
2. Avisar cliente do término do serviço.
3. Avisar a Recepção do término do serviço.

**Processo:** Receber pagamento em dinheiro

**Evento:** Cliente faz o pagamento em dinheiro

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista

**Descrição:**

1. Após informar ao Cliente o valor total do serviço, o cliente se dirige à recepção e realiza o pagamento em dinheiro.
2. A recepcionista confere o valor recebido, verifica se há necessidade de troco, e por fim entrega o recibo ao Cliente.
3. Recepcionista registra e guarda no Caixa o valor recebido.

**Processo:** Receber pagamento em cartão

**Evento:** Cliente faz o pagamento em cartão

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista

**Descrição:**

1. Após informar ao Cliente o valor total do serviço, o cliente se dirige à recepção para realizar o pagamento no cartão.
2. O cliente decide se a forma de pagamento será em débito ou crédito, e informa a recepcionista.

**Processo:** Analisar a resposta da transação

**Evento:** Provedor de Cartões envia a resposta da transação

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista

**Descrição:**

1. Após o Cliente inserir o cartão e a senha na máquina de cartão, a recepcionista aguarda a resposta da transação.
2. Se a transação for aprovada, a recepcionista pergunta ao Cliente se ele deseja a via de operação. E a finalização do pagamento é registrada no Caixa.

* Se a transação não for aprovada pelo Provedor, a recepcionista recusa e pergunta ao Cliente se deseja realizar uma nova tentativa (ou outra forma de pagamento).