

19. Regras de Negócio

RN0001 – Após a confirmação do agendamento de serviço o cliente tem possibilidade de solicitar reagendamento de serviço, em um prazo de até 2 (duas) horas antes do horário agendado.

RN0002 – Após a confirmação do agendamento / reagendamento o cliente tem a possibilidade de cancelar o agendamento do serviço, em um prazo de até 1 (uma) hora antes do horário agendado.

RN0003 – Após a confirmação do agendamento / reagendamento, o cliente deve avisar sua chegada em até no máximo 15 (quinze) minutos após o horário agendado.

RN0004 – Após o cliente avisar sua chegada ao recepcionista, o recepcionista deve avisar o setor de serviço em até 5 (cinco) minutos.

RN0005 – Após o setor de serviço ser avisado sobre o aguardo do cliente, ele deve convidar o cliente para atendimento em até no máximo 10 (dez) minutos após o horário agendado.

RN0006 – Após o cliente ser convidado ao atendimento, ele deve avisar suas preferências em até no máximo 5 minutos antes do início da execução do serviço, para que tudo ocorra conforme o planejamento.

RN0007 – Após a finalização do serviço, o setor de serviço deve avisar a recepção a respeito do término do serviço em até 5 (cinco) minutos.

RN0008 – Após o cliente solicitar o valor total dos serviços realizados por ele, a recepção deve informá-lo em até 5 (cinco) minutos.

RN0009 – Após a recepção informar o valor total ao cliente, o cliente tem até 30 (trinta) minutos para efetuar o pagamento

RN0010 – Após o cliente enviar o cartão e informar a senha para efetuar o pagamento, a operadora de cartões deve enviar uma resposta em relação a transação de débito em até no máximo 5 (cinco) minutos.

RN0011 – Caso a resposta da transação de débito for negativa por três vezes, o recepcionista deve sugerir outra forma de pagamento.

RN0012 – Após 1 (uma) hora da finalização do serviço, caso o cliente não tenha pago o serviço, o salão entra em contato para negociação do valor.