

Regra de Negócio de uma Clínica de Estética – Nice Face
Data: 02-10-2020 – por: Ana Rizzi, colaboração e atualização Valter

A Clínica de Estética Nice Face possui diversos tratamentos estéticos, entre eles: limpeza de pele, controle de acne, peeling de diamante, drenagem linfática e massagem modeladora. Além disso, oferece uma avaliação inicial gratuita para que o cliente converse com um profissional que indique o procedimento e o número de sessões mais adequado para ele.

O sistema de gerenciamento possui cadastrado todos os funcionários, com respectivos cargos, funções e atividades realizadas na clínica e de acordo com as competências requeridas para o cargo (e indicação de qual procedimento ele realiza) assim como também todos os procedimentos realizados, com informações de duração e valor de cada sessão (a avaliação inicial também é considerada um procedimento para fins de cadastro).

Quando o cliente entra em contato com a clínica pela primeira vez, ele é cadastrado no sistema (ou, caso ele entre em contato pelo telefone, é feito um pré-cadastro com as informações mais relevantes para que o cadastro seja concluído/atualizado quando o cliente for até lá). O funcionário marca um procedimento de avaliação, para isso, ele cria uma avaliação e preenche as informações da data e hora (com a data de quando será agendado), id do cliente e o id do profissional que o atenderá.

É possível também acessar a Clínica de Estética Nice Face pelo App Mobile, para isso o cliente acessa via celular o site da Nice Face e em seguida será solicitado login e senha, caso não tenha cadastro o sistema abrirá um campo onde será solicitado informações básicas e necessárias para acesso ao sistema.

Após efetuado o cadastro e o acesso ao sistema, o cliente poderá conhecer melhor a empresa, serviços oferecidos, 2agendamento para uma avaliação clínica, informações básicas sobre os procedimentos realizados pela Clínica e um campo “Fale Conosco” para esclarecer dúvidas, solicitações, elogios e/ou eventuais reclamações.

Quando o cliente for na clínica na data do procedimento, o funcionário verifica se a avaliação está prevista para aquela data e ele é atendido. Durante o atendimento, o funcionário que o atende atualiza a avaliação com as informações necessárias, como qual a queixa do cliente, qual o tratamento e a quantidade de sessões indicado. A avaliação tem validade de 30 dias, após esse tempo, se o cliente não tiver iniciado o tratamento, terá que fazer uma nova avaliação.

Após a avaliação, o cliente agenda o procedimento indicado. Para isso, o funcionário busca no sistema pelo CPF do cliente para ver a avaliação dele e agenda o procedimento correto. Nessa busca, é possível ver quantas sessões foram indicadas e quantas já foram feitas, para que o cliente não faça mais sessões do que o necessário.

No dia do procedimento, quando o cliente chegar na clínica, o status da agenda é atualizado para “realizado”, que significa que ele consumiu esse serviço. Com isso, o sistema automaticamente atualiza o número de sessões já realizadas que consta na avaliação desse cliente.

O pagamento pode ser efetuado tanto no momento do agendamento ou quando o cliente chegar na clínica para efetuar o procedimento.

A qualquer momento, o cliente pode modificar ou cancelar um agendamento feito. No caso de cancelamento, o agendamento não é excluído, mas fica com status de cancelado, para que possa aparecer em relatórios.

A clínica possui uma estrutura pequena de negócio e, portanto, o colaborador responsável pelo atendimento na clínica está apto e capacitado para realizar compras dos produtos de uso da clínica (materiais de escritório e materiais e equipamentos para uso nos procedimentos e sessões na prestação de serviços ao cliente). Há também uma área de estoque que manterá os produtos comprados em condições ideais de uso de forma a garantir a qualidade desses, controlando a validade, preservando a integridade e quantidade de forma a não faltar nenhum produto.