

**Esame finale pratica professionale – scritto 2015 / serie 1**  
(Ordinanza di formazione 2012 e Scuole medie di commercio modello 3i)

Cognome / nome  
del/la candidato/a:

Numero del/la  
candidato/a:

Circondario  
d'esame:

Azienda di tirocinio o  
di pratica / scuola:

Tipo di formazione: (crociare ciò che conviene)  regolare  art. 15 (scuola / periodo di pratica)  art. 32 (formazione di recupero per adulti)

**Attenzione alle seguenti istruzioni:**

1. L'esame comprende la parte scritta allegata.

Esame	Tempo indicativo	Punteggio massimo	Punti ottenuti	Nota
14 esercizi	90 minuti	68 punti		

2. Questa serie comprende 14 esercizi per complessive 25 pagine (soluzioni 22 pagine):  
P.F controlli se l'esame è completo.
3. Su questo foglio indichi cognome, nome, numero di candidato/a, circondario d'esame,  
nome dell'azienda di tirocinio/della scuola.
4. Gli esercizi possono essere risolti nell'ordine desiderato.
5. Mezzo ausiliario ammesso: calcolatrice tascabile non programmabile.
6. Legga attentamente le domande prima di iniziare a rispondere.
7. Risponda facendo riferimento esclusivamente alla Situazione iniziale.
8. Controlli sempre la formulazione con la quale risponde alle singole domande  
(frasi complete, parole chiave, ecc.).
9. Tempo a disposizione per risolvere gli esercizi: 90 minuti.

**Buon lavoro!**

Punti ottenuti e visto delle perite / dei periti d'esame che hanno corretto i rispettivi esercizi:															
Esercizi 1 - 14	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	E 10	E 11	E 12	E 13	E 14	Totale punti
Punti ottenuti:															
Visto:															

Firma delle perite / dei periti d'esame:

Punti

**Soluzioni S1 / 2015 - Pagina 2, in aggiunta alla copertina**

Per tutti i percorsi formativi, del ramo Servizi e amministrazione, fanno stato gli stessi esami.

Per chi si sottopone all'esame della Scuola media di commercio (SMC), modello 3i, c'è invece una serie d'esame specifica. Nel Piano di formazione standard (PFS) sono indicati gli obiettivi d'esame per la parte pratica per le SMC. Gli stessi sono menzionati anche nel formulario delle soluzioni (caselle degli obiettivi e numero corrispondente).

La scala delle note può essere utilizzata per le valutazioni degli esami scritti di tutti i percorsi di formazione.

Bisogna tenere conto che il numero degli esercizi, il livello, come pure il massimo dei punti raggiungibili negli esami scritti, in futuro potrà variare.

Le note vengono calcolate come segue:

$$(\text{Punteggio raggiunto} / \text{punteggio massimo}) \times 5 + 1$$

**Scala delle note per gli esami finali di pratica professionale – scritti 2015 / Serie 1**

Punteggio raggiunto	Nota
65 – 68	6.0
58 – 64.5	5.5
51 – 57.5	5.0
44.5 – 50.5	4.5
37.5 – 44	4.0
31 – 37	3.5
24 – 30.5	3.0
17 – 23.5	2.5
10.5 – 16.5	2.0
3.5 – 10	1.5
0 – 3	1.0

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

**Soluzione 1****5 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.3.4 Formulare reclami nei confronti di partner commerciali****C 3 L'impiegato di commercio risponde cortesemente ai reclami, elabora e attua soluzioni adeguate.****Situazione iniziale:**

In relazione ai contratti di acquisto possono verificarsi problemi che devono essere subito segnalati al venditore.

**Esercizio:**

Quale provvedimento è più ragionevole negli esempi che seguono?

Crociare il provvedimento più ragionevole e motivare la scelta.

Per ogni soluzione pertinente, con motivazione adeguata, lei ottiene 1 punto, in totale 5 punti.

1. Le medaglie per le gare di sci dei nostri collaboratori non sono fornite in tempo per il giorno delle competizioni.

Sostituzione della merce       Ribasso       Rescissione del contratto

Spiegazione: dopo le gare, le medaglie non sono più utilizzabili.

2. La fornitura dei nostri articoli omaggio per l'allestimento di uno stand a una fiera giunge solo un'ora dopo l'inizio.

Sostituzione della merce       Ribasso       Rescissione del contratto

Spiegazione: gli articoli omaggio possono essere utilizzati anche un'ora dopo l'inizio della fiera.

3. Per i nostri collaboratori abbiamo ordinato delle camicie gialle, in linea con i colori aziendali. Le camicie che ci sono state fornite sono di colore verde.

Sostituzione della merce       Ribasso       Rescissione del contratto

Spiegazione: il verde non fa parte dei colori aziendali.

4. A un paziente è stato spedito un farmaco sbagliato.

Sostituzione della merce       Ribasso       Rescissione del contratto

Spiegazione: c'è il rischio di una manipolazione errata.

5. La torta nuziale è consegnata puntualmente nel luogo del ricevimento ma la decorazione non corrisponde esattamente a quanto ordinato.

Sostituzione della merce       Ribasso       Rescissione del contratto

Spiegazione: la torta può essere consumata indipendentemente dalla decorazione sbagliata.

**Indicazione per la correzione:**

È possibile accettare anche altre soluzioni pertinenti.

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

**Soluzione 2****2 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.2 Amministrare dati e documenti**

**G 2 L'impiegato di commercio amministra dati e documenti in modo razionale applicando un sistema di protezione e di archiviazione conforme alle direttive legali.**

**Situazione iniziale:**

Una buona organizzazione del posto di lavoro implica un sistema di archiviazione strutturato. Con il termine archiviazione s'intende il sistema con cui sono conservati i documenti scritti.

**Esercizi:**

a) Elenchi due sistemi di archiviazione fisici utilizzati **sul posto di lavoro**.

Per ogni risposta corretta lei riceve ½ punto, in totale 1 punto.

- Classificatori
- Cartelle sospese
- Supporti elettronici (es. CD-rom, memorie periferiche)
- Buste trasparenti (mappette)

b) Elenchi due sistemi di archiviazione fisici utilizzati **nell'archivio**.

Per ogni risposta corretta lei ottiene ½ punto, totale 1 punto.

- Scatole d'archiviazione
- Supporti elettronici
- Microfilm/microfiches
- Scaffali/armadi d'archiviazione

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

**Soluzione 3****2 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.3 Gestire dati dei clienti**

**B 3 L'impiegato di commercio amministra in modo trasparente informazioni e dati relativi ai clienti usando i sistemi e gli strumenti aziendali.**

**Situazione iniziale:**

La Legge sulla protezione dei dati stabilisce in che modo privati e autorità sono autorizzati a utilizzare i dati di altre persone fisiche o giuridiche.

**Esercizio:**

Valuti se le seguenti affermazioni sono vere o false.

Per ogni affermazione corretta lei ottiene ½ punto, in totale 2 punti.

Affermazioni	vero	falso
Tutto ciò che vengo a sapere direttamente dal cliente non è assoggettato alla legislazione sulla protezione dei dati.		X
Per ottenere più clienti il collaboratore esterno di una compagnia d'assicurazioni promuove un'assicurazione facendo il nome di persone note, assicurate presso la stessa azienda. Siccome non fornisce dettagli sulle persone note, la legge sulla protezione dei dati non è violata.		X
Un cliente, con una procura, può autorizzarmi a trattare i suoi dati personali con determinate altre persone.	X	
Se nell'esercitare le mie attività lavorative dovessi infrangere la legge sulla protezione dei dati non ne devo rispondere personalmente, bensì ne deve rispondere il mio datore di lavoro.		X

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

**Soluzione 4****5 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.3.3 Gestire reclami**

**C 3 L'impiegato di commercio risponde cortesemente ai reclami, elabora e attua soluzioni adeguate.**

**Situazione iniziale:**

Lei lavora presso il Servizio clienti di uno shop online. Un cliente ha acquistato un apparecchio per preparare i popcorn. La prima volta che ha voluto utilizzarlo ha notato che manca il coperchio. Il cliente reclama via e-mail precisando che l'apparecchio, così come è stato fornito, non è utilizzabile.

**Esercizio:**

Risponda al cliente via e-mail proponendogli una soluzione adeguata al suo problema. Saranno valutate la correttezza del contenuto e della formulazione con complessivi 5 punti.

**Suddivisione dei punti, attribuire ½ punto per:**

- oggetto
- personalizzazione
- riferimenti al reclamo
- dimostrare rincrescimento
- proposta concreta di soluzione
- frasi di chiusura
- chiusura con i saluti
- mittente
- ortografia
- formulazione chiara del testo

**Punti  
ottenuti  
per pagina:**

Punti

**Soluzione 5****2 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.3.2 Valutare risultati**

**C 2 L'impiegato di commercio effettua confronti fra la situazione reale e la situazione ideale seguendo le direttive impartite, documenta i mandati e lo stato dei progetti e redige statistiche.**

**Situazione iniziale:**

Lei collabora a un importante progetto nel quale sono coinvolte diverse persone. Dopo ogni riunione del gruppo di progetto riceve un verbale, in cui, fra le diverse informazioni, trova le scadenze più importanti.

**Esercizi:**

- a) Oltre alle scadenze, quali altre importanti informazioni, utili per il successo del progetto, può trovare nei verbali?  
Elenchi due dati. Per ogni dato pertinente lei ottiene ½ punto, in totale 1 punto.
- Persona responsabile
  - Compiti da svolgere
  - Attività/priorità
  - Campo di responsabilità (reparti)
  - Ecc.

**Indicazione per la correzione:**

Sono accettate unicamente risposte concernenti l'elaborazione del progetto (quindi non persone assenti, durata della riunione, ecc.)

- b) Quali strumenti si possono utilizzare per gestire le scadenze?  
Elenchi due possibilità.  
Per ogni strumento corretto lei ottiene ½ punto, in totale 1 punto.
- Outlook
  - Tabella Excel
  - Piano di Gantt, elenco dei lavori in sospeso
  - Pianificazione del progetto
  - Ecc.

---

**Punti  
ottenuti  
per pagina:**

Punti

**Soluzione 6****6 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.6 Gestire materiale e infrastrutture d'ufficio****A 1 L'impiegato di commercio ordina il materiale secondo le direttive aziendali e legali.****Situazione iniziale:**

Le fotocopiatrici esistenti presso l'azienda formatrice, rispettivamente presso il datore di lavoro, devono essere sostituite. Non soddisfano più né alle esigenze attuali né allo stato della tecnologia. Naturalmente i collaboratori hanno molte aspettative nei confronti dei nuovi apparecchi che ritengono dovrebbero essere veloci, silenziosi, ecologici, fare fotocopie a colori, permettere ingrandimenti fino al formato A3, bucare e rilegare, ecc. Per la fornitura di 10 fotocopiatrici lei ha a disposizione un budget massimo di CHF 30'000. Ha ricevuto le seguenti offerte.

---

**Offerente 1:** 10 apparecchi multifunzione (stampante, scanner e fax) al prezzo di CHF 2'700 per apparecchio; in opzione c'è la possibilità di aver un contratto di manutenzione al prezzo di CHF 0.04 per ogni copia effettuata.  
Funzionamento: 20 pagine al minuto, 10 pagine al minuto con stampa fronte-retro, dispositivo integrato per rilegare e bucare, ingrandimento fino al formato A3, label Energy Star che designa il risparmio energetico, sistema online che rileva sia le parti da sostituire sia gli errori di funzionamento.

---

**Offerente 2:** 10 apparecchi multifunzione (stampante, scanner e fax) con dispositivo integrato per rilegare e bucare. Malgrado stampa 30 pagine al minuto (15 pagine per stampa fronte-retro), l'apparecchio lavora con un'emissione sonora ridotta. Sono possibili gli ingrandimenti A3. Gli apparecchi con il label Energy Star che designa il risparmio energetico, sono offerti al prezzo unitario di CHF 2'800.

---

**Offerente 3:** 10 apparecchi multifunzione (stampante, scanner e fax) con dispositivo che permette di piegare le copie. La funzione per il risparmio energetico (Energy Star) permette un risparmio dei costi per l'elettricità. Gli apparecchi possono essere acquistati (CHF 3'200 per apparecchio) oppure essere presi in leasing a buone condizioni. Grazie ad un filtro che trattiene le particelle fini dei toner, gli apparecchi possono essere collocati vicini al posto di lavoro. Velocità di stampa: 30 pagine al minuto, 15 pagine al minuto per stampa fronte-retro. Viene consigliato un contratto di manutenzione al prezzo di CHF 0.04 per copia effettuata.

---

---

**Punti  
ottenuti  
per pagina:**

Punti

**Esercizi:**

- a) In che modo intende rilevare le esigenze e desideri dei/delle collaboratori/trici riguardo ai nuovi apparecchi? Descriva come intende rilevare le esigenze e i desideri **(procedimento)** e quali **strumenti** intende impiegare.  
Per la descrizione del procedimento lei ottiene 1 punto;  
ottiene pure 1 punto per gli strumenti, al massimo 2 punti.

**Procedimento:**

- Intervista
- Questionario
- Sondaggio online
- ecc.

**Strumenti:**

- Excel
- E-mail
- Programmi online per sondaggi
- ecc.

**Indicazione per la correzione:**

È possibile accettare altre soluzioni pertinenti.

---

**Punti  
ottenuti  
per pagina:**

Punti

- b) Completate la tabella seguente con tre ulteriori criteri che lei ritiene importanti.  
Per ogni criterio corretto lei ottiene 1 punto, al massimo 3 punti.

Criteri	Offerente 1	Offerente 2	Offerente 3
I limiti di costo sono rispettati	si	si	no
È offerto un servizio di manutenzione	si	no	si
Velocità di stampa conforme alle aspettative	no	si	si
Apparecchio multifunzionale	Possibile per tutti gli offerenti, criterio non utilizzabile		
Possibilità d'ingrandimento	A3	A3	no
Apparecchio ecologico (Energy Star)	Possibile per tutti gli offerenti, criterio non utilizzabile		
Tutela della salute: filtro supplementare	no	no	si
Controllo remoto (online)	si	no	no
Leasing	no	no	si
Funzione per ridurre il rumore	no	si	no
Funzione per la rilegatura	si	no	no
Dispositivo per forare	si	si	no
Dispositivo per piegare le copie	no	no	si

- c) Decida per una delle tre offerte e motivi la sua scelta.  
Se la motivazione è pertinente lei ottiene 1 punto.

Non assegnare punti per la scelta dell'offerta.

Assegnare 1 punto per la motivazione pertinente. Non assegnare punti parziali.

**Indicazione per la correzione:**

Criteri quali "Apparecchio multifunzionale" e "Energy Star" non sono ammessi poiché sono proposti da tutti gli offerenti.

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

**Soluzione 7****6 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.6.1 Gestire fatture in entrata e in uscita****F 1 L'impiegato di commercio elabora le fatture in entrata e in uscita.****Situazione iniziale:**

Dopo aver richiamato un cliente senza ottenere risultati lei decide di avviare una procedura d'esecuzione.

**Esercizi:**

- a) Completate il diagramma di flusso della pagina seguente inserendo, nel giusto ordine, i **numeri da 1 a 7** corrispondenti alle **"procedure"** elencate nel seguito.  
Per ogni attribuzione del numero corretto lei ottiene  $\frac{1}{2}$  punto, in totale  $3\frac{1}{2}$  punti.

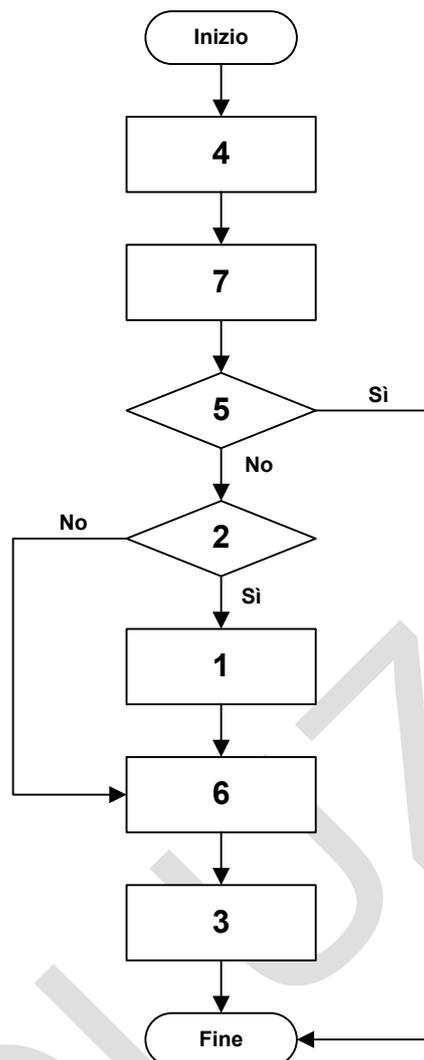
Procedura	Numero
Rigetto dell'opposizione	1
Opposizione?	2
Domanda di realizzazione (istanza di fallimento)	3
Domanda d'esecuzione	4
Pagamento?	5
Domanda di proseguimento	6
Emissione del precetto esecutivo	7

---

**Punti  
ottenuti  
per pagina:**

Punti

## Diagramma di flusso / soluzione

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

b) In quali tre fasi intermedie (vedi esercizio a) la procedura è di sua competenza, ossia del creditore?

Per ogni risposta corretta lei ottiene  $\frac{1}{2}$  punto, in totale  $1\frac{1}{2}$  punti.

- Domanda d'esecuzione
- Istanza di rigetto dell'opposizione
- Domanda di proseguimento

Suddivisione dei punti:

per ogni fase intermedia corretta lei ottiene  $\frac{1}{2}$  punto, in totale  $1\frac{1}{2}$  punti.

c) Come registra la fattura dell'Ufficio Esecuzioni e Fallimenti per l'anticipo delle spese d'esecuzione? Per la registrazione contabile esatta lei ottiene 1 punto.

Potete utilizzare i seguenti conti:

- Debitori (Crediti FeP)
- Perdite su debitori (Perdite su crediti)
- Creditori (Debiti FeP)
- Delcredere (Correzione di valore dei crediti)

**Registrazione contabile**

Dare	Avere	
Debitori	Creditori	1 punto

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

**Soluzione 8****5 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.2 Condurre colloqui con i clienti**

**B 2 L'impiegato di commercio fornisce consulenze e colloqui con i clienti in modo cortese, convincente e mirato.**

**Situazione iniziale:**

La Sprudel SA, una grande azienda svizzera attiva nel commercio delle bevande, organizza ogni anno una giornata di sensibilizzazione per i dipendenti dei reparti Vendita e Servizio clienti. Il suo superiore la incarica di organizzare la parte della formazione che riguarda la conduzione dei colloqui di vendita.

**Esercizio:**

Per ogni fase della consulenza, formuli una descrizione adeguata nella tabella della pagina seguente.

Per ogni descrizione lei ottiene 1 punto, in totale 5 punti.

	<b>Descrizione (obiettivo)</b>
Fase 1 Saluto/accoglienza	Stabilire velocemente un buon contatto con il cliente.
Fase 2 Identificare i bisogni	Rilevare al meglio i principali bisogni e desideri del cliente.
Fase 3 Argomentazione	Convincere i clienti su prodotti e servizi, suggerire possibili vendite complementari.
Fase 4 Conclusione	Convincere il cliente della validità dell'acquisto del prodotto o servizio.
Fase 5 Verifica della procedura	Accertare che la procedura (amministrativa) avvenga secondo gli accordi presi con il cliente e a sua soddisfazione.

**Indicazioni per la correzione:**

Accettare anche altre soluzioni pertinenti.

Non accettare soluzioni quali frasi di circostanza tipo "small-talk".

Assegnare 1 punto per ogni descrizione di una fase, non assegnare punti parziali, massimo 5 punti.

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

**Soluzione 9****7 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.2 Amministrare dati e documenti**

**G 2 L'impiegato di commercio amministra dati e documenti in modo razionale applicando un sistema di protezione e di archiviazione conforme alle direttive legali.**

**Situazione iniziale:**

Nello svolgimento dell'attività lavorativa, lei si trova quotidianamente a contatto con dati personali. Pertanto è importante che lei sappia come trattare questi dati.

**Esercizi:**

a) Cosa si intende per dati personali? Crociare l'affermazione corretta.  
Per ogni risposta corretta lei ottiene ½ punto.

- Informazioni o indicazioni che permettono di identificare una persona fisica.
- Informazioni o indicazioni che permettono di identificare una persona giuridica.
- Informazioni o indicazioni che permettono di identificare una persona fisica o una persona giuridica.

b) Quali dei seguenti dati sono dati personali? Croci la casella corretta.  
Per ogni casella indicata correttamente lei ottiene ¼ di punto, in totale 2 punti.

**Suddivisione dei punti: 8 x ¼ di punto, totale 2 punti**

Dati	Dati personali	Nessun dato personale
Gestione dei medicinali nella farmacia di un ospedale (quantità e data di scadenza dei farmaci in magazzino)		X
Cartoteca del personale (compresi dati privati)	X	
Statistica sull'occupazione svizzera		X
Cartoteca del personale (solo nome, cognome e funzione, senza dati privati)	X	
Piano chiavi di un ufficio (quali porte sono aperte dalle diverse chiavi)		X
Elenco dei pazienti di un ospedale cantonale	X	
Elenco dei creditori di un piccolo comune	X	
Tabella degli infortuni della SUVA (elenco dei tipi di incidenti suddivisi per sesso ed età)		X

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

c) Attraverso quali dati si possono identificare le persone?

Indicare con una crocetta la casella corretta.

Per ogni casella indicata correttamente lei ottiene  $\frac{1}{4}$  di punto, in totale 2 punti.

**Suddivisione dei punti: 8 x  $\frac{1}{4}$  di punto, totale 2 punti**

Informazioni a disposizione	Identificabile	Non identificabile
Beneficiario di una rendita AI		X
Cliente n. 4'586 nella banca dati clienti	X	
Sostituto del Consigliere di Stato del Canton Ticino	X	
«Gianni (43)» (Annuncio su un giornale locale)		X
Il presidente dell'Associazione svizzera dei docenti	X	
Uno studente di medicina a Berna (menzione di un autore in un lavoro di ricerca)		X
Numero AVS: 789.4536.9657.97	X	
Un impiegato senza formazione, nel ramo della gastronomia, percepisce in media CHF 3'407 di stipendio mensile lordo.		X

d) Dati personali possono fornire informazioni su orientamento religioso, ideologico, politico, sindacale, oppure su attività, salute, sfera privata, appartenenza a un'etnia o provenienza, misure di sostegno sociale o provvedimenti penali (sanzioni giudiziarie).

In quali dei seguenti casi elencati si tratta di dati personali degni di particolare protezione? Crociare la casella corretta.

Per ogni casella indicata correttamente lei ottiene  $\frac{1}{4}$  di punto, in totale 2 $\frac{1}{2}$  punti.

**Suddivisione dei punti: 10 x  $\frac{1}{4}$  di punto, totale 2 $\frac{1}{2}$  punti**

Affermazione	Dati personali speciali	Non sono dati personali speciali
.... è impiegato presso la ditta Bianchi & Verdi SA.		X
.... è membro di Scientology.	X	
.... è malato di cancro.	X	
.... ha subito una condanna per violenza domestica.	X	
.... è di nazionalità inglese.		X
.... percepisce una rendita AI.	X	
.... è in cura medica a causa di un incidente.	X	
.... ha un reddito imponibile pari a CHF 87'400.	X	
.... è vedovo.		X
.... è membro della Chiesa protestante.	X	

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

**Soluzione 10****5 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.3 Organizzare riunioni ed eventi**

**G 3 L'impiegato di commercio organizza sedute e altri eventi dalla fase di pianificazione alla fase conclusiva, in modo efficiente e mirato.**

**Situazione iniziale:**

Lei ha organizzato un evento per i collaboratori della sua azienda.  
Ora desidera conoscere il grado di soddisfazione dei partecipanti all'evento.

**Esercizio:**

Nella tabella sulla pagina seguente elenchi due criteri di valutazione per ogni argomento (veda gli esempi formulati).  
Ogni criterio può essere utilizzato una sola volta.  
Per ogni criterio pertinente lei ottiene ½ punto, in totale 5 punti.

Argomento	Criterio
<b>Esempio:</b> Luogo	<b>Esempio:</b> 1) Raggiungibilità 2) Disponibilità di posteggi
Locali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capienza</li> <li>- Illuminazione, ventilazione locali, ecc.</li> <li>- Infrastrutture e apparecchi</li> </ul>
Tempi programmati	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Durata</li> <li>- Tempi d'attesa</li> <li>- Rispetto dell'orario dei mezzi pubblici</li> </ul>
Programma (contenuti)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interessante</li> <li>- Coinvolgente</li> <li>- Livello troppo alto / troppo basso</li> </ul>
Ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quantità delle porzioni</li> <li>- Scelta di menù</li> <li>- Servizio</li> </ul>
Atmosfera / ambiente fra i partecipanti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivazione dei partecipanti</li> <li>- Atmosfera distesa / accogliente</li> <li>- Buono spirito di gruppo</li> </ul>

**Indicazioni per la correzione:**

È possibile accettare altre soluzioni pertinenti.  
Ogni criterio può essere utilizzato una sola volta.

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

**Soluzione 11****6 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.1 Elaborare documenti scritti**

**G 1 L'impiegato di commercio redige autonomamente e-mail, appunti, corrispondenza, rapporti, testi internet e verbali.**

**Situazione iniziale:**

Lei è impiegata/o presso l'ufficio del personale. Ha ricevuto l'incarico di redigere una lettera di risposta alle candidature ricevute per i posti di tirocinio previsti per l'estate 2016, per invitare i candidati a pazientare. Ha già una prima bozza. Prima di presentare la lettera alla responsabile del personale verifichi che non ci siano errori.

**Esercizio:**

Corregga il testo seguente dal punto di vista grammaticale e ortografico e completi gli spazi vuoti con i termini appropriati. Per ogni errore trovato lei ottiene ½ punto, per ogni termine appropriato 1 punto, in totale 6 punti.

<p>Egregio signor Campione,</p> <p><u>la</u> ringraziamo per la sua candidatura e con la presente ne attestiamo la ricezione. Il suo interesse per un posto di tirocinio di impiegato di <u>commercio</u> presso la nostra azienda ci fa molto piacere.</p> <p>La selezione dei candidati per la formazione che <u>inizierà</u> nel 2016 comincerà, al <u>più</u> tardi, a inizio novembre 2015.</p> <p>La sua candidatura, è stata inserita nel nostro programma gestionale <u>informatizzato</u>.</p> <p>I dati registrati saranno eliminati al più tardi quattro mesi dopo la conclusione della <u>procedura di selezione</u>.</p> <p>In ogni momento lei ha comunque <u>diritto</u> di richiedere la cancellazione dei suoi dati personali.</p> <p>In <u>allegato</u>, a nostro <u>scarico</u>, le ritorniamo i documenti di candidatura.</p> <p>La <u>contatteremo</u> appena possibile e, nel frattempo, la invitiamo a pazientare.</p> <p>Cordiali saluti.</p>	<p><b>Correzioni:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) la</li> <li>2) commercio</li> <li>3) inizierà</li> <li>4) più</li> <li>5) informatizzato</li> <li>6) diritto</li> <li>7) allegato</li> <li>8) contatteremo</li> </ol>
---	---

**Indicazioni per la correzione:**

Alternative all'inserito **procedura di selezione**:  
procedura di selezione, valutazione delle candidature, scelta dei candidati.  
Accettare anche altre risposte pertinenti. Non assegnare punteggi parziali.

Alternative alla parola **scarico**: accettare anche altre risposte pertinenti.  
Non assegnare punteggi parziali.

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

**Soluzione 12****7 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.7.4 Gestire lettere e pacchi**

**A 3 L'impiegato di commercio organizza la consegna di materiale ai clienti in base al mandato ricevuto.**

**Situazione iniziale:**

Lei è impiegata/o presso una piccola azienda commerciale. Lo smistamento della posta in entrata è regolato chiaramente e fa parte dei suoi compiti.

**Esercizi:**

- a) Sulla pagina seguente lei trova il diagramma di flusso con caselle (di attività e decisione) provviste di numeri. Numeri le varie attività elencate qui di seguito secondo il diagramma di flusso (numeri 1 e 3 fino a 12). Un'attività non è stata elencata; la menzioni nell'ultima riga della tabella.

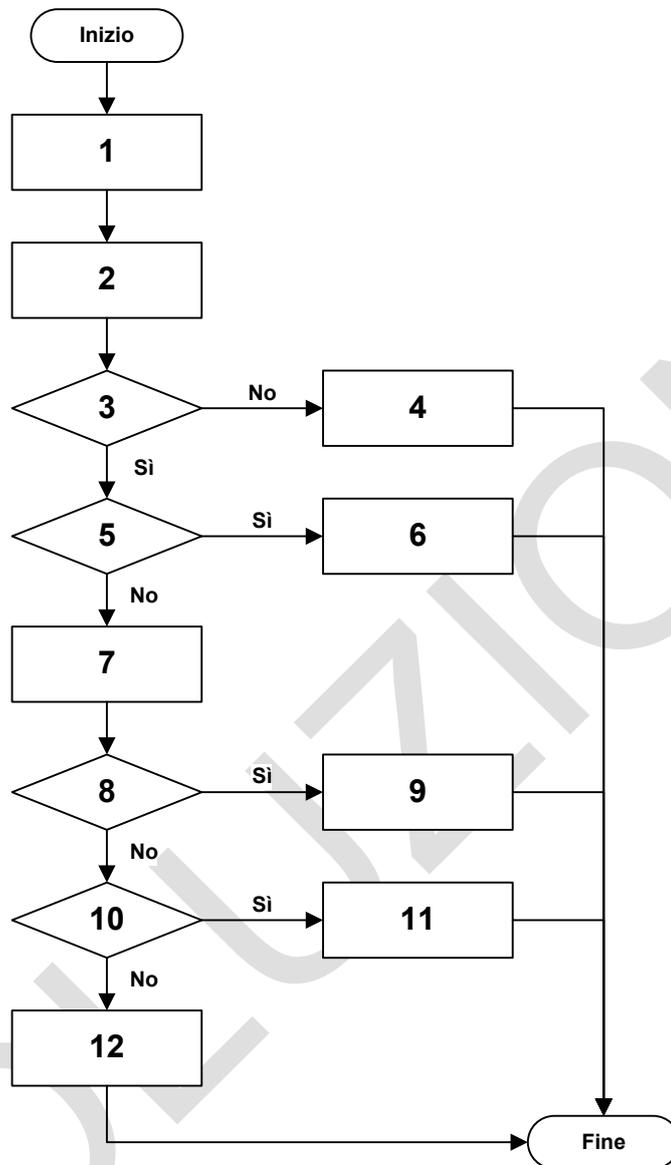
Per ogni attività lei ottiene ½ punto e per ogni descrizione pertinente ½ punto, in totale 6 punti.

**Sono possibili le soluzioni 1 e 2;** la sequenza del processo "Contabilità" e "Ufficio acquisti" sono interscambiabili, mentre il resto è fisso!

Soluzione 1	Soluzione 2	Attività
8	10	Si tratta di un'ordinazione?
10	8	Si tratta di una fattura?
1	1	Il postino consegna la posta
11	9	Trasmettere alla contabilità
6	6	Trasmettere la busta ancora chiusa alla direzione aziendale
12	12	Consegnare il resto della posta all'amministrazione
7	7	Aprire le lettere
3	3	La posta è indirizzata a noi?
5	5	La posta è indirizzata personalmente al direttore?
2	2	Verificare l'indirizzo del destinatario
9	11	Trasmettere al reparto acquisti
4	4	<b>Ritornare alla posta o inoltrare ai destinatari corretti</b>

Punti  
ottenuti  
per pagina:

## Diagramma di flusso



b) La corrispondenza indirizzata a una persona specifica dev'essere trasmessa chiusa. Motivi l'affermazione. Per una risposta pertinente lei ottiene 1 punto.

- Protezione dei dati
- Riservatezza
- Segreto d'ufficio

Accettare ogni altra risposta pertinente.

Punti  
ottenuti  
per pagina:

Punti

**Soluzione 13****6 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.8.3 Utilizzare le conoscenze della propria azienda****D 1 L'impiegato di commercio analisi dei settori principali del mercato di un'impresa.****Situazione iniziale:**

L'immagine è una rappresentazione personale che gli individui hanno di un marchio, di un prodotto o di una società. I singoli elementi dell'immagine hanno un ruolo importante nella percezione e nella valutazione di questa reputazione.

**Esercizio:**

Nella tabella seguente elenchi quattro fattori che possono giocare un ruolo importante per la percezione e la valutazione dell'immagine di un'azienda. Per ogni fattore indichi come lei potrebbe influenzare positivamente l'immagine della sua azienda.

Per ogni fattore menzionato lei ottiene ½ punto;

per ogni modalità di intervento personale 1 punto, in totale 6 punti.

Fattore d'immagine	Come intervenire personalmente?
Presenza sul mercato	Mi presento in modo professionale
Coscienza ecologica dell'azienda	Separo i rifiuti
Forza innovativa	Apporto nuove idee
L'azienda quale datore di lavoro	Parlo bene del mio datore di lavoro
Cortesia con la clientela	Ho un comportamento orientato alla clientela
Trasparenza	Comunico in modo chiaro e comprensibile

---

**Punti  
ottenuti  
per pagina:**

Punti

**Soluzione 14****4 punti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.4 Preparare e svolgere colloqui con i clienti****Obiettivo di valutazione 1.1.2.2 Condurre colloqui con i clienti****B 2 L'impiegato di commercio fornisce consulenze e colloqui con i clienti in modo cortese, convincente e mirato.****Situazione iniziale:**

Lei riceve l'incarico di gestire un reclamo scritto. Il suo superiore desidera che lei prenda contatto telefonicamente la cliente allo scopo di chiarire la situazione.

La cliente chiede chiarimenti sui seguenti punti:

- una parte della merce è stata fornita in doppio;
- non vuole assumersi i costi per il rinvio della merce;
- il termine per ritornare la merce è già scaduto.

**Esercizi:**

a) Si sta preparando per il colloquio telefonico: formuli due domande aperte per evadere il reclamo in modo mirato. Formuli le due domande aperte. Per ogni domanda lei ottiene 1 punto, in totale 2 punti.

- Quali articoli ha ricevuto in doppio?
- Che cosa ha ordinato esattamente?
- Quando ha ricevuto la merce (termine per ritornare la merce)?

Sono ammesse altre domande pertinenti.

b) Formuli due domande chiuse.

Per ogni domanda chiusa lei ottiene 1 punto, in totale 2 punti.

- È d'accordo se le facciamo un buono per la prossima ordinazione?
- Ha ordinato due volte gli articoli?

Sono ammesse altre domande chiuse.

---

**Punti  
ottenuti  
per pagina:**