

Cliente

Sistema

Estabelecimento

Inicia conversa no WhatsApp

Envia boas-vindas e verifica cliente

Cliente recorrente?

sim

não

Oferece pedidos anteriores

Apresenta opções iniciais

Seleciona opção

Ver cardápio

Opção?

Fazer pedido

Exibe categorias

Inicia pedido

Seleciona itens

Adiciona ao carrinho

Exibe resumo do carrinho

Confirma carrinho

Solicita/confirma endereço

Exibe opções de pagamento

Seleciona método

PIX

Método?

Cartão

Gera chave PIX

Informa que motoboy levará máquina

Realiza pagamento

Confirma pagamento

Finaliza pedido e envia confirmação

Recebe e prepara pedido

Atualiza status

Notifica cliente sobre status

Entrega pedido

Pagamento?

Cartão

Processa pagamento

Solicita feedback

Fornece avaliação