

Cartaz	Artigo	Empatia – competência essencial para o profissional atual
	Competência	FOCO NO CLIENTE - Veja a descrição da competência
	Resenha	<p>Todas às vezes que falamos em atendimento ao cliente falamos da regra básica de ter empatia. O artigo aponta que a empatia, por mais que seja falada, ainda não é vivenciada, e ficamos muitas vezes na superficialidade do conhecimento. Assim, devemos saber que a empatia é a capacidade de nos colocarmos no lugar do outro e fazer ao outro o que gostaríamos que fizessem a nós.</p> <p>Por Damaris Alfredo Silva de Oliveira Consultora de Gestão de Pessoas</p>
	Disponível em	http://damaris-alfredo.blogspot.com.br/2012/07/empatia-competencia-essencial-para-o.html
	Habilidades retratadas no artigo que possuem relação com a competência	Comunicação verbal; Saber ouvir; Solução dos problemas.

