

OS FATORES CESAR NO ATENDIMENTO

Por Flávio Paim Rodrigues

O CESAR de que trataremos nesse texto não é uma pessoa, não é um candidato a emprego em sua empresa, mas poderá auxiliar na melhoria do atendimento básico aos clientes de seu negócio. CESAR é um acrônimo para as cinco dimensões básicas no atendimento, descritos por Leonard Berry, pesquisador em Administração da Texas A&M University.

Em seus estudos, Berry constatou que os clientes avaliam a qualidade do atendimento através de cinco fatores primordiais:

1. **Confiabilidade:** cumprir, com exatidão e de modo confiável, o que foi prometido ou acordado.
2. **Empatia:** o grau de cuidado e atenção que cada membro da empresa demonstra aos clientes.
3. **Segurança:** o conhecimento do assunto, do negócio da empresa e a cortesia que o colaborador demonstra aos clientes e sua capacidade de transmitir sinceridade, competência e confiança.
4. **Aparência:** trata de todos os elementos tangíveis e visuais da organização, incluindo aí a aparência das instalações, equipamentos, site e a aparência física das pessoas que fazem parte da organização.
5. **Resposta:** a boa vontade, interesse e velocidade que os colaboradores da empresa empregam no auxílio das necessidades dos clientes junto à organização.

Cada um dos fatores relacionados acima é de grande importância para os clientes e a negligência com qualquer um deles pode ocasionar insatisfações indesejadas por parte do cliente em relação ao seu negócio. Evidentemente, os fatores CESAR são básicos e até mesmo óbvios e é justamente por assim serem que esse texto foi organizado. Em muitas organizações, o atendimento não é bom justamente porque o óbvio, o básico, o primordial não é feito.

Se você deseja que sua organização atenda melhor, faça com que todos na sua equipe compreendam o óbvio. Aí, o CESAR pode ajudar bastante.

NOTA: *CESAR é um conceito descrito originalmente como RATER (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy e Responsiveness) por Leonard Berry, pesquisador em Administração da Texas A&M University. Posteriormente a expressão foi traduzida para o português no livro Atendimento Nota 10, organizado por Performance Research Associates e traduzido no Brasil por Cíntia Braga.*