

CULTURA ORGANIZACIONAL · CASA CASTAÑO · 2026

# Nosso Jeito de Ser e Atender

UMA CASA. UM JEITO DE CUIDAR.

ENCONTRO DE CONSOLIDAÇÃO DE CULTURA  
CASA CASTAÑO · 2026



Antes de qualquer técnica, existe *a intenção de fazer alguém se sentir em casa* neste lugar.

Recepção especial, café, flores, música ambiente. Hoje começamos do mesmo jeito que recebemos cada cliente: com presença e cuidado.

# Sete momentos da nossa manhã.

- 01  Boas-vindas
- 02  Palavra dos Fundadores
- 03  Apresentação do Jeito de Ser e Atender
- 04  Reconhecimento — Pessoa e Atributos
- 05  Entrega Oficial
- 06  Compromisso Coletivo
- 07  Encerramento

# Nosso jeito de ser e atender, por inteiro.

- Como queremos que a cliente vivencie
- Etapas da Jornada + Mantras
- Os Rituais da Casa

 30 MIN

— PALAVRA DO FUNDADOR

JOHN CASTAÑO · FUNDADOR

*“Sempre acreditei que um espaço pode mudar como alguém se sente, não apenas como alguém se vê.”*

A Casa nasceu do desejo de criar um lugar onde o cuidado é a linguagem. Onde cada pessoa que entra sente que foi pensada antes mesmo de chegar.



— PALAVRA DO FUNDADOR

ISMAEL MORAES · FUNDADOR

*“Excelência não é um evento. É o que acontece quando a atenção ao detalhe se torna um hábito.”*

Construímos a Casa Castaño com a convicção de que qualidade e hospitalidade não são opostos — são inseparáveis. Um não existe sem o outro.



# Nosso jeito de ser e atender, por inteiro.

- Como queremos que a cliente vivencie
- Etapas da Jornada + Mantras
- Os Rituais da Casa

 30 MIN

## A excelência técnica é o ponto de partida, não o destino.

Qualquer casa pode oferecer um bom serviço. O que diferencia a Casa Castaño é o que acontece entre as etapas: o olhar atento antes de qualquer pergunta, a palavra que chega no momento certo, o silêncio que não incomoda porque foi construído com cuidado.

Consolidar nossa cultura é garantir que esse jeito de receber não dependa do humor do dia, da agenda cheia ou da rotatividade da equipe. É tornar o cuidado estrutural — não eventual.

*“A cultura não é o que está escrito. É o que se vive.”*

# O que queremos que a cliente sinta.

Queremos que, ao sair, a cliente carregue consigo algo que ela talvez não consiga nomear, mas que reconhece como diferente. Como raro. Como cuidado de verdade.

Acolhimento

Confiança

Atenção genuína

Elegância

Cuidado próprio

Leveza

Segurança

Pertencimento

# O que guia o nosso atendimento.

Mais do que palavras, estes mantras representam o jeito de ser e atender da Casa Castaño — um lembrete diário da experiência que queremos proporcionar em cada encontro.

- 01.** A experiência começa antes da cliente chegar.
- 02.** A Casa é sua.
- 03.** Cada minuto comunica cuidado.
- 04.** Escutar e acolher antes de atender.
- 05.** Tornar o processo tão especial quanto o resultado.
- 06.** O cuidado não termina quando o atendimento acaba.

— A JORNADA DA CLIENTE

# Cada etapa, uma intenção.

A experiência da Casa Castaño é composta por sete momentos. Cada um tem um comportamento esperado, uma intenção clara e um padrão a manter — não como obrigação, mas como expressão de quem somos.

01

Primeiro  
Contato

02

Chegada

03

Espera

04

Atendimento

05

Processo

06

Pagamento

07

Saída

# 01 ETAPA UM O Primeiro Contato

*“A experiência começa antes da cliente chegar.”*

## O QUE NÃO PODE FALTAR

- Acolhimento desde a primeira mensagem
- Escuta ativa e genuína
- Linguagem elegante e humana
- Interesse real em orientar

## O QUE DEVE SER PADRÃO

- Saudação pelo nome
- Apresentação breve da casa
- Material sobre profissionais
- Informações de acesso
- Confirmação e lembrete
- Histórico da cliente

# 02 ETAPA DOIS A Chegada

*“A Casa é sua.”*



## O QUE NÃO PODE FALTAR

- Recepção calorosa pelo nome
- Postura de anfitrião genuíno
- Sensação imediata de presença
- Alegria real em receber

## O QUE DEVE SER PADRÃO

- Apresentação do espaço
- Oferta de água, café e bolo\*
- O Café como espaço de pertencimento
- Tempo previsto informado
- Disponibilidade permanente

# 03 ETAPA TRÊS A Espera

*“Cada minuto comunica cuidado.”*



## O QUE NÃO PODE FALTAR

- Cordialidade
- Disponibilidade
- Observação ativa
- Clareza dos próximos passos a partir dali

## O QUE DEVE SER PADRÃO

- Oferecer senha do Wi-Fi desde a chegada
- Perguntar sobre interesse em leitura
- Olhar atento para antecipar necessidades
- Atualizar sobre tempo de espera
- Integração com parceiros para experiências extras

# 04 ETAPA QUATRO O Atendimento

*“Escutar e acolher antes de atender.”*

## O QUE NÃO PODE FALTAR

- Escuta profunda e presente
- Sensibilidade ao que não é dito
- Discrição e sigilo
- Explicação clara do processo
- Segurança técnica comunicada

## O QUE DEVE SER PADRÃO

- Diagnóstico consultivo inicial
- Alinhamento claro de expectativas
- Apresentação consultiva dos produtos
- Orçamento prévio e transparente
- Consentimento para imagens
- Protocolo do lavatório

# 05 ETAPA CINCO O Processo



*“Tornar o processo tão especial quanto o resultado.”*

## NO LAVATÓRIO

- Explicar produtos e benefícios reais
- Ritual de relaxamento intencional
- Aromaterapia ou massagem
- Verificar conforto físico

## DURANTE O ATENDIMENTO

- Check-ins ativos
- Água, café e chá recorrentes
- Indicar outros serviços
- Gestão ativa do conforto

## NA FINALIZAÇÃO

- Expectativa x resultado
- Orientação de cuidados em casa
- Espaço genuíno para feedback
- Registros autorizados

# 06 ETAPA SEIS O Pagamento

*“A experiência não termina no caixa.”*

- Acompanhar até a recepção com presença
- Apresentar produtos para compra
- Explicar valores com clareza e sem pressa
- Oferecer agendamento do próximo retorno
- Apresentar a comunidade
- Entregar mimo ou cuidado final



# 07 ETAPA SETE A Saída

*“A Casa estará sempre de portas abertas.”*

- Gratidão genuína e presente
- Apoio com transporte se necessário
- Mensagem pós-atendimento personalizada
- Pesquisa de satisfação por WhatsApp
- Solicitação de avaliação no Google
- Follow-up de cuidados e orientações

*“O cuidado não termina quando o atendimento acaba.”*

# O cuidado que ninguém pediu, mas que está sempre lá.



## O Nome Lembrado

Recepção calorosa, pelo nome,  
desde a primeira mensagem.



## O Café da Casa

Água, café e bolo como espaço de  
pertencimento.



## Protocolo do Lavatório

Ritual de relaxamento cuidadoso e  
intencional.



## Mimo de Despedida

Um cuidado final que estende a  
experiência.

# Pessoa e Atributos.

*“Para quem traduz, em sua essência, aquilo que desejamos que a Casa seja.” Um momento para agradecer: a cada atributo da nossa cultura, uma pessoa que o representa.*

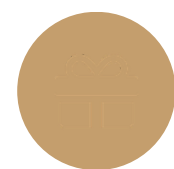


Um atributo. Uma pessoa.  
Um reconhecimento.

<b>Acolhimento</b>	<b>Presença</b>	<b>Gentileza</b>	<b>Elegância</b>	<b>Atenção aos Detalhes</b>
<b>Escuta</b>	<b>Sensibilidade</b>	<b>Hospitalidade</b>	<b>Cuidado</b>	<b>Delicadeza</b>
<b>Confiança</b>	<b>Discrição</b>	<b>Consistência</b>	<b>Generosidade</b>	<b>Espírito de Equipe</b>
<b>Proatividade</b>	<b>Leveza</b>	<b>Dedicação</b>	<b>Excelência</b>	<b>Pertencimento</b>

# Um cuidado que fica nas suas mãos.

Cada pessoa recebe hoje:



## O Guia de Cultura

Enviado via WhatsApp, para revisar sempre que precisar.



## Cartão dos Mantras

Com uma dedicatória pessoal, escrita para você.

# Nossa Assinatura.

Uma dinâmica final: todos assinam a primeira página do Guia — ou o quadro que ficará exposto na Casa.

*“Eu me comprometo a viver e fortalecer  
o Jeito de Ser e Atender Casa Castaño.”*

ASSINATURA

— MOMENTO 07 · ENCERRAMENTO

# Mais do que uma empresa, queremos construir uma Casa.

*E isso só é possível porque ela é feita por pessoas.*





*Obrigado por fazer parte deste cuidado.*

UMA CASA. UM JEITO DE CUIDAR.

CASA CASTAÑO · NOSSO JEITO DE SER E ATENDER