


<b>Cartaz</b>	<b>Artigo</b>	Empatia – competência essencial para o profissional atual
	<b>Competência</b>	<a href="#">FOCO NO CLIENTE - Veja a descrição da competência</a>
	<b>Resenha</b>	<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>
	<b>Disponível em</b>	<a href="http://damaris-alfredo.blogspot.com.br/2012/07/empatia-competencia-essencial-para-o.html">http://damaris-alfredo.blogspot.com.br/2012/07/empatia-competencia-essencial-para-o.html</a>
	<b>Habilidades retratadas no artigo que possuem relação com a competência</b>	Comunicação verbal; Saber ouvir; Solução dos problemas.

