

Fatores

# CESAR no atendimento ao Cliente



## Confiabilidade

A capacidade de cumprir, de modo confiável e exato, o que foi comprometido.



## Empatia

O grau de cuidado individual e atenção que você demonstra aos clientes.



## Segurança

O conhecimento de causa e cortesia que você mostra aos clientes e sua capacidade de transmitir sinceridade, competência e confiança.



## Aparência

A aparência física das instalações, dos equipamentos e a sua própria (e a dos demais colaboradores).



## Resposta

A boa vontade que você manifesta em ajudar os clientes prontamente.

*"As expectativas dos clientes em relação às empresas que prestam serviço de atendimento são bem claras: tenha boa aparência, ofereça resposta, demonstre segurança por meio da cortesia e da competência, mostre empatia. Mas acima de tudo, seja confiável. Faça o que disse que faria. Cumpra a promessa do serviço de atendimento."*

Dr Leonard Berry  
Pesquisador, Texas A&M University