**Descrição Processos de Negócio**

**Venda de Produtos – Cliente**

**- Anotar pedido**

**Evento:** Cliente faz pedido de produtos

**Objetivo:** Anotar pedido solicitado pelo cliente para encaminhar à validação

**Trabalhadores Envolvidos:** Setor de Venda

● Checar cadastro do cliente

● Anotar pedido realizado pelo cliente

● Verificar estoque

● Informar prazo de entrega

**- Validar Pedido**

**Evento:** Validação do pedido

**Objetivo:** Validar pedido do cliente e encaminhar para entrega.

**Trabalhadores Envolvidos:** Setor de Venda

● Checar cadastro do cliente

● Validar pedido realizado do cliente

● Encaminhar para processo de entrega

**- Registrar pagamento**

**Evento:** Cliente efetua pagamento

**Objetivo:** Registrar pagamento realizado pelo cliente

**Trabalhadores Envolvidos:** Setor de Venda

● Gerar financeiro a receber

● Dar entrada do valor recebido no caixa

● Fornecer troco

**- Enviar produtos**

**Evento:** Setor de vendas envia produtos

**Objetivo:** Realizar envio dos produtos solicitados pelo cliente

**Trabalhadores Envolvidos:** Setor de Venda

● Definir data de entrega

● Consultar endereço de entrega

● Conferir produtos separados para entrega

● Enviar/entregar produto

**- Registrar recebimento**

**Evento:** Cliente recebe produtos

**Objetivo:** Registrar recebimento do produto solicitado pelo cliente

**Trabalhadores Envolvidos:** Setor de Venda

● Verificar se o cliente recebeu o produto

● Alterar pedido para entregue

**- Finalizar pedido**

**Evento:** Finalização do pedido

**Objetivo:** Finalizar pedido solicitado pelo cliente

**Trabalhadores Envolvidos:** Setor de Venda

● Verificar disponibilidade do produto

● Separar produtos

● Finalizar pedido

**- Tratar troca do produto**

**Evento:** Cliente solicita troca de produtos

**Objetivo:** Realizar troca do produto solicitado pelo cliente

**Trabalhadores Envolvidos:** Setor de Venda

● Registrar motivo de troca

● Dar entrada no estoque do produto devolvido

● Dar baixa no estoque do produto a ser entregue

**- Tratar devolução de produto**

**Evento:** Cliente devolve produtos

**Objetivo:** Realizar devolução do produto solicitado pelo cliente

**Trabalhadores Envolvidos:** Setor de Venda

● Registrar motivo de devolução

● Dar entrada no estoque do produto devolvido

● Dar baixa no estoque do produto a ser entregue

**- Tratar pagamento em aberto**

**Evento:** Cliente não efetua pagamento

**Objetivo:** Realizar cobranças de valores pendentes a serem pagos pelo cliente

**Trabalhadores Envolvidos:** Setor de Venda

● Realizar cobrança do valor em atraso

● Bloquear o cliente para futuros pedidos com pagamento a prazo

● Receber pagamento em atraso

**- Cancelar pedido**

**Evento:** Cliente cancela pedido

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

**Trabalhadores Envolvidos:** Setor de Venda

● Receber solicitação de cancelamento

● Registrar motivo

● Desfazer separação dos produtos

● Disponibilizar produtos para venda