



Devolução

Evento: Cliente Solicita a Devolução

Objetivo: Avaliar e propor solução para produto com problema.

Trebalhadores envolvidos:

- Atendente e operador de Caixa
 - Atendente recebe e avalia devolução.
 - Se confirmado problemas com produto, cliente pode:
 - Trocar por mesmo produto
 - Trocar por outro produto, nesse caso o operador deve se averiguar diferença de preço e atualizar estoque de produtos
 - Pedir devolução da importância paga.
 - Atendente devolve produto ao fabricante.