

Apresentar Produtos

Evento: O cliente entra em contato para falar sobre um produto da DualVet

Objetivo: Tirar eventuais dúvidas dos clientes quanto à produtos da loja

Trabalhadores Envolvidos:

- ❖ Representantes
 - Realiza contato (receptivo) com o cliente, informa sobre os produtos e esclarece eventuais dúvidas acerca dos mesmos.

Realizar Pedido

Evento: O cliente efetua um pedido pelo site da DualVet

Objetivo: Criar um pedido com os itens escolhidos pelo cliente

Trabalhadores Envolvidos:

- ❖ Nenhum (Processo realizado pelo sistema e-commerce)

Receber e Validar Pedidos

Evento: Um dos representantes comerciais recebe um pedido para conferência

Objetivo: Validar, conferir e aprovar (ou reprovar) um pedido de compras

Trabalhadores Envolvidos:

- ❖ Representantes
 - Verifica se o pedido recebido pode ser atendido.
 - Se faltar algum produto do pedido no estoque, informa ao cliente e dá opções de troca por outro produto ou reembolso do valor do item faltante.
 - Verifica se a DualVet já possui informações do cliente. Se as informações do cliente não existirem, então elas são guardadas em Cliente, caso contrário atualiza as informações se necessário.
 - Guarda o pedido do cliente em Pedido.
 - Informa ao cliente o número de Pedido.
 - Solicita validação de pagamento ao CEO da empresa.

Validar Pagamento do Pedido

Evento: O CEO verifica se o pagamento do pedido foi recebido pela DualVet

Objetivo: Confirmar o pagamento do pedido para dar continuidade à venda

Trabalhadores Envolvidos:

- ❖ CEO:
 - Verifica, de acordo com o pedido, dados do cliente e forma de pagamento, se o pagamento foi concluído.
 - Caso o pagamento não seja encontrado, informa o representante para que este contate o cliente.
 - Caso o pagamento esteja correto, informa o representante para dar andamento ao pedido.
 - Atualiza o status do pedido do cliente para “Pago” em Pedido.

Faturar Pedido

Evento: O representante fatura o pedido

Objetivo: Formalizar o pedido com Nota Fiscal de venda

Trabalhadores Envolvidos:

- ❖ Representante:
 - Recebe validação de pagamento do pedido pelo CEO:
 - Caso o pagamento não seja encontrado, informa o cliente e apresenta opções de cancelamento do pedido ou tentar nova forma de pagamento
 - Caso o pagamento esteja correto, informa o cliente sobre o recebimento, emite nota fiscal e envia ao cliente.
 - Atualiza o status do pedido do cliente para “Faturado” em Pedido.

Enviar Pedido

Evento: O representante faz o envio do pedido

Objetivo: Assegurar que o pedido chegue corretamente ao cliente

Trabalhadores Envolvidos:

- ❖ Representante:
 - De acordo com as informações do cliente, do pedido e do estoque, prepara o envio dos produtos constantes no pedido recebido.
 - Atualiza o status do pedido do cliente para “Enviado” em Pedido.
 - Informa o código de rastreio ao cliente.

Tratar Devoluções

Evento: O CEO verifica o motivo da devolução / cancelamento de compra

Objetivo: Dar ao cliente uma experiência satisfatória mesmo em caso de cancelamento ou devolução

Trabalhadores Envolvidos:

- ❖ CEO:
 - Verifica, de acordo com o pedido, dados do cliente, estoque e forma de pagamento, o motivo da devolução.
 - Caso a devolução seja por arrependimento da compra, defeito de fabricação ou compra por equívoco, oferecer opções de troca por outro produto ou reembolso do valor.
 - Atualiza o status do pedido do cliente para “Devolvido” ou “Devolvido Parcialmente” em Pedido.