



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



SCRITTO

Soluzioni standard

Compiti parziali 1–4 (prima della pausa) Voci 2/3/5 (CCO B/C/E)

Serie pilota 1.1
Impiegate/i di commercio AFC
2023

1

Compito 1.1: soluzione standard «Ambiente di lavoro adeguato»

Possibile ambiente di lavoro

Teams di MS Office 365 si presta bene come ambiente di lavoro digitale, in quanto l'azienda «FUTURE TRENDS Sagl» ha installato Microsoft Office su tutti i dispositivi e quindi l'intero personale può accedere al canale Teams. Teams è una piattaforma di collaborazione con funzioni che semplificano la cooperazione, come ad esempio chat, videoconferenze, chiamate audio, spazio di archiviazione di file ed elaborazione di file condivisi in tempo reale. OPPURE altre opzioni, inclusa motivazione che preveda una combinazione di strumenti quali ad es. GoogleDrive, Dropbox, MS Project, MS Planner, Asana, KLARA, Basecamp ecc.

Possibile struttura della documentazione

Corrispondenza esterna <ul style="list-style-type: none">→ Espositori→ Fornitori→ Stampa→ Archivio	Personale <ul style="list-style-type: none">→ Contratti di lavoro→ Organizzazione→ Lista dei membri del personale→ Archivio	Svolgimento del progetto <ul style="list-style-type: none">→ Carta del progetto→ Rapporti sullo stato di avanzamento→ Verbali delle riunioni→ Diagramma di Gantt
Contabilità <ul style="list-style-type: none">→ Budget→ Debiti→ Crediti→ Cassa→ Calcolo→ Conto annuale→ Archivio	Marketing <ul style="list-style-type: none">→ Sito web→ Omaggio→ Testimonial→ VIP→ PR→ Vendita biglietti→ Ticketcorner→ Archivio	Tecnologia <ul style="list-style-type: none">→ Informatica→ Palcoscenico→ Musica

1

Compito 1.2: soluzione standard «Ambiente di lavoro adeguato»

Esempio 1: contratti con gli espositori

Motivazione: i contratti stipulati con gli espositori richiedono standard di protezione particolarmente elevati. È quindi importante controllare attentamente gli indirizzi e-mail degli espositori per evitare di inviare dati sensibili ai destinatari sbagliati.

Procedura e misure: il responsabile della divisione Back-office dell'azienda «FUTURE TRENDS Sagl» protegge i PC del team mediante un firewall che viene aggiornato periodicamente e monitora i programmi. Impone severi requisiti di sicurezza per le password, le quali, oltre che complesse, devono essere cambiate a cadenza regolare.

Esempio 2: vendita dei biglietti

Motivazione: al fine di impedire un abuso di dati ed evitare problemi legali nonché danni d'immagine, viene stabilito quali dati relativi alle persone che acquistano i biglietti possono essere rilevati.

Procedura e misure: è probabile che la «FUTURE TRENDS Sagl» abbia affidato la vendita dei biglietti a un'azienda/piattaforma specializzata nella compravendita di biglietti. Il Back-office Manager e responsabile della sicurezza controlla costantemente che tale azienda/piattaforma si attenga a severi standard di sicurezza, quali i controlli degli accessi, la crittografia dei dati e le direttive di sicurezza interne. Inoltre si tiene aggiornato sui più recenti sviluppi in materia di sicurezza dei dati e sulla loro corretta applicazione.

Esempio 3: dati per l'emissione di fatture, dati sensibili e contratti

Motivazione: i dati per l'emissione delle fatture, i dati sensibili e i contratti non possono andare persi.

Procedura e misure: il Back-office Manager e responsabile della sicurezza di «FUTURE TRENDS Sagl» mette a punto un piano di backup per garantire un'archiviazione dei dati sicura e affidabile: pianifica backup regolari, verifica che i dati vengano salvati in più luoghi (in Svizzera e a livello internazionale), sempre tenendo sotto controllo i costi, e configura la crittografia dei dati. Mediante test periodici assicura che i dati vengano regolarmente salvaguardati e che all'occorrenza possano essere ripristinati, al fine di garantire la loro integrità e disponibilità.

1

Compito 1.2: soluzione standard «Ambiente di lavoro adeguato»

Esempio 4:
permesso di scrittura e lettura
per i documenti

Motivazione: è necessario organizzare la protezione dei documenti a livello di scrittura e lettura.

Procedura e misure: il Project Manager e il Back-office Manager in qualità di responsabili della sicurezza sviluppano un piano di accesso in base alla struttura del progetto e alla tipologia di file. Il Project Manager ne controlla l'esecuzione. Al Back-office Manager, responsabile della contabilità, vengono ad esempio attribuiti i permessi di lettura e scrittura per il «conto annuale» nella cartella «Contabilità», mentre il Project Manager e il suo team in questo caso dispongono dei soli permessi di lettura. Oltre a ciò, una seconda persona, come ad esempio l'impiegata/o di supporto alla direzione, effettua controlli a campione regolari per assicurare la corretta attribuzione dei permessi in base al piano di accesso.

È possibile pensare ad altri esempi con riferimento concreto al caso SNEAKERNESS.

2

Compito 2.1: soluzione standard
«Piano di progetto»

Pianificazione
degli appuntamenti
Sneakerness 2027

Compiti	Evento															
	Inizio	Fine	Stato	29.5.27	30.5.27	31.5.27	1.6.27	2.6.27	3.6.27	4.6.27	5.6.27	6.6.27	7.6.27	8.6.27	9.6.27	10.6.27
Prima dell'evento																
	Acquisizione della sede dell'evento	29.5.27	29.5.27	in sospenso												
	Installazione componenti tecnici / luci (e costruzione del palco*)	30.5.27	31.5.27	in sospenso												
	Briefing espositori	1.6.27	1.6.27	in sospenso												
	Presentazione app Sneakerness	1.6.27	1.6.27	in sospenso												
	Costruzione stand 1-75	2.6.27	3.6.27	in sospenso												
	Costruzione stand per bevande	2.6.27	3.6.27	in sospenso												
	Ricognizione / riserva / troubleshooting*	4.6.27	4.6.27	in sospenso												
	Durante l'evento															
Ingresso foodtruck	5.6.27	5.6.27	in sospenso													
Concerti	5.6.27	6.6.27	in sospenso													
News sul portale online	5.6.27	6.6.27	in sospenso													
Basketball dunking	5.6.27	5.6.27	in sospenso													
Alla fine dell'evento																
Disinstallazione componenti tecnici / luci (e smantellamento palco*)	7.6.27	8.6.27	in sospenso													
Smantellamento stand 1-75	7.6.27	8.6.27	in sospenso													
Smantellamento stand per bevande	7.6.27	8.6.27	in sospenso													
Partenza foodtruck¹	8.6.27	8.6.27	in sospenso													
Controllo finale comitato organizzativo*	9.6.27	10.6.27	in sospenso													
Riconsegna della sede dell'evento	10.6.27	10.6.27	in sospenso													

* Questo aspetto non è direttamente evidente nel compito, ma è un'azione assolutamente abituale per questo tipo di eventi (non viene incluso nella valutazione).

3

Compito 3.1: soluzione standard «Conflitto all'interno del team»

Fase	Descrizione delle singole fasi	Motivazione
	Rifletto sulle seguenti quattro fasi basate sul modello della comunicazione nonviolenta di Rosenberg, e richiamo la persona del team Communication che ha lasciato il messaggio in segreteria. Nonostante mi sia ampiamente preparata/o prima della chiamata, non mi limito a seguire pedissequamente la procedura definita, ma adatto il mio discorso in base a ciò che dice il mio interlocutore.	Dal momento che delle reazioni di getto potrebbero inasprire il conflitto, elaboro anticipatamente una strategia chiara e contatto direttamente la persona del team Communication per evitare ulteriori malintesi. In questo caso è importante mettersi all'ascolto e tenere conto del punto di vista della persona del team Communication.
1	Percezione Descrivo la situazione in modo neutrale e scevro da giudizi e dico alla persona del team Communication: «La persona responsabile della Halle 622 mi ha informato che l'appuntamento non è stato confermato. Pensavo fosse compito tuo confermarlo, ma ora mi dici che avrei dovuto occuparmene io.»	Per poter risolvere il conflitto, è importante che la persona del team Communication sappia perché per me la situazione rappresenta un problema. Parlando in prima persona, non attacco nessuno in modo diretto. Ripetendo il punto di vista della persona del team Communication, dimostro che la sto ascoltando attentamente.
2	Sensazione Esprimo alla persona del team Communication i miei sentimenti in modo onesto: «La cosa mi amareggia e mi preoccupa, perché l'appuntamento non è stato confermato e questo ha causato dei problemi.»	Mettendo a nudo i miei sentimenti senza addossare la colpa alla persona del team Communication, favorisco una comprensione reciproca e un sentimento di empatia.
3	Esigenza Dico alla persona del team Communication: «Per me è molto importante avere sicurezza e chiarezza nella nostra collaborazione.»	Mettere in chiaro le proprie esigenze aiuta a identificare il nocciolo della questione e consente a me e alla persona del team Communication di comprendere meglio i problemi alla base della situazione.
4	Richiesta Chiedo al mio interlocutore: «D'ora in poi possiamo prendere l'abitudine di consultarci brevemente per definire le responsabilità ed evitare fraintendimenti?» Ringrazio la persona del team Communication per il dialogo costruttivo ed esprimo la mia soddisfazione riguardo alla nostra futura collaborazione, che sicuramente avverrà senza intoppi.	Una richiesta così chiara e specifica lascia intravedere una soluzione e favorisce la collaborazione, permettendo così di evitare simili malintesi in futuro. Al termine della chiamata esprimo la mia stima, al fine di rinsaldare il buon rapporto con la persona del team Communication e promuovere un'atmosfera collaborativa per il futuro.

3

Compito 3.2: soluzione standard «Conflitto all'interno del team»

In futuro sarà opportuno mettere per iscritto le informazioni più importanti e i diversi compiti. Per questo motivo, prenderò fin da subito l'abitudine di prendere appunti durante i colloqui e inserirò scadenze e compiti nel mio calendario di Outlook.

Inoltre, un piano di progetto accessibile a tutti che definisca nero su bianco le varie responsabilità aiuterà a far sì che un compito tanto importante non venga dimenticato. Per questo motivo, la persona responsabile del team Communication, il Project Manager e io ci riuniamo per creare un diagramma di Gantt dettagliato da usare come modello per l'anno a venire.

In aggiunta, sarà necessario nominare un responsabile di progetto che vigilerà affinché i punti più importanti vengano messi in pratica dal personale e che, se necessario, adotterà tempestivamente delle misure risolutive. Per questo motivo, in occasione della prossima riunione con il Project Manager, io e la persona responsabile del team Communication porremo l'attenzione su questo punto.

4


Compito 4.1/4.2: soluzione standard
«Nuova location»

Risultato della ricerca

Criteri	Luogo originario dell'evento: Halle 622	Alternativa A: Fiera di Zurigo Padiglione 3	Alternativa B: Fiera di San Gallo Padiglione 9.1A	Alternativa C: Fiera di Basilea Padiglione degli eventi
Sito web / contatti	halle622.ch events@maag-moments.ch	messe-zurich.com zuerich@messe.ch	olma-messen.ch info@olma-messen.ch	messe-basel.com info@messe.ch
Numero di persone (criterio obbligatorio)	2500 persone	2340 persone	3800 persone	2500 persone
Dati tecnici (criterio obbligatorio)	<ul style="list-style-type: none">• 50 proiettori a LED installati• 12 altoparlanti• WiFi	<ul style="list-style-type: none">• Cavo a fibre ottiche dall'esterno• Free WiFi• Sistema di illuminazione e audio	<ul style="list-style-type: none">• 8 allacciamenti elettrici per le installazioni tecniche• Free WiFi	<ul style="list-style-type: none">• 1 punto per i dispositivi ogni 55 m²• 112 m di strisce luminose a LED
Vicinanza all'aeroporto di Zurigo (criterio obbligatorio)	13 minuti con i mezzi pubblici	15 minuti con i mezzi pubblici	62 minuti con i mezzi pubblici	<ul style="list-style-type: none">• 86 minuti con i mezzi pubblici• EuroAirport: 26 minuti con i mezzi pubblici
Sostenibilità (criterio obbligatorio)	<ul style="list-style-type: none">• Rapporto di sostenibilità 2023: il 100% dell'energia elettrica è di origine idrica e fotovoltaica• Gestione del personale• Emissioni di CO₂ ridotte	<ul style="list-style-type: none">• Piano di sostenibilità: energia solare, sistema di gestione dei rifiuti• Sostenibilità sociale ed economica	<ul style="list-style-type: none">• Strategia di sostenibilità presente, tuttavia non reperibile	<ul style="list-style-type: none">• Standard Minergie• ISO 9001, 100% di elettricità verde ecc.• Sistema di gestione dei rifiuti
Collegamento ai mezzi di trasporto (criterio facoltativo)	<ul style="list-style-type: none">• Molto buono• 13 minuti dall'aeroporto di Zurigo• 10 minuti dalla stazione centrale di Zurigo	<ul style="list-style-type: none">• Molto buono• 15 minuti dall'aeroporto di Zurigo• 16 minuti dalla stazione centrale di Zurigo	<ul style="list-style-type: none">• Buono• Autostrada 3/4/6 dalla stazione di San Gallo, 10 minuti	<ul style="list-style-type: none">• Buono• 15 minuti dalla stazione FFS di Basilea• 3 minuti dalla Badischer Bahnhof di Basilea
Parcheggi (criterio facoltativo)	<ul style="list-style-type: none">• 7 autosili nelle vicinanze	<ul style="list-style-type: none">• Autosilo fieristico (dotato di 61 posteggi per auto elettriche)	<ul style="list-style-type: none">• Posti auto negli autosili circostanti (la disponibilità varia a seconda dell'autosilo)	<ul style="list-style-type: none">• Parcheggio multipiano Fiera di Basilea
Superficie calpestabile (criterio facoltativo)	<ul style="list-style-type: none">• 1818 m²	<ul style="list-style-type: none">• 3840 m²	<ul style="list-style-type: none">• 3940 m²	<ul style="list-style-type: none">• 3300 m²
Rating su Google (criterio facoltativo) 1–5 punti	4,3	4,3	4,4	4,5

4

Compito 4.3: soluzione standard
«Nuova location»


Invia

A

Cc

sergio.muster@sneakerness.com

Oggetto

Location alternativa

Caro Sergio,

come hai potuto apprendere, purtroppo non siamo più riusciti a prenotare il centro eventi Halle 622 per la prossima Sneakerness. Ho quindi cercato qualche alternativa e in allegato ti mando una panoramica delle mie tre proposte.

Il mio suggerimento

In base alla mia esperienza, mi sento di consigliare come location alternativa la fiera numero 3, a Oerlikon. La sua posizione centrale, infatti, gioca a suo favore: se i nostri visitatori internazionali hanno già prenotato un pernottamento, infatti, non dovranno cancellare la prenotazione e mettersi alla ricerca di un nuovo hotel. Inoltre, dal punto di vista della sostenibilità, la fiera numero 3 è paragonabile alla Halle 622.

Oggi avresti ancora un po' di tempo per vagliare insieme le varie alternative?

Grazie mille.

Un caro saluto,
NOME

