**Capacidade: Realizar Agendamento**

*Processo:* Agendar Horário

*Evento*: Cliente solicita agendamento

*Trabalhador Envolvido*: Recepcionista

* Receber e anotar as 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.
* Com tudo estando certo com o agendamento, marcar dia e horário na agenda e informar ao cliente.

**Capacidade: Recepcionar Cliente**

*Processo:* Recepcionar Cliente

*Evento:* Cliente avisa a sua chegada.

*Trabalhador Envolvido:* Recepcionista

* Checar na agenda se há um horário marcado informado pelo cliente.
  + 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.
* Avisar ao setor de Corte que o cliente está aguardando

**Capacidade: Cancelar Agendamento**

*Processo:* Cancelar horário agendado

*Evento*: Cliente solicita cancelamento

*Trabalhador Envolvido*: Recepcionista

* Checar na agenda qual dia e horário o agendamento foi realizado
  + Caso na agenda não conste o agendamento informado, avisar ao cliente que não será possível realizar esta ação, pois não há um agendamento marcado.
* Após checar, o recepcionista deve registrar na agenda que o agendamento está cancelado.
* Informar ao cliente que o cancelamento foi realizado.

**Capacidade: Realizar serviço**

*Processo*: Receber Aviso De Cliente Aguardando

*Evento*: Recepção avisa ao Corte que há cliente esperando.

*Trabalhador Envolvido*: Corte

* Ao receber o aviso, marcar que o próximo cliente a ser atendido chegou.
* Marcar na agenda que o atendimento foi iniciado.
* Marcar na agenda qual o próximo cliente a ser atendido.

*Processo*: Chamar Cliente Para Realização do Serviço

*Evento*: Corte convida cliente para o atendimento

*Trabalhador Envolvido*: Barbeiro

* Chamar o cliente para receber o atendimento.
* Marcar na agenda que o cliente foi chamado.

*Processo*: Realizar Serviço

*Evento:* Cliente informa suas preferências

*Trabalhador Envolvido*: Barbeiro

* Realizar serviço conforme as preferências do cliente.
* Marcar na agenda tudo que foi realizado.
* Se não houver solicitação de ajustes, então avisar ao setor de Recepção que o serviço foi finalizado.

*Processo*: Tratar feedback do cliente

*Evento*: Cliente passa o feedback sobre o serviço

*Trabalhador Envolvido*: Corte

* Receber o feedback dado pelo cliente.
  + Se o cliente desejar ajustes, marcar na agenda os ajustes ou serviços adicionais realizados.
* Avisar ao cliente que o serviço foi finalizado.
* Se não houver solicitação de ajustes, então avisar ao setor de Recepção que o serviço foi finalizado.

**Capacidade: Finalizar atendimento**

*Processo*: Preparar Fechamento do Serviço

*Evento*: Corte avisa o término do serviço para a recepção

*Trabalhador Envolvido*: Recepcionista

* Ao receber o aviso do término do serviço, 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 de pagamento em dinheiro

*Evento*: Cliente realiza pagamento com dinheiro

*Trabalhador Envolvido*: Recepcionista

* Receber pagamento em dinheiro do cliente e devolver o recibo ao cliente.
  + Se o valor pago pelo cliente for maior que o valor total do serviço, então o recepcionista guardará o dinheiro no caixa e devolverá o troco e o recibo.

*Processo:* Receber cartão + senha

*Evento*: Cliente insere cartão na máquina e coloca a senha

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

* Receber do cliente o cartão e senha.
* Através da máquina de cartão enviar solicitação de débito ao provedor de cartão.

*Processo:* Analisar resposta da transação de débito

*Evento*: Provedor de cartão informa a resposta da transação

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

* Receber resposta do status da transação de débito.
  + Caso a resposta seja negativa avisar ao cliente.
* Repassar a via de operação ao cliente.