Descrição Processos de Negócio:

Venda de Produtos – Cliente

**-Receber pedidos**

**Evento:** Consultora recebe pedido solicitado pelo cliente

**Objetivo:** Receber pedido solicitado pelo cliente e encaminhar para entrega

**Trabalhadores Envolvidos:** Consultora

● Anotar pedido realizado pelo cliente

● Verificar estoque

● Finalizar pedido

● Informar prazo de entrega

**-Avaliar perfil do cliente**

**Evento:** Consultora avalia perfil do cliente

**Objetivo:** Analisar perfil do cliente, coletando suas características e preferências.

**Trabalhadores Envolvidos:** Consultora

● Checar cadastro do cliente

● Identificar produtos que mais se adequem ao perfil do cliente

● Disponibilizar os benefícios dos produtos indicados

**-Cancelar pedido**

**Evento:** Consultora realiza cancelamento do pedido

**Objetivo:** Realizar cancelamento do pedido solicitado anteriormente pelo cliente

**Trabalhadores Envolvidos:** Consultora

● Receber solicitação de cancelamento

● Analisar motivo do cancelamento

● Efetuar cancelamento do pedido

**-Realizar venda**

**Evento:** Consultora realiza venda de produto

**Objetivo:** Realizar venda de produto solicitado pelo cliente

**Trabalhadores Envolvidos:** Consultora

● Checar os pedidos

● Finalizar venda

● Realizar entrega de produtos disponíveis

**-Receber pagamento**

**Evento:** Consultora recebe o pagamento do produto

**Objetivo:** Receber pagamento do produto adquirido pelo cliente

**Trabalhadores Envolvidos:** Consultora

● Definir forma de pagamento e quantidade de parcelas

● Receber e dar entrada do valor no caixa

● Fornecer troco

**-Realizar devolução e troca de produtos**

**Evento:** Consultora realiza troca e devolução de produtos

**Objetivo:** Realizar devolução e troca de produtos solicitados anteriormente pelo cliente

**Trabalhadores Envolvidos:** Consultora

● Receber solicitação de devolução e troca

● Registrar motivo

● Entregar novo produto

**-Tratar pagamento em atraso**

**Evento:** Consultora administra pagamento em atraso

**Objetivo:** Tratar pagamento em atraso de produto adquirido pelo cliente

**Trabalhadores Envolvidos:** Consultora

● Realizar cobrança do valor em atraso

● Bloquear o cliente para futuros pedidos com pagamento a prazo

● Receber pagamento em atraso