Detalhamento dos processos - Justino Art Tattoo Studio

**Cadastrar Cliente**

Evento: Cliente envia seus dados para o cadastro.

Objetivo: Manter um controle dos clientes.

Trabalhadores Envolvidos:

* Cliente
* Tatuador

O tatuador verifica se já há um cadastro daquele cliente;

Caso não haja, o cliente passa alguns de seus dados pessoais como nome, telefone, e-mail e idade.

**Registrar Serviço**

Evento: Cliente solicita um serviço.

Objetivo: Registrar um pedido de um serviço de tatuagem.

Trabalhadores Envolvidos:

* Cliente
* Tatuador

O cliente seleciona uma imagem e passa os parâmetros a respeito dela, como região do corpo, cor e tamanho.

O tatuador recebe os dados e retorna uma faixa de preço para o cliente.

O cliente confirma o serviço.

O tatuador solicita o preenchimento da Ficha de Anamnese antes de iniciar o trabalho.

O cliente preenche a ficha e a retorna ao tatuador.

**Contatar Cliente**

Evento: Tatuador entra em contato com cliente.

Objetivo: Abrir um canal de comunicação para discutir detalhes acerca do serviço.

Trabalhadores Envolvidos:

* Cliente
* Tatuador

O tatuador entra em contato com o cliente sempre que necessário.

O cliente também pode entrar em contato, se necessário.

**Verificar Assiduidade**

Evento: Tatuador consulta registros dos clientes.

Objetivo: Mostrar ao tatuador os clientes que estão em dia com os agendamentos.

Trabalhadores Envolvidos:

* Tatuador

O tatuador verifica nos registros os clientes que faltaram a sessões marcadas.

* se o cliente estiver marcado, será cobrada um sinal em todos os serviços seguintes;

O tatuador pode alterar o status de um cliente se ele quiser.

**Fechar Serviço**

Evento: Tatuador encerra o trabalho com o cliente.

Objetivo: Registrar um pedido de um serviço de tatuagem concluído.

Trabalhadores Envolvidos:

* Cliente
* Tatuador

O tatuador finaliza o trabalho.

O cliente avalia o serviço, dando uma nota se ele quiser.

O tatuador solicita um acerto de contas se ainda houver alguma pendência.

Os valores referentes àquele serviços são registrados.

O tatuador emite um demonstrativo de pagamento.

**Verificar disponibilidade**

Evento: Cliente verifica se uma data está disponível para reserva.

Objetivo: Verificar se uma data está disponível para reservar uma sessão.

Trabalhadores Envolvidos:

* Cliente
* Tatuador

O cliente seleciona uma data e passa para o tatuador.

O tatuador recebe os dados e retorna se a data está ou não livre, baseado em sua agenda.

**Agendar Sessão**

Evento: Cliente escolhe uma data para agendar uma sessão.

Objetivo: Reservar uma sessão.

Trabalhadores Envolvidos:

* Cliente
* Tatuador

O cliente seleciona uma data e passa para o tatuador.

O tatuador recebe os dados e retorna a confirmação da sessão agendada para aquela data.

**Reagendar Sessão**

Evento: Cliente escolhe outra data para agendar uma sessão.

Objetivo: Trocar a data de uma sessão reservada.

Trabalhadores Envolvidos:

* Cliente
* Tatuador

O cliente seleciona uma data e passa para o tatuador, junto com a data antiga que se deseja alterar.

O tatuador recebe os dados e retorna a confirmação da sessão agendada para esta nova data.

* A sessão só pode ser remarcada até 24 horas antes da data marcada;

**Desmarcar Sessão**

Evento: Cliente desmarca uma sessão reservada.

Objetivo: Desmarcar uma sessão.

Trabalhadores Envolvidos:

* Cliente
* Tatuador

O cliente seleciona uma data e passa para o tatuador.

O tatuador recebe os dados e retorna a confirmação da sessão desmarcada naquela data.

* A sessão só pode ser desmarcada até 24 horas antes da data marcada;

**Verificar Atrasos**

Evento: Cliente não comparece à sessão no horário marcado.

Objetivo: Verificar se o cliente irá ou não à sessão.

Trabalhadores Envolvidos:

* Cliente
* Tatuador

O tatuador verifica que o cliente não está presente no horário.

O tatuador entra em contato com o cliente para saber se ele está próximo.

* há uma tolerância de até 10 minutos de atraso;
* caso o cliente não vá comparecer, ou não seja possível entrar em contato, será cobrado um sinal no preço da tatuagem.

**Controlar Caixa**

Evento: Cliente realiza pagamento.

Objetivo: Registrar pagamentos.

Trabalhadores Envolvidos:

* Cliente
* Tatuador

O cliente realiza um pagamento.

O tatuador registra o valor.

* se o valor ainda não estiver quitado, o valor pago será subtraído da dívida;

**Calcular Valor do Serviço**

Evento: Tatuador determina um valor para o serviço.

Objetivo: Gerar um orçamento para o serviço.

Trabalhadores Envolvidos:

* Cliente
* Tatuador

O cliente seleciona uma imagem e passa para o tatuador, junto com outras informações.

O tatuador recebe os dados: estilo da tatuagem, tamanho, região do corpo e cor.

O tatuador retorna ao cliente o valor do serviço.

**Determinar Desconto**

Evento: tatuador determina arbitrariamente um valor de desconto para determinado estilo de tatuagem.

Objetivo: Determinar descontos.

Trabalhadores Envolvidos:

* Tatuador

O tatuador seleciona um estilo de tatuagem ou um grupo específico.

O tatuador define os valores de desconto.

As imagens selecionadas se tornam promoções.

**Divulgar promoções**

Evento: Tatuador publica imagens com preços com descontos.

Objetivo: Divulgar promoções.

Trabalhadores Envolvidos:

* Tatuador

O tatuador seleciona as promoções que ele criou.

O tatuador posta as promoções em suas redes sociais (Twitter).

**Registrar Trabalho**

Evento: Tatuador finaliza um trabalho.

Objetivo: Registrar o trabalho finalizado para divulgação.

Trabalhadores Envolvidos:

* Tatuador

O tatuador registra o trabalho por meio de foto.

O tatuador posta a foto em suas redes sociais (Instagram).

**Disponibilizar Catálogo**

Evento: Cliente solicita catálogo de opções.

Objetivo: Fornecer ao cliente opções de trabalhos.

Trabalhadores Envolvidos:

* Cliente
* Tatuador

O cliente solicita imagens de referência ao tatuador.

O tatuador fornece um catálogo com as imagens de referência que ele tiver em seu catálogo (Pinterest).

O cliente visualiza e pode escolher uma das imagens.

**Mostrar Trabalhos Recentes**

Evento: Cliente solicita os trabalhos recentes do tatuador.

Objetivo: Fornecer ao cliente referências de trabalhos executados anteriormente.

Trabalhadores Envolvidos:

* Cliente
* Tatuador

O cliente solicita imagens de trabalhos já realizados como referência ao tatuador.

O tatuador fornece uma lista com as imagens de referência mais recentes de seu portfólio (Instagram).

O cliente visualiza e pode escolher uma das imagens.

**Receber Feedback**

Evento: Cliente avalia um trabalho.

Objetivo: Fornecer ao tatuador uma avaliação de seus trabalhos, segundo os seus clientes.

Trabalhadores Envolvidos:

* Cliente
* Tatuador

O cliente visualiza imagens do portfólio do tatuador e as avalia.

O tatuador visualiza um resumo das avaliações.