Descrição Processos de Negócio:

Venda de Produtos – Cliente

**-Anotar pedido**

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

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

**Trabalhadores Envolvidos:** Setor de Venda

● Checar cadastro do cliente

● Anotar pedido realizado pelo cliente

● Verificar estoque

● Finalizar pedido

● Informar prazo de entrega

**-Validar Pedido**

**Evento:** Consultora valida pedido do cliente

**Objetivo:** Validar pedido do cliente, analisando se os dados do pedido solicitado estão corretos

**Trabalhadores Envolvidos:** Setor de Venda

● Checar cadastro do cliente

● Validar pedido realizado do cliente

● Encaminhar para processo de entrega

**-Registrar pagamento**

**Evento:** Consultora registra pagamento do cliente

**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:** Consultora realiza o envio do produto

**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:** Consultora registra recebimento do produto

**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:** Consultora finaliza o pedido do cliente

**Objetivo:** Finalizar pedido solicitado pelo cliente

**Trabalhadores Envolvidos:** Setor de Venda

● Verificar disponibilidade do produto

● Separar produtos

● Finalizar pedido

**-Tratar troca do produto**

**Evento:** Consultora realiza a troca do pedido

**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:** Consultora realiza a devolução do pedido

**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:** Consultora realiza cobrança de pagamentos em atraso

**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:** Consultora realiza cancelamento do 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