**Capacidade: Agendar horário**

*Processo:* Agendar Horário

*Evento*: Cliente solicita agendamento

*Trabalhador Envolvido*: Recepcionista

* Solicitar ao cliente nome, telefone para contato e preferências de 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.

**Capacidade: Realizar atendimento**

*Processo:* Recepcionar Cliente

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

*Trabalhador Envolvido:* Recepcionista

* Perguntar nome e procedimento do cliente.
  + Se houver algum imprevisto que impeça que o serviço seja realizado, por exemplo, equipamentos danificados, informar ao cliente (recusa) e sugerir um novo dia e horário.
* Checar na agenda se há um horário marcado para o cliente e procedimento informado.
  + Se o agendamento do cliente não constar na agenda, informar o cliente (recusa) e sugerir um novo dia e horário.
  + Se houver algum fator externo que impeça que o serviço seja realizado em razão da data e hora agendadas, por exemplo, atraso do cliente, informar ao cliente (recusa) e sugerir um novo dia e horário.
* Marcar na agenda que o cliente compareceu.
* Solicitar que o cliente aguarde ser chamado.

*Processo*: Receber Aviso De Cliente Aguardando

*Evento*: Recepção avisa que tem cliente aguardando.

*Trabalhador Envolvido*: 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, o barbeiro deve aguardar, depois chamar novamente e marcar na agenda que o cliente foi chamado. Repetir o processo no máximo três vezes.
  + Se o cliente não comparecer no último chamado, encerrar o atendimento.
* Marcar na agenda que o atendimento foi iniciado.

*Processo*: Realizar Serviço

*Evento:* Cliente solicita suas preferências de corte

*Trabalhador Envolvido*: Barbeiro

* Perguntar as preferências do cliente 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 solicit*a* ajustes

*Trabalhador Envolvido*: Barbeiro

* Perguntar ao cliente se ele deseja algum ajuste no serviço.
  + Se o cliente desejar ajustes, marcar na agenda os ajustes ou serviços adicionais realizados.
* Avisar ao cliente que o serviço foi finalizado.

**Capacidade: Finalizar atendimento**

*Processo*: Preparar Fechamento do Serviço

*Evento*: Barbeiro avisa o término do procedimento para a recepção

*Trabalhador Envolvido*: Recepcionista

* 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 forma Pagamento

*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.
  + Se o cliente optar pelo pagamento com cartão, o cliente entrega o cartão ao recepcionista, pergunta qual a forma de pagamento (débito ou crédito), insere o cartão na máquina, pede para o cliente inserir a senha e caso a transação seja aprovada, entrega o recibo.