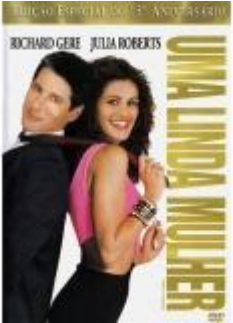


Cartaz	Filme	Uma linda mulher
	Competência	FOCO NO CLIENTE - Veja a descrição da Competência
	Sinopse	Edward (Richard Gere) é um rico e solitário empresário, infeliz com o trabalho que escolheu seguir. Vivian (Julia Roberts) é uma garota de programa que sabe exatamente onde quer chegar. Os dois se conhecem e Edward faz uma proposta: que Vivian fique com ele e o acompanhe em eventos sociais durante uma semana. Ela ganha novas roupas, novos hábitos, tem aulas de boas maneiras e de gata borralheira se transforma em cinderela.
	Cena relacionada com a competência	<p>00:40:22 (“Posso ajuda-la?”) até 00:41:24 (“Por favor saia”); 01:01:36 (“Sou o Sr. Hollister, o gerente”) até 01:04:57 (“Tenho que ir fazer mais compras”)</p> <p>Na primeira cena, que é um contraexemplo da competência Foco no Cliente, temos a personagem de Julia Roberts sendo destrutada pelas atendedoras da loja de roupas, tendo em vista que suas vestimentas não estão “adequadas” para o tipo de cliente que frequenta a loja. Já na cena seguinte temos uma situação contrária, em que há uma preocupação em agradar o cliente de todas as formas possíveis. Estas cenas demonstram que é primordial ser acessível ao cliente, comprometendo-se com o com um bom atendimento. Mas, acima de tudo, devemos atender o cliente com atenção, presteza e efetividade, buscando sua satisfação. Destacamos na competência retratada no filme, como é importante identificar e entender as necessidades do cliente, pois somente desta forma é possível atender as expectativas, propiciar soluções adequadas, e ainda a prestação de um serviço de qualidade.</p>
	Habilidades retratadas no filme que possuem relação com a competência	Agilidade; Comunicação verbal.