

AMELIE

Película propuesta para tratar la atención a los clientes



- Dirección **Jean-Pierre Jeunet** • Países **Francia, Alemania**
- Año **2001** • Duración **122 minutos** • Géneros **Romance, Comedia**
- Reparto **Audrey Tautou, Mathieu Kassovitz, Rufus, Lorella Cravotta, Serge Merlin, Jamel Debbouze, Clotilde Mollet, Claire Maurier, Isabelle Nanty, Dominique Pinon**

OBJETIVOS

Los alumnos tendrán que identificar los diferentes estilos de atención al personal de la empresa y al cliente, y los diferentes tipos de comunicación existentes.

Y por otro lado, deberán detectar los errores más comunes que se cometen en el contacto con los clientes y el personal que forma parte del negocio, para elaborar un listado de recursos que permitan reconducir los posibles desajustes entre ambas partes.

VISIONADO DE LA SECUENCIA EN EL AULA

Se trata de una secuencia donde se reflejan formas diferentes de atender a los trabajadores y a los clientes por parte de los responsables de tres negocios. Estas formas de atención al cliente y a los colaboradores son muy variadas, van desde la falta de respeto hacia el receptor hasta considerar a éstos como parte de la familia.

CURIOSIDADES

París es una ciudad atestada de *Graffitis*, y las áreas en las que la película fue rodada tuvieron que ser limpiadas y restauradas. La cafetería donde trabaja Amelie existe exactamente igual a como sale en la película y está ubicada en la calle Lepic, cerca del Mou-lain Rouge.

En el barrio de Montmartre, algunas panaderías han creado un tipo de barra de pan que se llama Amelía.

CONCLUSIONES FINALES

Al finalizar las actividades, los alumnos realizarán un resumen sobre los diferentes estilos de atención a las personas que están alrededor de la actividad de la empresa.

Además, seleccionarán las barreras de comunicación encontradas en esta escena y propondrán soluciones a las mismas.

Por último, harán una puesta en común de aquellas experiencias personales tanto positivas como negativas en este sentido.

ARGUMENTO DE LA PELÍCULA

Amelie (Audrey Tautou) es una persona que se ha creado su propia vida. Nacida en un entorno hostil a la felicidad, ha suplido faltas de cariño y de abundancia, con una imaginación desbordante que convierte su existencia en una fábula de encuentros y desencuentros, en la que ella se asigna el papel del hada buena, la que facilita las vidas de los demás con un toque de varita mágica. Pero un hada humana, que al fin y al cabo, se dará cuenta de que también ella necesita de sus poderes.

De repente, a sus veintidós años, descubre su objetivo en la vida: arreglar la vida de los demás. A partir de entonces, inventa toda clase de estrategias para intervenir, sin que se den cuenta, en la existencia de varias personas de su entorno. Entre ellas está su portera, que pasa los días bebiendo vino de Oporto; Georgette, una estancquera hipocondríaca; o *el hombre de cristal*, un vecino que ve el mundo a través de la reproducción de un cuadro de Renoir.

ACTIVIDADES

:: RELACIONADAS CON LA PELÍCULA ::

- 1•• Fíjate en los tres tipos de negocios y señala cómo influye cada tipo de comunicación en la atención a los personajes.
- 2•• ¿Tiene alguna relación la personalidad de los encargados de los negocios con la forma de atender a los clientes y sus trabajadores?
- 3•• ¿En qué negocio se transmite ironía, humanidad y contundencia en la forma de tratar a las personas presentes?
- 4•• ¿Son negocios donde los clientes tienen en cuenta mucho la atención recibida o también se valoran otros aspectos?

:: RELACIONADAS CON LA VIDA REAL ::

- 5•• ¿Crees que las actividades que aparecen en la escena son habituales en nuestro entorno?
- 6•• ¿Qué tipo de habilidades requieren los trabajadores de las empresas de tu sector para el contacto directo con los clientes?
- 7•• Cita las técnicas y estrategias concretas que conozcas, para mejorar la disposición de los trabajadores con sus clientes.
- 8•• ¿En qué tipo de empresas es necesario un departamento específico de atención al cliente?

:: RELACIONADAS CON EL ALUMNO ::

- 9•• ¿Consideras que el trato personal es algo innato propio de cada individuo o es algo que se puede modificar por la adquisición de nuevas habilidades que permitan una mejor atención a todo tipo de personas?
- 10•• ¿Qué es lo que más valoras como cliente y cómo futuro trabajador dentro de una organización en cuanto a la atención personal?
- 11•• Cita las actitudes adecuadas para garantizar una buena relación con la clientela.
- 12•• Recuerda escenas positivas y negativas que hayas vivido recientemente como cliente.