

# Esmalteria

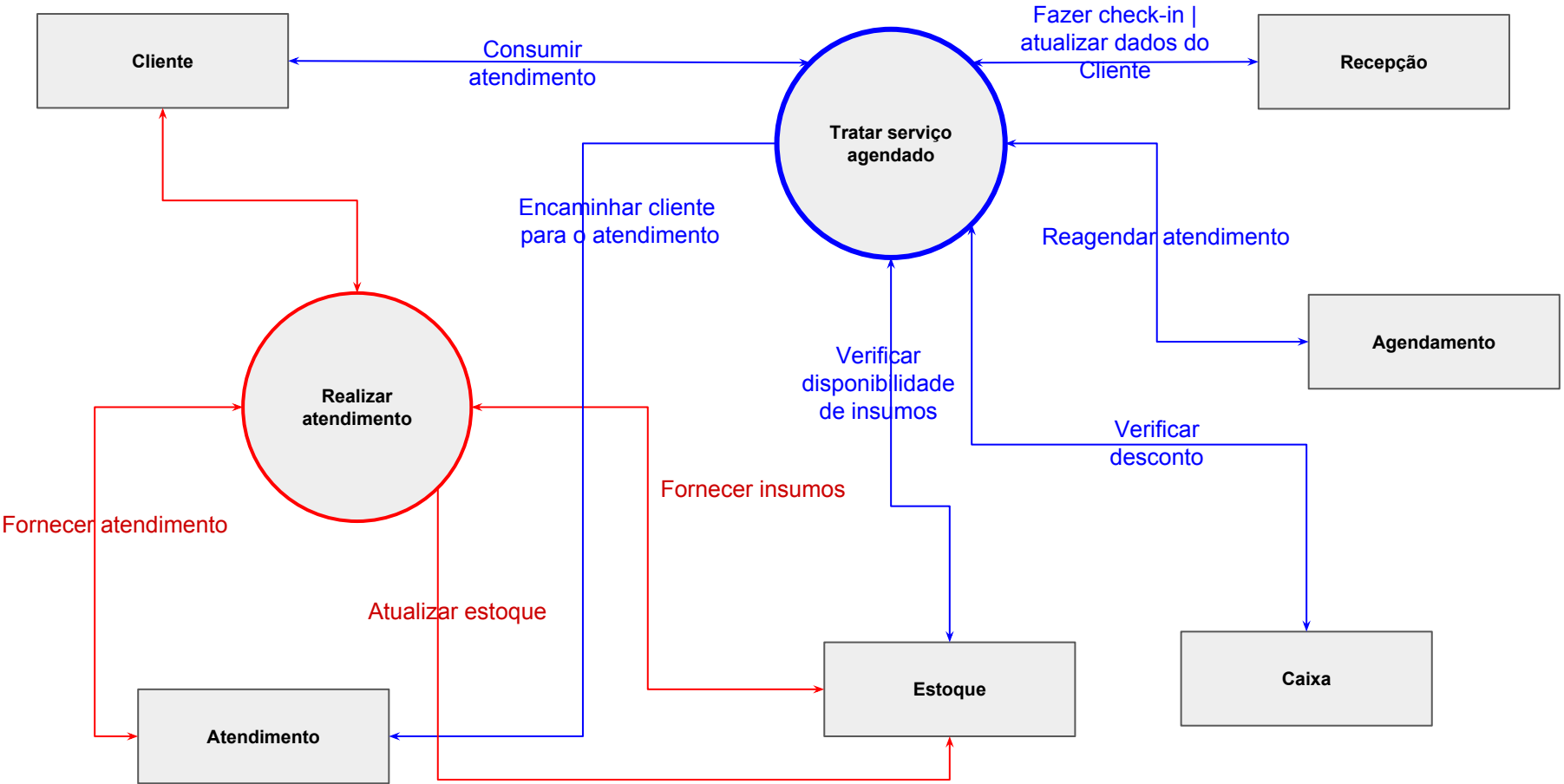
**Nathalia Escarlata - 1800179**

**Tadeu Inocência - 1800250**

**Tiberio Cruz - 1800110**

**Vinicius Motta - 1800842**

Capacidade 2: Cliente consome serviço



## **Realizar atendimento**

**Evento:** Cliente consome serviço

**Objetivo:** Realizar atendimento de serviço agendado pelo cliente

### **Trabalhadores envolvidos:**

- **Recepcionista**
  - Fazer check-in do cliente a ser atendido
  - Verificar com Estoque a disponibilidade de insumos
    - Se não houver insumo solicitado em estoque, encaminhar para Agendamento para remarcar serviço.
    - Se não houver insumo solicitado em estoque, propor a realização do serviço com insumo similar
      - Se cliente não aceitar, encaminhar ao Agendamento para remarcar serviço.
  - Verificar se dados do cliente estão atualizados
    - Se os dados não estiverem atualizados, a recepção atualiza os dados
  - Encaminhar cliente para Atendimento
- **Agendamento**
  - Remarcar serviço previamente agendado.
- **Estoquista**
  - Informar disponibilidade de insumos para a Recepção
    - Se não houver insumo solicitado em estoque, informar recepção - alternativas ou indisponibilidade
  - Fornecer insumos para o Atendimento (realizar o serviço)
- **Atendente - Designer de Unhas**
  - Realiza o serviço agendado pelo cliente
- **Caixa**
  - Informar detalhes do pagamento
  - Receber pagamento pelo serviço agendado
    - Se for aniversário do cliente, aplicar desconto
    - Se houver troco, repassar ao cliente