Descrição dos Processos de Negócio

**Atender cliente**

**Evento:** Cliente realiza pergunta.

**Objetivo:** Atender o cliente para eventual compra.

**Trabalhadores envolvidos:** Funcionário

* Funcionário mostra os produtos, tamanhos e cores para o cliente.
* Funcionário esclarece as dúvidas e reclamações do cliente.

**Vender para o cliente**

**Evento:** Cliente realiza pedido.

**Objetivo:** Realização do pedido e valor a pagar.

**Trabalhadores envolvidos:** Funcionário

* Funcionário informa o valor do pedido do cliente.
* Funcionário encaminha o cliente ao caixa.

**Receber pagamento**

**Evento:** Cliente realiza pagamento.

**Objetivo:** Cliente faz o pagamento.

**Trabalhadores envolvidos:** Funcionário

* Funcionário informa a forma de pagamento.
* Funcionário faz recibo e entrega o troco se houver.

**Não receber pagamento**

**Evento:** Cliente não realiza pagamento.

**Objetivo:** Cliente não faz o pagamento.

**Trabalhadores envolvidos:** Funcionário

* Funcionário informa que o cliente não pagou.

**Enviar solicitação de operação de Débito/Crédito**

**Evento:** Caixa realiza solicitação de operação.

**Objetivo:** Solicitação de operação do cartão.

**Trabalhadores envolvidos:** Funcionário

* Funcionário solicita a operação de cartão ao cliente.
* Funcionário informa o cartão de débito ou crédito.

**Não receber retorno da solicitação**

**Evento:** Provedores de cartões não retornam operação solicitada.

**Objetivo:** Provedores não retornam operação.

**Trabalhadores envolvidos:** Provedor

* Provedor não retorna a operação solicitada.

**Receber retorno da operação**

**Evento:** Provedores de cartão retornam operação solicitada.

**Objetivo:** Retorno de operação ao provedor.

**Trabalhadores envolvidos:** Provedor

* Provedor informa retorno da operação do cartão.

**Cancelar pedido**

**Evento:** Cliente solicita cancelamento de pedido.

**Objetivo:** Cliente cancela pedido.

**Trabalhadores envolvidos:** Funcionário

* Funcionário informa a solicitação de cancelamento do pedido.

**Solicitar orçamento**

**Evento: L**oja realiza pergunta.

**Objetivo:** Solicitação de orçamento.

**Trabalhadores envolvidos:** Dono da loja

* Dono da loja pede a solicitação de orçamento dos produtos.

**Realizar pedido**

**Evento:** Loja realiza pedido.

**Objetivo:** Solicitação de pedido.

**Trabalhadores envolvidos:** Dono da loja

* Dono da loja solicita o pedido dos produtos.
* Dono da loja solicita os tamanhos e cores dos produtos para o fornecedor.

**Realizar pagamento**

**Evento:** Caixa realiza pagamento.

**Objetivo:** Solicitação de pagamento.

**Trabalhadores envolvidos:** Funcionário

* Funcionário informa a forma de pagamento dos produtos.

**Receber produto**

**Evento:** Fornecedor envia produto e recibo.

**Objetivo:** Entrega de produtos.

**Trabalhadores envolvidos:** Dono da loja

* Dono da loja solicita a entrega dos produtos.
* Dono da loja recebe produto.