

## 18. Descrição dos Processos de Negócio

Receber Solicitação de Agendamento de Serviço

**Evento:** Cliente solicita agendamento de serviço

**Objetivo:** Agendar serviço disponível no salão

**Trabalhadores Envolvidos:**

- Recepcionista
  - Verifica se o salão possui o serviço solicitado pelo cliente
  - Consulta o funcionário responsável por realizar determinado serviço solicitado pelo cliente
  - Consulta agenda a fim de verificar disponibilidade de horários
    - Se o horário solicitado não puder ser atendido, informa ao cliente a indisponibilidade da data e/ ou horário e informa uma proposta de data e horário disponíveis
  - Guarda o agendamento do cliente na agenda
  - Informa ao cliente uma confirmação a respeito da solicitação do agendamento do serviço.

Receber Solicitação de Reagendamento de Serviço

**Evento:** Cliente solicita reagendamento de serviço

**Objetivo:** Reagendar serviço disponível no salão

**Trabalhadores Envolvidos:**

- Recepcionista
  - Verifica se o salão possui o serviço solicitado pelo cliente
  - Consulta o funcionário responsável por realizar determinado serviço solicitado pelo cliente
  - Consulta agenda a fim de verificar disponibilidade de horários

- Se o horário solicitado não puder ser atendido, informa ao cliente a indisponibilidade da data e/ ou horário e informa uma proposta de data e horário disponíveis.
- Guarda o reagendamento do cliente na agenda
- Disponibiliza o horário anteriormente agendado
- Informa ao cliente uma confirmação a respeito da solicitação do reagendamento do serviço.

Receber Solicitação de cancelamento de Serviço

**Evento:** Cliente solicita cancelamento de agendamento de serviço

**Objetivo:** Cancelar agendamento / reagendamento realizado pelo cliente

**Trabalhadores Envolvidos:**

- Recepcionista
  - Verifica na agenda, se o cliente havia um agendamento marcado
  - Cancela o agendamento do serviço solicitado
  - Disponibiliza a data para futuros agendamentos
  - Informa uma resposta ao cliente

Recepcionar Cliente

**Evento:** Cliente avisa sua chegada para realização do serviço

**Objetivo:** Recepcionar Cliente para realização do serviço agendado

**Trabalhadores Envolvidos:**

- Recepcionista
  - Consulta o serviço agendado pelo cliente
    - Se o cliente não estiver com determinado serviço agendado é recusado a solicitação de aguardo e sugerido

a ele uma data disponível para realização do serviço solicitado

- Consulta o horário do serviço agendado pelo cliente
  - Se o cliente não estiver com determinado horário reservado para realização do serviço, é recusado a solicitação de aguardo e sugerido a ele uma data disponível.
- Consulta o funcionário responsável pela realização do serviço
- Informa o cliente para aguardar o início do atendimento
- Informa o setor de serviço responsável pela realização do serviço agendado pelo cliente.

Receber aviso de cliente esperando

**Evento:** Recepção envia aviso de espera

**Objetivo:** Ter conhecimento da chegada do cliente

**Trabalhadores Envolvidos:**

- Setor de Serviço
  - Consulta na agenda o horário agendado pelo cliente.
  - Informa o funcionário responsável

Chamar Cliente para Realizar Serviço

**Evento:** Setor de serviço convida o cliente para o atendimento

**Objetivo:** Convidar o cliente para atendimento

**Trabalhadores Envolvidos:**

- Setor de Serviço
  - Consulta na agenda o horário agendado pelo cliente
  - Envia um convite de atendimento ao cliente

Realizar Serviço

**Evento:** Cliente informa suas preferências

**Objetivo:** Realizar o serviço agendado pelo cliente

**Trabalhadores Envolvidos:**

- Setor de Serviço
  - Realiza o serviço conforme as preferências informadas pelo cliente
  - Consulta agenda, a fim de conferir serviços agendados e / ou adicionar serviços solicitados de última hora
  - Informa para a recepção que o serviço foi finalizado

Fechar Serviços

**Evento:** Setor de serviço envia um aviso de término

**Objetivo:** Realizar o fechamento dos serviços

**Trabalhadores Envolvidos:**

- Recepcionista
  - Consulta agenda, a fim de atualizar serviços que foram realizados e atualizar caso tenha sido adicionado algum outro serviço agendado.

Informar valor total dos serviços

**Evento:** Cliente solicita valor total dos serviços

**Objetivo:** Informar ao cliente o valor total dos serviços recebidos por ele

**Trabalhadores Envolvidos:**

- Recepcionista
  - Consulta agenda, a fim de atualizar os serviços
  - Calcula o valor total dos serviços

- Informa ao cliente o valor dos serviços realizados

Receber Dinheiro

**Evento:** Cliente envia dinheiro

**Objetivo:** Receber pagamento com dinheiro

**Trabalhadores Envolvidos:**

- Recepcionista
  - Consulta agenda para verificar quais serviços foram realizados
  - Realiza o lançamento do pagamento
  - Confere o valor recebido
  - Calcula o troco (se houver)
  - Emite a nota fiscal
  - Informa o troco e a nota fiscal ao cliente

Receber Cartão + Senha

**Evento:** Cliente envia cartão + senha

**Objetivo:** Receber pagamento com cartão + senha

**Trabalhadores Envolvidos:**

- Recepcionista
  - Consulta agenda para verificar quais serviços foram realizados
  - Informa uma solicitação de débito para a operadora de cartões

Analisar Resposta da Transação de Débito

**Evento:** Operadora de cartões envia resposta da transação de débito

**Objetivo:** Informar ao cliente o estado do pagamento dele

**Trabalhadores Envolvidos:**

- Recepcionista

- Consulta agenda para verificar quais serviços foram realizados
- Realiza o lançamento do pagamento ○ Em caso de recusa da operadora de cartões, informa ao cliente que o pedido foi recusado.
- Informa ao cliente a via de operação de débito juntamente com a nota fiscal

Registrar Dívida do Cliente

**Evento:** Cliente não efetua pagamento

**Objetivo:** Registrar que o cliente está em dívida com o salão

**Trabalhadores Envolvidos:**

- Recepcionista
  - Armazena na agenda que o cliente não realizou o pagamento do serviço realizado