**Descrição dos Processos**

Processo: Adquirir pacote de viagem

Evento: Cliente compra um pacote de viagem

Trabalhador envolvido: Consultor de Vendas

Descrição do processo:

1. Escolher um pacote de viagem

Se não houver vaga disponível na excursão, avisar o cliente e finalizar.

1. Cadastrar dados pessoais do passageiro (RG,CPF, Nome, número de telefone e e-mail)

Caso seja menor de idade, cadastrar também as informações do responsável.

1. Receber pagamento do pacote

Verificar se o pagamento é suficiente.

Se o pagamento não for suficiente, devolver o pagamento informando ao cliente o valor

devido.

1. Realizar reserva da vaga

Processo: Cancelar Excursão

Evento: Cliente solicita cancelamento da viagem

Trabalhador envolvido: Assistente administrativo

Descrição do processo:

1. Realizar cancelamento

Solicitar dados da excursão e do passageiro

Caso tenha ocorrido o pagamento, solicitar o estorno

1. Divulgar disponibilidade de nova vaga para a excursão

Processo: Receber informações pré-viagem

Evento: Ciente recebe informações da viagem

Trabalhador envolvido: Assistente de suporte

1. Validar as informações da excursão e passageiros

Caso tenha alguma divergência de cadastro, entrar em contato com o passageiro

1. Consolidar dados da viagem
2. Notificar os detalhes da viagem aos passageiros (Data de saída, horário de saída, numeração do assento, data de volta e o horário da volta)

Caso tenha alguma alteração nos dados, notificar passageiros com antecedência

Processo: Informar imprevistos

Evento: Cliente informa imprevisto

Trabalhador envolvido: Assistente de suporte

Descrição do processo:

1. Contatar a empresa caso haja algum imprevisto

Processo: Receber informações durante a viagem

Evento: Cliente recebe informações ao decorrer da viagem

Trabalhador envolvido: Assistente de suporte

Descrição do processo:

1. Notificar cliente durante a viagem

Informar locais de pausas, horário da saída e retorno

Processo: Avaliar viagem

Evento: Cliente responde pesquisa de avaliação

Trabalhador envolvido: Assistente de suporte

Descrição do processo:

1. Receber feedback do cliente