

---

**Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite**

---

**Parte d'esame 5: prova del cestino della posta in arrivo**

**Nome** \_\_\_\_\_

**Numero di candidato** \_\_\_\_\_

**Data dell'esame** \_\_\_\_\_

**Durata dell'esame:** 90 minuti

**Punteggio:** 30

**È pregato di prestare attenzione ai seguenti punti:**

1. Questo testo comprende 41 pagine, copertina compresa. È pregato di controllare che il suo esemplare sia completo.
2. Scriva su ogni foglio personale il suo nome e cognome e il suo numero di candidato.
3. Inserisca i fogli personali ed eventuali fogli degli appunti nella busta dell'esame.
4. Non è permesso unire i fogli con punti metallici.
5. Nell'interesse della leggibilità, nelle designazioni di persone si è rinunciato a utilizzare ogni volta anche la forma femminile.

**Le auguriamo buona fortuna!**

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, Nome, numero di candidato	pagina 2 di 41
--	------------------------------------	----------------

## **Glas SA**

### **Situazione iniziale**

**L'azienda Glas SA, con sede a Egerkingen, produce e vende vetro di ogni tipo. Il Signor Hansueli Klas dirige l'azienda, occupando 50 collaboratori nel settore amministrativo e 450 nella produzione del vetro.**

Glas SA è molto innovativa ed è pronta ad andare incontro alle esigenze dei clienti. Per sostenere dinamicamente la spinta innovativa, Glas SA ha creato la fondazione «Idee di vetro», che supporta attivamente l'ulteriore sviluppo nel settore vetrario. La straordinaria fotometria del responsabile della produzione, il Signor Kaiser, è molto apprezzata.

La fiera Glasstec di San Gallo (19–23 ottobre 2020), che si tiene solo ogni due anni, è di importanza fondamentale per l'azienda Glas SA. In questo periodo tutti i collaboratori amministrativi di Glas SA sono coinvolti sul posto o come back-up nell'ufficio di Egerkingen.

### **Organizzazione aziendale**

Il dipartimento Domotica con il Signor Kundert si occupa di vetrificazione di edifici, piani cottura in vetroceramica e camini.

Il dipartimento Bicchieri con la Signora Kuster è responsabile per la produzione di bicchieri di elevata qualità, in parte anche soffiati a bocca, che vengono distribuiti attraverso negozi specializzati e al dettaglio. La produzione e la distribuzione di vetreria da laboratorio sono di competenza della Signora Moor.

Il dipartimento Ottica si occupa di filtri di colore ottici, che vengono acquistati da produttori di sensori e integrati nei loro prodotti. Ad esempio, il cliente key account Sensor SA integra un filtro rosso nelle telecamere radar, nei sensori di movimento per il settore della sicurezza e nei sensori di misurazione per la tecnica medica.

Le lenti ottiche del dipartimento Ottica vengono acquistati da produttori di binocoli, telescopi e cannocchiali e integrati nei loro prodotti. Questi prodotti finali leggeri, ergonomici e di elevata qualità vengono utilizzati da ornitologi, escursionisti e cacciatori.

I Servizi centrali sono competenti per le finanze e la contabilità, il personale inclusa l'intera amministrazione degli apprendisti, l'IT e la comunicazione aziendale (ad esempio il sito web).

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, Nome, numero di candidato	pagina 3 di 41
--	------------------------------------	----------------

## Il suo ruolo

Lei è Christian Long, responsabile del dipartimento Ottica e specialista in parti ottiche di piccolissime dimensioni, e assiste l'azienda Mikroglas in qualità di key account manager.

Il direttore, il Signor Klas, è il suo diretto superiore e allo stesso tempo l'unico specialista in componenti in vetro della produzione OLED e assiste personalmente l'azienda Shiny SA. Come suo sostituto, in casi di emergenza anche lei può fornire assistenza all'azienda Shiny SA; non è ancora così ferrato sul tema OLED, ma è in grado di fornire spiegazioni di carattere generale. Il cavallo di battaglia del Signor Klas è lo sponsoring, che per lei è tabù. La sua riunione 1:1 settimanale con il Signor Klas si tiene ogni venerdì mattina, un appuntamento sacro. Il suo superiore si attende da lei un ordine del giorno completo in merito alla fondazione «Idee di vetro», a Sensor SA, a Mikroglas, a Shiny SA, a reclami/problemi, a fiere, agli incarichi svolti in qualità di sostituto e a questioni di carattere personale.

Non soltanto lei è il suo sostituto, ma è anche il superiore di quattro collaboratori, tra cui un professionista nel settore fieristico come stagista, a cui lei ha affidato l'intera responsabilità per tutte le fiere e l'eventuale invio di opuscoli e di data sheet, e una persona in formazione che è responsabile per tutte le visite allo showroom e per le spiegazioni fornite durante tali visite. Le altre responsabilità e le giornate di lavoro sono riportate nell'organigramma.

Per il torneo di calcio PMI che si svolge ogni anno Glas SA mette a disposizione almeno una squadra. Lei è il capitano e l'organizzatore della squadra. Nella sua vita privata è sposato con Corinne e ha due figli: Leon ha 11 anni, Colin 8. Vive con la sua famiglia a Egerkingen, le piace trovarsi con gli amici e nel tempo libero gioca a calcio. Per portare i suoi figli agli allenamenti di calcio ha organizzato un servizio taxi collettivo insieme ai suoi vicini.

Oggi è lunedì 9 marzo 2020, ore 7.30.

## Compito

### Compito parziale 1:

Analizzi le informazioni ricevute e compili il piano di azione allegato. Dal piano deve risultare chiaramente cosa ha intenzione di fare con i singoli compiti. Prosegua nel modo seguente:

- Raccolga tutti i compiti da sbrigare. Indichi i documenti da cui deriva ciascun compito.
- Assegni a ogni compito una determinata priorità e la motivi.
- Descriva chiaramente cosa ha intenzione di fare con i singoli compiti.
- Elenchi per ogni compito quale mezzo di comunicazione concreto intende utilizzare per determinati contenuti da comunicare al fine di raccogliere informazioni o conferire ordini.
- Descriva in modo chiaro e inequivocabile quali eventuali interdipendenze/correlazioni riconosce tra n° doc. e/o caso.
- Descriva in modo chiaro e inequivocabile quali eventuali conflitti riconosce tra n° doc. e/o caso.

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, Nome, numero di candidato	pagina 4 di 41
--	------------------------------------	----------------

Utilizzi la seguente matrice di Eisenhower per mettere in ordine di priorità i compiti da sbrigare:

- A = importante e urgente/disbrigo immediato
- B = importante, ma non urgente/disbrigo dopo A
- C = urgente, ma non importante/disbrigo dopo B
- D = né importante, né urgente/non fare nulla, possibile disbrigo più tardi

### **Compito parziale 2:**

Pianifichi nella tabella di marcia allegata i compiti da sbrigare, tenendo conto dell'ordine di priorità preventivamente stabilito e dell'estratto della sua agenda. Per i compiti che non possono essere svolti lunedì o martedì, compili un elenco delle pendenze. Prepari una riunione con l'ordine del giorno allegato.

### **Allegati**

- Organigramma
- Estratto dell'agenda Christian Long e Hansueli Klas
- Documenti da 1 a 22
- Modello/foglio personale piano di azione
- Modello/foglio personale tabella di marcia
- Modello/foglio personale elenco delle pendenze
- Modello/foglio personale ordine del giorno

### **Valutazione**

La sua prestazione viene valutata in base alle seguenti domande chiave:

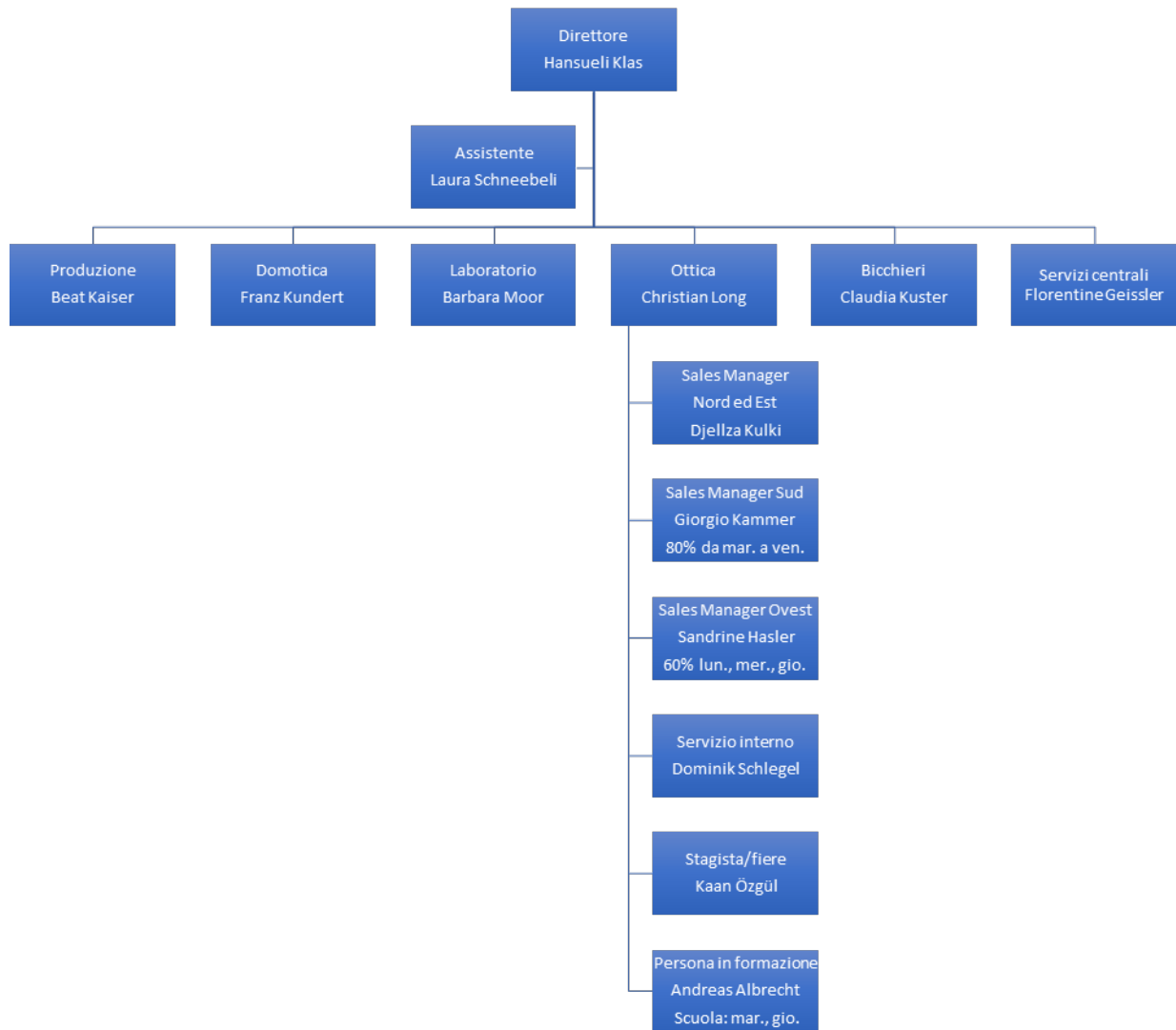
- Sono state prese in considerazione tutte le informazioni/pendenze?
- Il candidato ha fissato priorità adeguate motivandole in maniera coerente?
- Il candidato adotta misure/procedure adeguate per lo svolgimento di tutti i compiti?
- Il candidato sceglie canali di comunicazione appropriati?
- I contenuti della comunicazione/il compito sono vincolanti, chiari, completi e coerenti?
- Il candidato pianifica in modo realistico il modo di procedere in termini di scadenze e tempo necessario?
- Il candidato riconosce le interdipendenze e i conflitti tra n° doc. e/o caso intraprendendo misure mirate?
- Il candidato prepara la riunione in modo completo, chiaro e comprensibile?

Punti: massimo 30

### **Organizzazione**

Ha 90 minuti di tempo a disposizione per risolvere la prova del cestino della posta in arrivo.

## Organigramma di Glas SA



**Estratto dell'agenda di Christian Long, Glas SA***L'estratto dell'agenda non dev'essere utilizzato come foglio personale.*

Ora	Lunedì 9 marzo 2020	Martedì 10 marzo 2020
6.00		
7.00		
8.00		
9.00		Videoconferenza 1:1 con Sales Sud nel mio ufficio
10.00	Riunione torneo di calcio PMI nel mio ufficio, decisione in merito a partecipazione, piano degli allenamenti e giocatori	Riunione 1:1 con Sales Est con Djellza nel mio ufficio
11.00		
12.00	Videoconferenza 1:1 con Sales Ovest nel mio ufficio	Pranzo con Corinne e spesa per stasera
13.00	Riunione 1:1 fiera con Kaan nel mio ufficio	
14.00		
15.00		
16.00		
17.00	Portare Leon all'allenamento	
18.00		Aperitivo e cena; Klaus e Lucy vengono da noi
19.00	Andare a prendere Leon all'allenamento	

**Estratto dell'agenda di Hansueli Klas, Glas SA***L'estratto dell'agenda non dev'essere utilizzato come foglio personale.*

Ora	Lunedì 9 marzo 2020	Martedì 10 marzo 2020
6.00		
7.00		
8.00	Preparazione fondazione «Idee di vetro»	
9.00		
10.00	Riunione fondazione «Idee di vetro» in sala conferenze	
11.00		
12.00	Pranzo con August Mund, Shiny SA (trattare e firmare contratto di collaborazione e condizioni), ristorante all'angolo	
13.00		
14.00	Colloquio con la collaboratrice Claudia Kuster nel mio ufficio	
15.00		
16.00	Preparazione meeting	
17.00		
18.00		Invitato da Christian
19.00	Rotary Club, hotel Kreuz, facoltativo	

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, Nome, numero di candidato	pagina 8 di 41
--	------------------------------------	----------------

## Documento 1: lettera

Comitato organizzativo torneo di calcio PMI  
Luca Finken  
Auwiesenstrasse 9  
8002 Zürich

Glas SA  
Signor Christian Long  
Sichtstrasse 22  
4622 Egerkingen

Zurigo, 3 marzo 2020

### Torneo di calcio PMI a Oerlikon

Egregio Signor Long,

ci siamo quasi: quest'anno il torneo di calcio PMI annuale si svolgerà a Oerlikon. Come ogni anno squadre provenienti da tutta la Svizzera si daranno battaglia per aggiudicarsi l'ambito trofeo.

**Data:** sabato 13 giugno 2020  
**Luogo:** campo sportivo Wiesengrund, Zurigo Oerlikon

Purtroppo negli scorsi anni abbiamo ricevuto troppe poche adesioni per la categoria «Donne». Pertanto, a partire da quest'anno proporremo solo le categorie «Uomini» e «Mista», per cui nella categoria «Mista» dovranno essere presenti in campo almeno tre donne.

Per consentirci di pianificare il tutto, la preghiamo di iscrivere le sue squadre online entro al più tardi il 30 marzo 2020. I dettagli sul torneo seguiranno nel mese di maggio.

Saremo lieti di ricevere numerose iscrizioni e di disputare un torneo all'insegna del fair play!

Cordiali saluti

*Luca Finken*

Luca Finken  
Comitato organizzativo torneo di calcio PMI

P.S.: per noi è molto importante sapere se l'azienda Glas SA si assumerà nuovamente lo sponsoring principale, ne saremmo davvero lietissimi. Le saremmo grati se volesse inviarci una risposta vincolante entro il 20 marzo 2020.

[KMU-Fussballturnier/2020/Online Anmeldetalon](https://www.kmu-fussballturnier.ch/2020/Online-Anmeldetalon)





## Documento 2: SMS

SMS del 9 marzo 2020, ore 6.30, mittente: Lucy Klas (079 123 22 44)

Caro Christian,

venerdì sera il padre di Hansueli è mancato dopo una breve malattia. Il funerale si terrà mercoledì alle ore 11.00 nella chiesa evangelica di Egerkingen. Hansueli deve organizzare molte cose e non lavorerà fino a tale data. Ti chiede di occuparti dei suoi appuntamenti di affari in qualità di suo sostituto e di informare immediatamente Florentine.

Grazie di cuore e saluti, Lucy

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, Nome, numero di candidato	pagina 10 di 41
--	------------------------------------	-----------------

### **Documento 3: lettera**

Design Messebau GmbH  
Samuel Zürcher  
Badstrasse 54  
5400 Baden

Glas SA  
Signor Christian Long  
Sichtstrasse 22  
4622 Egerkingen

Baden, 6 marzo 2020

#### **Costruzione di stand Glasstec**

Egregio Signor Long,

Glas SA ha già più volte beneficiato della mia professionalità e del mio orientamento al cliente.

Ci sono novità interessanti e davvero rivoluzionarie nel settore della costruzione di stand. Potrei avere l'occasione di presentarle ai suoi professionisti, offrendole il mio supporto anche nel 2020?

Inoltre avrei bisogno di referenze per una nuova fiera a Hong Kong. Forse Glas SA potrebbe mettere una buona parola per Design Messebau GmbH?

Sarei davvero lieto di ricevere un riscontro positivo.

Cordiali saluti

*Samuel Zürcher*

Samuel Zürcher  
Design Messebau GmbH

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, Nome, numero di candidato	pagina 11 di 41
--	------------------------------------	-----------------

## Documento 4: e-mail

**Da:** Posta delle vacanze ITS [mailto:mailings@dertouristik.com]

**Inviato:** 8.3.2020; 12:00

**A:** christian.long@glas.ch

**Oggetto:** Posta delle vacanze ITS

**Caro Signor Long,**

vacanza significa tempo da trascorrere con la famiglia: il periodo più bello dell'anno! Una meta perfetta per giornate all'insegna della spensieratezza sono le Canarie: tanto sole, splendide spiagge e, in più, fantastici hotel per la sua vacanza in famiglia. Perché lei e i suoi cari possiate godervi dei bellissimi momenti, vi consigliamo gli **alberghi di benessere Seaside**.

Una vera e propria oasi per le vacanze è, ad esempio, il **Seaside Los Jameos Playa** a Lanzarote. Questo complesso, situato in un villaggio con un enorme giardino, piscine e la spiaggia quasi davanti alla porta, è amatissimo da grandi e piccoli!

A Gran Canaria il **Seaside Sandy Beach** è un albergo molto apprezzato. Godetevi insieme la vicinanza alla spiaggia, un'eccellente offerta gastronomica e wellness con vista panoramica.

Non ci resta che augurarle un'indimenticabile vacanza con la sua famiglia!

**Cordiali saluti**

**Il team ITS**

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, Nome, numero di candidato	pagina 12 di 41
--	------------------------------------	-----------------

## **Documento 5: messaggio nella segreteria telefonica**

Telefonata di Hansueli Klas: 9 marzo 2020, ore 7.05 (076 677 95 42)

Buongiorno Christian,

come hai già saputo da Lucy, stiamo vivendo un periodo triste e difficile. Per non farti brancolare completamente nel buio, sarei felice se oggi potessi telefonarmi alle ore 8.00. Vorrei dirti dove si trova la documentazione per la riunione relativa alla fondazione «Idee di vetro» di oggi, affinché tu possa prepararti sì in fretta, ma bene. Inoltre vorrei comunicarti alcuni dettagli sul convegno di mercoledì. È importante che tu partecipi a questi appuntamenti in qualità di mio sostituto.

Domani Laura tornerà dalle vacanze, finora non l'ho ancora chiamata per non disturbarla. Potrei chiederti di dirle personalmente domani che tornerò solo giovedì, spiegandole il motivo? Qualora desiderasse venire al funerale, ne saremmo molto felici, in quanto conosceva molto bene mio padre. Grazie.

A più tardi, dunque, ciao.

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, Nome, numero di candidato	pagina 13 di 41
--	------------------------------------	-----------------

## Documento 6: e-mail

**Da:** Hansueli Klas [mailto:hansueli.klas@glas.ch]  
**Inviato:** 9.3.2020; 07:20  
**A:** christian.long@glas.ch  
**Oggetto:** Conferma volo Zurigo–Monaco di Baviera–Zurigo

Caro Christian,

per tua informazione, di seguito trovi la prenotazione del volo che ho effettuato per il convegno a Monaco di Baviera.

Cari saluti

Hansueli

## E-mail inoltrata

**Da:** Dipartimento prenotazioni [mailto:buchung@swiss.ch]  
**Inviato:** 2.10.2019; 11:32  
**A:** hansueli.klas@glas.ch  
**Oggetto:** Conferma volo Zurigo–Monaco di Baviera–Zurigo

Egregio Signor Klas,

siamo lieti di confermarle il volo seguente:

Viaggio di andata, n° 724 598, l'11 marzo 2020, business class  
Decollo da Zurigo: ore 12.15  
Arrivo a Monaco di Baviera: ore 13.10  
Nome del passeggero: Hansueli Klas

Viaggio di ritorno, n° 724 965, il 12 marzo 2020  
Decollo da Monaco di Baviera: ore 21.00  
Arrivo a Zurigo: ore 21.55  
Nome passeggero: Hansueli Klas

Prezzo: CHF 680

È possibile cambiare la prenotazione e modificare i passeggeri fino a 48 ore prima della partenza su swiss.ch.

L'aspettiamo!

Cordiali saluti  
Centro prenotazioni Swiss  
Tel. 24 ore su 24: +41 848 700 700

## Documento 7: lettera

Fernando Kramer  
Officina di Vetro  
Via Roma 3  
6900 Lugano

Glas SA  
Signor Christian Long  
Sichtstrasse 22  
4622 Egerkingen

Lugano, 5 marzo 2020

### Richiesta di consulenza

Egregio Signor Long,

ho ricevuto un nuovo progetto: componenti ottiche davvero interessanti che saranno impiegate nel settore della sicurezza.

Potrebbe eventualmente inviarmi brochure e listini prezzi delle lenti ottiche di Glas SA? Grazie.

Allo stesso modo desidererei che uno specialista mi facesse visita a Lugano per discutere delle specifiche richieste, in modo tale da poter garantire prezzi convenienti e tempi di consegna rapidi.

Cordiali saluti

*Fernando Kramer*

Fernando Kramer  
Officina di Vetro

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, Nome, numero di candidato	pagina 15 di 41
--	------------------------------------	-----------------

## Documento 8: lettera

Ofen-Verband Schweiz  
Albin Kushtrim  
Rütistrasse 16  
8952 Schlieren

Glas SA  
Signor Christian Long  
Sichtstrasse 22  
4622 Egerkingen

Schlieren, 6 marzo 2020

### Invito all'evento «Camini oggi e domani»

Egregio Signor Long,

il fuoco diffonde un'atmosfera e un calore piacevoli. Ma anche polveri sottili nocive,

che in futuro si intende combattere con maggiore efficacia. Per gli impianti che non rispettano i valori limite si pensa di introdurre l'obbligo di filtri. All'estero le disposizioni per gli impianti alimentati a legna sono già state inasprite: le nuove stufe devono superare un controllo. In futuro gli impianti esistenti che superano i valori limite delle polveri sottili dovranno essere sostituiti o adeguati.

Discussione con il Dr. Detlef Feuer sul tema «**Camini oggi e domani**»

**Quando:** mercoledì 15 aprile 2020

**Dove:** Hotel Radisson a Zurigo

La aspettiamo a un evento interessante, che ospiterà una discussione animata su tutti i requisiti per produttori di vetro, costruttori di stufe e architetti, con idee illuminanti per il futuro. Successivamente ci sarà l'occasione di avere uno scambio di opinioni di fronte a un bicchiere di vino o di un succo di frutta.

La partecipazione alla conferenza è gratuita, tuttavia è richiesta l'iscrizione entro il 10 marzo 2020 via e-mail a [albin.kushtrim@ofen.ch](mailto:albin.kushtrim@ofen.ch) o per posta. La aspetto.

Cordiali saluti

*Albin Kushtrim*

Albin Kushtrim  
Ofen-Verband Schweiz

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, Nome, numero di candidato	pagina 16 di 41
--	------------------------------------	-----------------

## Documento 9: lettera

Amt für Berufsbildung, Mittel- und Hochschulen  
Sabine Zihlmann  
Bielstrasse 102  
4502 Solothurn

Glas SA  
Signor Christian Long  
Sichtstrasse 22  
4622 Egerkingen

Soletta, 5 marzo 2020

### Iscrizione di Andreas Albrecht all'esame finale di tirocinio

Egregio Signor Long,

iscrizione esame finale di tirocinio nel settore Servizi e amministrazione. Esami scritti e orali.

Saremo lieti di ricevere l'iscrizione compilata entro il 30 marzo 2020.

Cordiali saluti

*Sabine Zihlmann*

Sabine Zihlmann  
Amt für Berufsbildung, Mittel- und Hochschulen

Tagliando d'iscrizione



## Documento 10: contatto personale



Data	9 marzo 2020
Ora	Ore 7.47
Nome	Djellza Kulki
Organizzazione	
Numero di telefono	
E-mail	
Oggetto	Djellza Kulki si reca da lei in ufficio con una richiesta di ferie compilata per chiedere se potrebbe avere la giornata libera lunedì 19 ottobre 2020. Vorrebbe concedersi un week-end di wellness prolungato in montagna insieme al suo fidanzato e deve prenotare la promozione speciale entro la metà della settimana.

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, Nome, numero di candidato	pagina 18 di 41
--	------------------------------------	-----------------



## Documento 11: messaggio telefonico

Data	<i>9 marzo 2020</i>
Ora	<i>Ore 8-15</i>
Nome	<i>Afshi Kabal</i>
Organizzazione	<i>Rivista Ottici svizzeri</i>
Numero di telefono	<i>044 877 98 32</i>
Oggetto	<p><i>Buongiorno Christian,</i></p> <p><i>ha telefonato Afshi Kabal: vorrebbe intervistarti, in quanto nel prossimo numero di Ottici svizzeri due pagine saranno dedicate alle tendenze nella microottica.</i></p> <p><i>Naturalmente per noi si tratterebbe di una buona pubblicità. Potresti telefonare alla Signora Kabal entro il 10 marzo 2020 alle ore 12:00 per fissare l'appuntamento per l'intervista?</i></p> <p><i>Inoltre desidererebbe ricevere dieci esemplari degli opuscoli Vetri ottici e filtri di colore.</i></p> <p><i>Cari saluti</i></p> <p><i>Kaan</i></p>

## Documento 12: contatto personale



Data	9 marzo 2020
Ora	Ore 8.20
Nome	Claudia Kuster
Organizzazione	Interno
Numero di telefono	
E-mail	
Oggetto	<p>Claudia Kuster passa a presentarle delle foto di corone funebri e una selezione di biglietti di condoglianze. Chiede quale corona e quale biglietto preferisce.</p> <p>Sarebbe opportuno che al funerale una delegazione di Glas SA posasse una corona sulla tomba del padre di Hansueli Klas. Poiché il funerale si terrà già mercoledì, la corona deve essere ordinata immediatamente.</p> <p>Claudia Kuster si occuperà personalmente di redigere i testi per la corona e per il biglietto di condoglianze. I quadri presenti devono firmare il biglietto di condoglianze prima che oggi venga inviato all'indirizzo indicato.</p>

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, Nome, numero di candidato	pagina 20 di 41
--	------------------------------------	-----------------

### Documento 13: e-mail

**Da:** Mirko Damm [mailto:mirko.damm@glasstec.com]

**Inviato:** 6.3.2020; 19:02

**A:** christian.long@glas.ch

**Oggetto:** Statistica clienti per Glasstec

Buongiorno Christian,

come sai, a ottobre si terrà la Glasstec. So di essere un po' in anticipo, ma per la presentazione aziendale avrei bisogno della statistica clienti Optik SA. I dati devono essere preparati come due anni fa. Potresti fornirmeli?

Grazie per il tuo aiuto e cari saluti

Mirko



## Documento 14: messaggio telefonico

Data	<i>9 marzo 2020</i>
Ora	<i>Ore 8:45</i>
Nome	<i>Samira Matt</i>
Organizzazione	<i>Mikroglas</i>
Numero di telefono	<i>071 896 23 78</i>
Oggetto	<p><i>Caro Christian,</i></p> <p><i>ha telefonato Samira Matt dell'azienda Mikroglas di San Gallo. Desidera anticipare il colloquio a causa delle attuali difficoltà nella produzione. Quindi non più venerdì 13 marzo 2020. Il colloquio con te dovrà tenersi al più tardi mercoledì, affinché si possa continuare con la produzione. È necessario che tu constati le difficoltà sul posto, portando con te diversi modelli di vetro per una misurazione, in modo tale da poter definire rapidamente una soluzione. Chiede di concordare quanto prima un nuovo appuntamento.</i></p> <p><i>Cari saluti</i></p> <p><i>Kaan</i></p>

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, Nome, numero di candidato	pagina 22 di 41
--	------------------------------------	-----------------

## **Documento 15: messaggio nella segreteria telefonica**

Telefonata di Daniel Enz: 9 marzo 2020, ore 8.16 (078 862 78 98)

Buongiorno Signor Long,

di recente abbiamo fissato il colloquio con i genitori per l'11 marzo 2020 alle ore 16.00. Tuttavia mi preme darle delle informazioni più dettagliate

in merito a suo figlio Leon, che è mio allievo. Ho notato che spesso Leon è altrove con i pensieri e che a volte quasi si addormenta durante la lezione. È già da un po' di tempo che le cose stanno così.

Ne ho parlato con Leon, che non ha saputo darmi una spiegazione e che non ha la sensazione che ci sia qualcosa che non vada.

La situazione mi preoccupa, in quanto anche le sue note sono in caduta libera.

Grazie per il suo supporto, buona giornata e a presto.

Daniel Enz

## Documento 16: e-mail

**Da:** Janis Stocker [mailto:janis.stocker@vetro.ch]

**Inviato:** 9.3.2020; 8:22

**A:** christian.long@glas.ch

**Oggetto:** Richiesta

Egregio Signor Long,

grazie per il gentile colloquio della scorsa settimana avuto nel quadro della serie di conferenze presso l'ETH: ci ha convinto della validità dei suoi prodotti! Potrebbe sottopormi un'offerta concreta come segue?

100 pezzi filtro rosso, 40 × 40 mm

100 pezzi filtro giallo, diametro: 25 mm

Saremo lieti di ricevere la sua proposta.

Distinti saluti

Janis Stocker  
Acquisti Vetro SA

Vetro SA  
Via Clemente 20  
6900 Lugano  
Tel. 091 922 94 75  
[janis.stocker@vetro.ch](mailto:janis.stocker@vetro.ch)  
vetro.ch

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, Nome, numero di candidato	pagina 24 di 41
--	------------------------------------	-----------------

## **Documento 17: messaggio nella segreteria telefonica**

Telefonata di Angelo Luigi: 9 marzo 2020, ore 8.17 (079 777 15 42)

Ciao Christian, vecchio mio,

è da tanto che non ci sentiamo: come stai? Oggi sono nella regione di Egerkingen per affari. A proposito, forse potremmo anche fare affari insieme. Per un interessante ordine OLED avrei bisogno del vostro aiuto: si tratta di un progetto allettante e dal fatturato elevato (> TCHF 500'000.-).

Mi piacerebbe incontrarti stasera per parlarne davanti a un aperitivo, eventualmente con cena, ad esempio all'hotel Kreuz. Alle ore 18.00? Che ne dici? Mandami un SMS di conferma, per favore.

A dopo, Angelo



Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, Nome, numero di candidato	pagina 25 di 41
--	------------------------------------	-----------------



## Documento 18: SMS

SMS del 9 marzo 2020, ore 7.45, mittente: Corinne Long (078 544 65 25)

Ciao tesoro,

oggi puoi andare tu a prendere Leon al doposcuola, portarlo all'allenamento e andarlo a riprendere? Ho la mia serata con le amiche e tornerò a casa tardi. Controlla che si porti la borraccia.

Bacini  
Corinne

## Documento 19: e-mail

**Da:** Florentine Geissler [mailto:florentine.geissler@glas.ch]

**Inviato:** 9.3.2020; 8:25

**A:** christian.long@glas.ch

**Oggetto:** Dominik Schlegel è malato

Buongiorno Christian,

Dominik Schlegel mi ha appena comunicato di essere malato, non è riuscito a raggiungerti per telefono. Ha mal di testa e una tosse ostinata.

Le assenze di Dominik si susseguono e mi chiedo che cosa ci sia sotto. Penso che sia opportuno avere un colloquio con lui. Che ne dici? Se vuoi, posso partecipare anch'io. Fammi sapere.

Cordiali saluti

Florentine

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, Nome, numero di candidato	pagina 27 di 41
--	------------------------------------	-----------------

## Documento 20: e-mail

**Da:** Kaan Özgül [mailto:kaan.özügöl@glas.ch]

**Inviato:** 9.3.2020; 8:50

**A:** christian.long@glas.ch

**Oggetto:** Errore nel modulo di ordinazione online

Buongiorno Christian,

un cliente mi ha appena comunicato di avere trovato un errore di ortografia nel modulo di ordinazione sul nostro sito web glas.ch:

nella terza riga la parola «numero» è scritta in modo sbagliato, manca la «m». Puoi occupartene tu?

Cordiali saluti

Kaan

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, Nome, numero di candidato	pagina 28 di 41
--	------------------------------------	-----------------

## Documento 21: e-mail

**Da:** Florentine Geissler [mailto:florentine.geissler@glas.ch]

**Inviato:** 5.3.2020; 15:50

**A:** alle@glas.ch

**Oggetto:** Lavori di manutenzione IT

Buongiorno,

lunedì 9 marzo 2020, dalle ore 11.00 alle ore 14.00, effettueremo dei lavori di manutenzione volti a migliorare la nostra sicurezza.

Non dimenticate di salvare e di chiudere tutti i lavori basati su IT e di spegnere il vostro PC. A partire dalle ore 14.00 riceverete un SMS non appena potrete tornare a lavorare con il PC.

Cordiali saluti  
Florentine

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, Nome, numero di candidato	pagina 29 di 41
--	------------------------------------	-----------------



## Documento 22: messaggio telefonico

Data	<i>9 marzo 2020</i>
Ora	<i>Ore 8-09</i>
Nome	<i>Heike Pulver</i>
Organizzazione	<i>Shiny SA</i>
Numero di telefono	<i>079 325 84 65</i>
E-Mail	
Oggetto	<p><i>Caro Christian,</i></p> <p><i>ha telefonato Heike Pulver di Shiny SA. Desidera approfittare della nostra straordinaria fotometrica e domani verso le ore 13-00 ci porterà due componenti. Allo stesso tempo farà finalmente visita al nostro showroom.</i></p> <p><i>Saluti e buona giornata</i> <i>Kaan</i></p>

## Tabella di marcia di Christian Long, Glas SA

Per lunedì 9 marzo 2020

### Foglio personale del candidato

Ora	N°	Iniziativa e osservazioni
6.00		
7.00		
8.00		
9.00		
10.00		
11.00		
12.00		
13.00		
14.00		
15.00		
16.00		
17.00		
18.00		
19.00		

## Tabella di marcia di Christian Long, Glas SA

Per martedì 10 marzo 2020

### Foglio personale del candidato

Ora	N°	Iniziativa e osservazioni
6.00		
7.00		
8.00		
9.00		
10.00		
11.00		
12.00		
13.00		
14.00		
15.00		
16.00		
17.00		
18.00		
19.00		

### Piano di azione

<b>Pendenza</b>	<b>Priorità</b>	<b>Motivazione della priorità</b>	<b>Quali azioni devo intraprendere per questa pendenza?</b>	<b>Quali interdipendenze/ correlazioni riconosce?</b>	<b>Quali conflitti riconosce?</b>	<b>Mezzo di comunicazione</b>	<b>Contenuti vincolanti della comunicazione</b>
(n° doc.)	(da A a D)	(in parole chiave)	Modo di procedere (in parole chiave)	Tra n° doc. e/o casi	Tra n° doc. e/o casi	(telefono, e-mail, SMS ecc.)	(in parole chiave)



### Piano di azione

<b>Pendenza</b>	<b>Priorità</b>	<b>Motivazione della priorità</b>	<b>Quali azioni devo intraprendere per questa pendenza?</b>	<b>Quali interdipendenze/ correlazioni riconosce?</b>	<b>Quali conflitti riconosce?</b>	<b>Mezzi di comunicazione</b>	<b>Contenuti vincolanti della comunicazione</b>
(n° doc.)	(da A a D)	(in parole chiave)	Modo di procedere (in parole chiave)	Tra n° doc. e/o casi	Tra n° doc. e/o casi	(telefono, e-mail, SMS ecc.)	(in parole chiave)

### Piano di azione

<b>Pendenza</b>	<b>Priorità</b>	<b>Motivazione della priorità</b>	<b>Quali azioni devo intraprendere per questa pendenza?</b>	<b>Quali interdipendenze/ correlazioni riconosce?</b>	<b>Quali conflitti riconosce?</b>	<b>Mezzi di comunicazione</b>	<b>Contenuti vincolanti della comunicazione</b>
(n° doc.)	(da A a D)	(in parole chiave)	Modo di procedere (in parole chiave)	Tra n° doc. e/o casi	Tra n° doc. e/o casi	(telefono, e-mail, SMS ecc.)	(in parole chiave)

### Piano di azione

<b>Pendenza</b>	<b>Priorità</b>	<b>Motivazione della priorità</b>	<b>Quali azioni devo intraprendere per questa pendenza?</b>	<b>Quali interdipendenze/ correlazioni riconosce?</b>	<b>Quali conflitti riconosce?</b>	<b>Mezzi di comunicazione</b>	<b>Contenuti vincolanti della comunicazione</b>
(n° doc.)	(da A a D)	(in parole chiave)	Modo di procedere (in parole chiave)	Tra n° doc. e/o casi	Tra n° doc. e/o casi	(telefono, e-mail, SMS ecc.)	(in parole chiave)

### Piano di azione

<b>Pendenza</b>	<b>Priorità</b>	<b>Motivazione della priorità</b>	<b>Quali azioni devo intraprendere per questa pendenza?</b>	<b>Quali interdipendenze/ correlazioni riconosce?</b>	<b>Quali conflitti riconosce?</b>	<b>Mezzi di comunicazione</b>	<b>Contenuti vincolanti della comunicazione</b>
(n° doc.)	(da A a D)	(in parole chiave)	Modo di procedere (in parole chiave)	Tra n° doc. e/o casi	Tra n° doc. e/o casi	(telefono, e-mail, SMS ecc.)	(in parole chiave)

### Piano di azione

<b>Pendenza</b>	<b>Priorità</b>	<b>Motivazione della priorità</b>	<b>Quali azioni devo intraprendere per questa pendenza?</b>	<b>Quali interdipendenze/ correlazioni riconosce?</b>	<b>Quali conflitti riconosce?</b>	<b>Mezzi di comunicazione</b>	<b>Contenuti vincolanti della comunicazione</b>
(n° doc.)	(da A a D)	(in parole chiave)	Modo di procedere (in parole chiave)	Tra n° doc. e/o casi	Tra n° doc. e/o casi	(telefono, e-mail, SMS ecc.)	(in parole chiave)

### Elenco delle pendenze

<b>Pendenza</b> (n° doc.)	<b>Quali azioni devo intraprendere per questa pendenza?</b> Modo di procedere (in parole chiave)	<b>Fino a quando</b>	<b>Mezzo di comunicazione</b> (telefono, e-mail, SMS ecc.)

### Elenco delle pendenze

<b>Pendenza</b> (n° doc.)	<b>Quali azioni devo intraprendere per questa pendenza?</b> Modo di procedere (in parole chiave)	<b>Fino a quando</b>	<b>Mezzo di comunicazione</b> (telefono, e-mail, SMS ecc.)

### Ordine del giorno per riunione 1:1 Klas/Long

Pendenza (n° doc.)	Contenuti vincolanti della comunicazione (in parole chiave)	Fino a quando



### Ordine del giorno per riunione 1:1 Klas/Long

Pendenza (n° doc.)	Contenuti vincolanti della comunicazione (in parole chiave)	Fino a quando