



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale



Operare in forme lavorative  
e organizzative agili  
**Critical Incident: «Festival musicale»**  
Voce 1 (CCO A)

Serie pilota 1.1  
**Impiegate/i di commercio AFC**  
**2023**

Campo tematico «Promozione dello sviluppo sostenibile» (ambito sociale e mercato)

## Critical Incident: «Festival musicale»

**ATTENZIONE:** nelle prove orali, il tema «Gestione della vita individuale» sarà valutato con la tecnica del *Critical Incident* e il tema «Promuovere lo sviluppo sostenibile» con la tecnica del *Mini Case*.

### Situazione di partenza

Da diversi anni gestisce uno stand di cibo e bevande presso un apprezzato festival musicale. Per soddisfare i nuovi requisiti a tutela dell'ambiente del festival, ha adottato diverse misure importanti: le stoviglie di plastica monouso, le bottiglie in PET e le lattine in alluminio sono state sostituite da bicchieri riutilizzabili con deposito e da posate in bambù compostabili. Queste alternative ecologiche hanno comportato un aumento dei costi, motivo per cui ha dovuto aumentare leggermente i suoi prezzi. Un visitatore esprime il suo disappunto nei confronti dell'aumento dei prezzi e lamenta di non poter bere la sua birra dalla lattina.

### Compito

- Descriva tre misure che intraprende in questa situazione.
- Per ciascuna misura, spieghi per quale motivo la intraprende.

### Valutazione

La sua prestazione viene valutata in base alla seguente domanda principale:  
→ La persona candidata descrive e motiva il processo in modo corretto?

### Tempo a disposizione

7–8 minuti  
Ha 3 minuti max. per prepararsi, dopodiché dovrà presentare la sua soluzione. Mentre si prepara, può prendere degli appunti da usare durante la presentazione.