Processo: Agendar Horário

Evento: Cliente solicita agendamento

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

• Na apresentação do cliente a recepção, perguntar qual procedimento o cliente deseja realizar e verificar se o mesmo consta no catálogo.

• Se o procedimento solicitado pelo cliente não consta no catálogo, informar ao cliente (recusa) e finalizar.

• Solicitar dados do cliente como nome e telefone para contato e preferências para data e hora da realização do serviço.

• Se o horário na data escolhida pelo cliente não estiver vago, informar ao cliente (recusa) e sugerir um novo dia e horário para a realização do serviço.

• Marcar horário na agenda e entregar comprovante de agendamento ao cliente.

Processo: Recepcionar Cliente

Evento: Cliente avisa a sua chegada para realização dos serviços.

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

• O cliente se identifica e entrega o comprovante de agendamento.

• Se o algum fator maior e/ou externo que impeça que o serviço seja realizado por circunstâncias de tipo de procedimento a ser realizado, informar ao cliente e sugerir um novo dia e horário.

• Checar se o comprovante possui as mesmas informações registradas na agenda.

• Se o agendamento do cliente não constar na agenda, informar o cliente (recusa) e sugerir um novo dia e horário.

• Se o comprovante do cliente não pertencer ao salão, informar o cliente (recusa) e oferecer um agendamento.

• Se o algum fator maior e/ou externo que impeça que o serviço seja realizado por circunstâncias de data e hora, informar ao cliente e sugerir um novo dia e horário.

• Marcar na agenda que o cliente compareceu.

• Solicitar que o cliente aguarde ser chamado.

• Solicitar que o cliente aguarde ser chamado.

Processo: Receber Aviso De Cliente Aguardando

Evento: Recepção avisa que tem cliente aguardando.

Trabalhador Envolvido: Recepcionista, barbeiro

• Consultar na agenda quem é o próximo cliente a ser chamado.

Processo: Chamar Cliente Para Realização De Serviço

Evento: Barbeiro chama cliente para o atendimento

Trabalhador Envolvido: Barbeiro

• Chamar o cliente para receber o atendimento.

• Se o cliente não responder ao chamado ou não estiver no local, aguardar e chamar novamente, caso ocorra três chamados e o cliente não se apresentar, finalizar atendimento.

• Marcar na agenda que o atendimento foi iniciado.

Processo: Realizar Serviço

Evento: Barbeiro realiza serviço

Trabalhador Envolvido: Barbeiro

• Cliente informa suas preferências para o serviço.

• Marcar na agenda tudo que foi realizado.

• Avisar o cliente que o serviço foi finalizado.

Processo: Realizar Ajuste Solicitado Pelo Cliente

Evento: Cliente solicita ajustes

Trabalhador Envolvido: Barbeiro

• Cliente informa suas preferências para o ajuste do serviço.

• Marcar na agenda os ajustes ou serviços adicionais realizados.

• Avisar o cliente que o serviço foi finalizado.

Processo: Preparar Fechamento Do Serviço

Evento: Barbeiro avisa o término do procedimento para a Recepção

Trabalhador Envolvido: Barbeiro

• Consultar os procedimentos realizados.

• Marcar na agenda o valor do serviço.

Processo: Informar Valor Total do Serviço

Evento: Cliente solicita valor a pagar.

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

• Consultar o valor na agenda.

• Informar o valor do serviço e os detalhes sobre tudo o que foi realizado.

Processo: Receber Pagamento Em Dinheiro

Evento: Cliente realiza pagamento.

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

• Receber pagamento do cliente.

• Se o valor pago pelo cliente for maior, então o recepcionista guardará o dinheiro no caixa e devolverá o troco e o recibo.

• Receber pagamento do cliente, guardar no caixa e devolver o recibo ao cliente.