



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale



Soluzione standard

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.

Soluzione standard

Critical Incident:  
«Festival musicale»

Possibili misure

Motivazione

Comunicazione cordiale e volta a fornire informazioni

È opportuno rivolgersi al visitatore del festival in modo cordiale e spiegargli il motivo per cui si è deciso di passare a prodotti rispettosi dell'ambiente. Oltre a ciò, bisognerebbe rimarcare gli effetti positivi che ha sull'ambiente una scelta come quella di rinunciare alla plastica monouso e all'alluminio. Una comunicazione così diretta e personale può aiutare a favorire la comprensione e l'accettazione da parte del visitatore.

Offerta di una compensazione o di un buono

Per mitigare il sentimento di rabbia del visitatore nei confronti dell'aumento dei prezzi, è consigliabile offrire un piccolo sconto o un buono per una seconda bevanda. Così facendo, si dimostra di prendere sul serio le preoccupazioni del visitatore, andandogli incontro senza compromettere le misure a tutela dell'ambiente.

Presentazione dei nuovi prodotti

Bisognerebbe mostrare al visitatore i bicchieri riutilizzabili e le posate in bambù compostabili, illustrandone i vantaggi sia a livello di sostenibilità che di usabilità. Spesso una dimostrazione pratica può essere più convincente di mille parole e aiuta il visitatore ad accogliere più di buon grado i cambiamenti.

