**Descrição dos Processos**

**Processo:** Analisar Solicitação de Agendamento

**Evento:** Cliente solicita agendamento

**Trabalhador Envolvido:**

* Recepcionista

1. De acordo com a preferência de data e horário do **Cliente**, recepcionista verifica na agenda se há disponibilidade de agendamento para o **Serviço** solicitado.
2. Recepcionista apresenta para o **Cliente** as opções de datas e horários para agendamento.
3. Recepcionista confirma o agendamento para data e horário solicitados pelo **Cliente**.

* Se o horário solicitado pelo **Cliente** não estiver disponível, recepcionista recusa e apresenta sugestão de outro dia e horário próximos ao solicitado.

**Processo:** Cancelar horário

**Evento:** Cliente solicita cancelamento

**Trabalhador Envolvido:**

* Recepcionista

1. Verifica na agenda qual horário e **Serviço** haviam sido agendados para o **Cliente.**
2. Após verificação, recepcionista registra na agenda o cancelamento do horário.

* Se o **Cliente** solicitar o cancelamento de um agendamento inexistente, a recepcionista recusa e informa que não há nenhum horário agendado.

1. Recepcionista informa ao **Cliente** a confirmação de cancelamento.

**Processo:** Recepcionar Cliente

**Evento:** Cliente avisa sua chegada

**Trabalhador Envolvido:**

* Recepcionista
  1. Após **Cliente** se apresentar na recepção, recepcionista verifica na agenda se o cliente possui horário agendado.
  2. Se o **Cliente** não possuir horário agendado, recepcionista recusa e apresenta sugestão de novo dia e novo horário para o **Serviço** solicitado.
  3. Caso o **Cliente** já tenha um horário agendado, recepcionista solicita que ele aguarde para ser chamado.
  4. Recepcionista avisa ao setor de **Corte** que há **Cliente** esperando.

**Processo:** Preparar Fechamento do Serviço

**Evento:** Corte avisa término do serviço

**Trabalhador Envolvido:**

* Cabeleireiro

1. Após receber o aviso de que há **Cliente** esperando na recepção, o setor de **Corte** prepara o fechamento do serviço, e quando for finalizado, avisa o término à recepção.

**Processo:** Informar valor total do serviço

**Evento:** Cliente solicita o valor a pagar

**Trabalhador Envolvido:**

* Recepcionista

1. Após o **Cliente** se dirigir à recepção e solicitar o valor total a pagar, a recepcionista verifica na agenda o valor e os detalhes do **Serviço** que foi realizado e os passa para o **Cliente**.

**Processo:** Receber pagamento em dinheiro

**Evento:** Cliente realiza o pagamento em dinheiro

**Trabalhador Envolvido:**

* Recepcionista

1. Após informar ao **Cliente** o valor total do serviço, o cliente se dirige à recepção e realiza o pagamento em dinheiro.
2. A recepcionista confere o valor recebido, verifica se há necessidade de troco, e por fim entrega o recibo ao **Cliente**.
3. Recepcionista registra e guarda no **Caixa** o valor recebido.

**Processo:** Receber Cartão + Senha

**Evento:** Cliente realiza o pagamento em cartão

**Trabalhador Envolvido:**

* Recepcionista

1. Após informar ao **Cliente** o valor total do serviço, o cliente se dirige à recepção para realizar o pagamento no cartão.
2. O cliente define se a forma de pagamento será em débito ou crédito, e informa a recepcionista.

**Processo:** Analisar Resposta da Transação

**Evento:** Provedor de Cartões envia a resposta da transação

**Trabalhador Envolvido:**

* Recepcionista

1. Após o **Cliente** inserir o cartão e a senha na Máquina de Cartão, a recepcionista aguarda a resposta da transação.
2. Caso a transação seja aprovada, a recepcionista pergunta ao **Cliente** se ele deseja a via de operação. E a finalização do pagamento é registrada no **Caixa.**

* Se a transação não for aprovada, a recepcionista recusa e pergunta ao **Cliente** se deseja realizar uma nova tentativa.

**Processo:** Receber aviso de cliente esperando

**Evento:** Recepção avisa setor de corte que há cliente esperando

**Trabalhador Envolvido**:

* Recepcionista

1. Após checar o **Agendamento** e ter a confirmação de que o **Cliente** possui horário marcado, recepcionista avisa ao setor de corte que cliente está esperando.

**Processo:** Chamar cliente para realizar serviço

**Evento:** Corte chama cliente para realizar serviço

**Trabalhador Envolvido**:

* Cabeleireiro

1. Quando houver disponibilidade, o setor de corte convida o **Cliente** para ser atendido e receber o serviço que foi solicitado.

**Processo:** Realizar serviço

**Evento:** Cliente solicita suas preferências

**Trabalhador Envolvido**:

* Cabeleireiro

1. **Cliente** informa ao cabeleireiro as preferências do serviço que irá receber antes que o cabeleireiro comece a realizá-lo.
2. Após informar as preferências, o cabeleireiro realiza o serviço solicitado.
3. Feito o serviço, o **Cliente** pode solicitar alguns ajustes, caso necessário.

**Processo:** Realizar ajustes solicitados pelo cliente

**Evento:** Cliente solicita ajustes

**Trabalhador Envolvido**:

* Cabeleireiro

1. **Cliente** verifica o serviço recebido, e analisa se ajustes serão necessários.
2. Cabeleireiro realiza ajustes que foram solicitados pelo **Cliente**, até ele ficar satisfeito com o serviço recebido.
3. Após ajustes realizados, o setor de corte avisa ao **Cliente** que o serviço foi finalizado, e avisa também a **Recepção** o término do serviço.
4. Recepção registra na agenda que o serviço foi finalizado.