

---

**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:** 21

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

1. Controlli che il testo sia completo: esso comprende, oltre a questa copertina, 39 pagine.
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!**

Esami professionali di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, nome, numero di candidato	Pagina 2 di 39
--	------------------------------------	----------------

## Schoggi SA

### Situazione iniziale

L'azienda Schoggi SA è stata fondata nel 1953 da Ferdinand Süss e fin dagli inizi si configura come un'impresa di proprietà familiare. Klaus Süss, il figlio di Ferdinand Süss, guida l'azienda in qualità di CEO, che è giunta ad impiegare oggi circa 300 collaboratori. Sia la sede principale che gli stabilimenti di produzione si trovano a Langnau im Emmental, mentre 25 filiali dislocate in tutto il mondo vengono gestite dalla Svizzera. L'azienda Schoggi SA commercializza i suoi prodotti al cioccolato in Svizzera e all'estero sia direttamente (B2C) che indirettamente (B2B).

Tenendo conto delle risorse di personale disponibili, l'azienda garantisce un approccio mirato ai vari tipi di pubblico obiettivo (B2C Svizzera, B2C internazionale, B2B Svizzera, B2B internazionale).

Importanti pilastri della distribuzione diretta sono, oltre alle filiali, lo shop online e l'ampia offerta di corsi di formazione per gli amanti del cioccolato proposti nella sede principale e nelle filiali. Questo settore è particolarmente florido nel periodo che precede la Pasqua e il Natale, ma anche i corsi e le degustazioni che si tengono durante l'anno godono di un grande apprezzamento e rappresentano un'importante fonte di entrate. Sotto la guida di esperti, le persone che partecipano a questi eventi apprendono nozioni interessanti su tutto quello che riguarda il cioccolato, dal frutto del cacao fino alla preparazione di deliziosi truffe. Approfittano anche di acquistare del cioccolato sul posto.

La produzione propria garantisce una qualità ineccepibile. L'etica e la qualità sono importanti pilastri della filosofia aziendale, sia a livello di produzione e trasformazione, che anche di approvvigionamento delle materie prime.

I principi che regolano l'azienda sono definiti in direttive interne. In caso di assenza (infortunio, malattia e simili) di un membro della direzione, ad esempio, è necessario informare Heinz Flott entro 30 minuti dal momento in cui tale assenza diviene nota in modo che egli possa procedere in base al piano informativo in caso di emergenza.

### Situazione di mercato

Già alla fine del XIX secolo le esportazioni avevano assunto un'importanza rilevante per l'industria svizzera del cioccolato. Oggi il paese è il più grande mercato di vendita del cioccolato prodotto in Svizzera e gli svizzeri guidano la classifica mondiale del consumo pro capite di cioccolato.

### Il suo ruolo

Lei è Brigitte Meier, responsabile B2C Svizzera e superiore di Sofia Müller, assistente con un grado di occupazione del 60% (lavora il martedì, mercoledì e giovedì), dello stagista Jannik Gloor e dell'apprendista di commercio Sara Peter, che frequenta la scuola professionale ogni lunedì e mercoledì. Inoltre in qualità di sostituta di Peter Gschwind lei assume, in sua assenza, la piena responsabilità e le competenze del reparto Marketing e Vendite. In qualità di responsabile B2C Svizzera, lei risponde per l'intero settore di attività B2C Svizzera. I settori vengono gestiti come centro di profitto proprio. Vi rientrano ad esempio l'analisi di mercato, la prospezione del mercato inclusi vendita, promozione vendite, distribuzione, comunicazione, servizio clienti ecc. in Svizzera. Per coordinare le diverse attività, è obbligatorio partecipare alla riunione settimanale del team che si tiene il martedì. L'organizzazione di Schoggi SA richiede una certa sensibilità a livello di comunicazione. Un punto all'ordine del giorno intitolato «Informazioni/feedback/errori» consente al team di sperimentare una cultura del feedback improntata alla trasparenza.

Lei vive con suo marito a Langnau. Nel tempo libero gioca nella squadra di pallamano di Langnau e si dedica alla cura delle sue rose, che coltiva in vasi collocati nella sua terrazza e con le quali partecipa regolarmente a cerimonie di premiazione. Attualmente suo marito è in periodo sabbatico (congedo dal lavoro) e si occupa di speciali coltivazioni di rose che verranno presentate questa estate.

Oggi è lunedì 11 marzo 2019, ore 8.58.

Esami professionali di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, nome, numero di candidato	Pagina 3 di 39
--	------------------------------------	----------------

## 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/le pendenze 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 un determinato contenuto da comunicare al fine di raccogliere informazioni o conferire ordini.

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/un altro giorno

### Compito parziale 2:

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

## Allegati

- Organigramma
- Estratto dell'agenda
- Documenti da 1 a 20
- Modello di piano di azione
- Modello di tabella di marcia
- Modello di elenco delle pendenze
- Modello di elenco dei punti da trattare per la riunione del team

## Valutazione

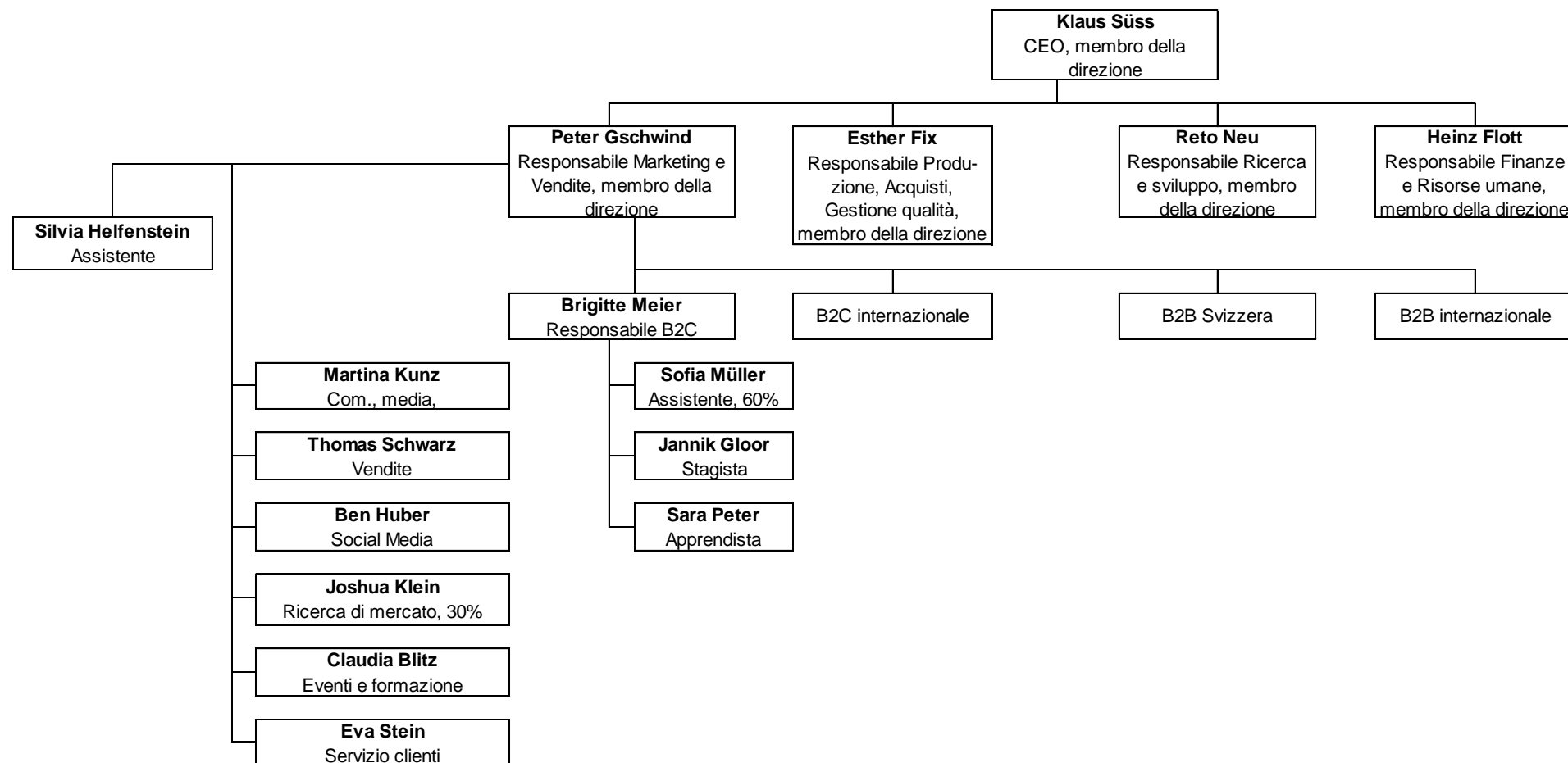
La sua prestazione viene valutata in base alle seguenti domande chiave:

- Sono state prese in considerazione tutte le informazioni/pendenze?
  - Il candidato ha fissato priorità adeguate motivandole in maniera coerente?
  - Il candidato intraprende misure appropriate per l'esecuzione di tutti i compiti e definisce un adeguato modo di procedere?
  - 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 le pendenze intraprendendo misure mirate?
- Punti: max. 21

## Organizzazione

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

## Organigramma Schoggi SA



Aggiornato al 1° gennaio 2019

## Estratto dell'agenda Schoggi SA di Brigitte Meier

Ore	Lunedì 11 marzo 2019	Martedì 12 marzo 2019
7.00		
8.00		Riunione del team Sofia, Jannik, Sara
9.00		
10.00		
11.00		
12.00		Viaggio direzione pranzo di lavoro
		Pranzo di lavoro con il gruppo di orientamento sul cioccolato
13.00	Programma di accoglienza, parte 6 per Jannik	Rientro dal pranzo di lavoro
14.00		
15.00		
16.00		Aperitivo in-house, compleanno di Reto
17.00	Viaggio direzione Lions Club	Viaggio direzione Swiss Marketing Club
18.00	Presentazione Lions	Swiss Marketing Club Intervento sulla cioccolata vegana Situazione di mercato
19.00		Burgdorf

## Estratto dell'agenda Schoggi SA di Peter Gschwind

Ore	Lunedì 11 marzo 2019	Martedì 12 marzo 2019
7.00		
8.00		
9.00		
10.00		Riunione B2C internazionale con Riccardo Nunez
11.00	Riunione e pranzo con la direzione	Riunione B2B Svizzera con Hanspeter Schweizer
12.00		
13.00		Riunione B2B internazionale con Klaus Schulz
14.00	Helfenstein/Gschwind, discutere presentazione nuovo cliente del 13 marzo 2019	
15.00		
16.00	Sopralluogo della produzione e visita guidata da me per il direttore di ALDA, Fritz Blum, my best friend	Aperitivo in-house, compleanno di Reto (devo ancora disdire)
17.00		Visita di clienti a Berna (decisione urgentemente necessaria riguardo la produzione per Pasqua)
18.00		
19.00		Fitness insieme a Ben Huber

Esami professionali di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, nome, numero di candidato	Pagina 7 di 39
--	------------------------------------	----------------

## **Documento 1: messaggio nella segreteria telefonica**

Chiamata di Ben Huber: 11 marzo 2019, ore 9.47 (079 354 48 88)

Buongiorno Brigitte,

ah non ci sei...

Volevo dirti questo: ho appena letto sull'account Facebook di Schoggi SA Svizzera dei commenti espressi in maniera tutt'altro che gentile secondo cui la nostra cioccolata classica conterrebbe olio minerale in quantità tali da risultare nociva per la salute!

Mi dispiace, ti avrei augurato un lunedì mattina migliore...

Cosa facciamo?

Fammi sapere.

Grazie

Ben



## Documento 2: messaggio telefonico

Data	<i>Lunedì 11 marzo 2019</i>
Ore	<i>9.49</i>
Nome	<i>René Write</i>
Organizzazione	<i>20 minuti online</i>
Numero di telefono	<i>078 355 64 81</i>
Oggetto	<i>Posizione in merito alla presenza di olio minerale nella cioccolata</i>  <i>Pare che René Write abbia scoperto la presenza di olio minerale molto dannoso per la salute nella nostra cioccolata classica, uno scandalo! Chiede la nostra posizione in merito...</i>  <i>Spero che non sia vero! ☺</i> <i>Silvia</i>



Esami professionali di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, nome, numero di candidato	Pagina 9 di 39
--	------------------------------------	----------------

### **Documento 3: messaggio nella segreteria telefonica**

Chiamata di Inès Gschwind, moglie di Peter Gschwind: 10 marzo 2019, ore 22.02 (079 914 17 88)

Ciao Brigitte,

Peter è ricoverato in ospedale a Davos. Sai bene che è uno spericolato sulle piste e stavolta con la sua passione per la velocità si è rotto il braccio destro. Era una giornata così bella! Proprio quando stavamo scendendo a valle è finito contro un albero, ti lascio immaginare.

Volevo quindi soltanto dirti che per il momento Peter non verrà a lavoro. Domani lo operano e non sappiamo ancora quando uscirà dall'ospedale.

Ti auguro in ogni caso una buona serata e ti mando un caro saluto

Inès

Esami professionali di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, nome, numero di candidato	Pagina 10 di 39
--	------------------------------------	-----------------

## Documento 4: e-mail

**From:** Klaus Süss [mailto:klaus.suess@schoggiAG.ch]  
**Sent:** 11.03.2019; 09:30  
**To:** brigitte.meier@schoggiAG.ch  
**Subject:** Infortunio di Peter

Buongiorno signora Meier,

la prego di occuparsi immediatamente degli appuntamenti di Peter Gschwind in qualità di sua sostituta.  
Mi faccia sapere se ha bisogno di aiuto e mi tenga aggiornato.

Cordiali saluti e ci vediamo presto alla riunione della direzione

Klaus Süss  
CEO

Schoggi AG  
Süessweg 1  
3550 Langnau i. E.  
Tel. 032 445 84 44, fax 032 445 84 45  
www.schoggi.ch

Esami professionali di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, nome, numero di candidato	Pagina 11 di 39
--	------------------------------------	-----------------

## Documento 5: e-mail

**From:** Joshua Klein [mailto:joshua.klein@schoggiAG.ch]  
**Sent:** 11.03.2019; 09:56  
**To:** brigitte.meier@schoggiAG.ch  
**Subject:** Cifre della ricerca di mercato

Cara Brigitte,

ti comunico che sono state integrate le cifre della ricerca di mercato per la tua presentazione in PowerPoint di oggi al Lions Club.

Non esitare a contattarmi per dubbi o domande.

In bocca al lupo per stasera e attendo con interesse il tuo feedback.

A presto  
Joshua



## Documento 6: appunto telefonico

Data	<i>Lunedì 11 marzo 2019</i>
Ore	<i>7-17</i>
Nome	<i>Esther</i>
Organizzazione	
Numero di telefono	
E-mail	
Oggetto	<i>Buongiorno Brigitte,</i>  <i>il campione di cioccolata per oggi pomeriggio è pronto per il ritiro alla reception.</i>  <i>In bocca al lupo</i> <i>Esther</i>

Esami professionali di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, nome, numero di candidato	Pagina 13 di 39
--	------------------------------------	-----------------

## **Documento 7: messaggio nella segreteria telefonica**

Chiamata di Esther Fix: 11 marzo 2019, ore 9.25 (079 987 65 43)

Cara Brigitte,

dato che non sono più riuscita a contattare Thomas per telefono, mi rivolgo a te.  
Potresti verificare se il consenso orale per il grande ordine del cliente BETA è ora definitivo?  
Ho bisogno della risposta entro il 12 marzo 2019 alle ore 9.00.

Grazie e speriamo che vada in porto.  
Si tratta davvero di un prodotto/ordine fantastico.

Grazie e a presto  
Esther

Esami professionali di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, nome, numero di candidato	Pagina 14 di 39
--	------------------------------------	-----------------



## Documento 8: SMS

SMS dell'11 marzo 2019, ore 8.53, mittente: Servizio meteo

Attenzione, allerta maltempo:

Nell'Altipiano (regione Berna/Soletta) si prevedono dalle ore 11.00 violente raffiche di vento fino a 110 km/h.

Esami professionali di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, nome, numero di candidato	Pagina 15 di 39
--	------------------------------------	-----------------

## Documento 9: messaggio nella segreteria telefonica

Chiamata di Peter Gschwind: 11 marzo 2019, ore 7.03 (079 987 65 43)

Cara Brigitte,

prima di essere operato volevo dirti una cosa: mi è venuto in mente che venerdì è arrivato un reclamo del cliente Riehen e non l'ho ancora ricontattato. Aveva ordinato delle tavolette di cioccolata con il suo logo, ma il logo è venuto sfocato sul 20% dei pezzi. Sai che questo cliente è importante. Puoi occupartene tu? Ti prego di prenderti tempo a sufficienza: eventualmente organizza una riunione con Esther e Reto perché la ricerca dell'errore potrebbe essere complessa.

Grazie e a dopo l'operazione

Peter



## Documento 10: contatto personale

Data	Lunedì 11 marzo 2019
Ore	9.50
Nome	Heinz
Organizzazione	Risorse umane
Numero di telefono E-mail	
Oggetto	Colloquio di presentazione

Heinz si presenta nel suo ufficio dicendole che Peter non ha registrato nell'agenda il colloquio di presentazione con il potenziale nuovo responsabile del negozio di Meilen del 12 marzo 2019 alle ore 8.00 (sala riunioni Kakao, Süessweg 1).

La prega di essere presente al colloquio e le consegna la candidatura per consentirle di prepararsi bene all'incontro.



Esami professionali di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, nome, numero di candidato	Pagina 17 di 39
--	------------------------------------	-----------------

## Documento 11: messaggio nella segreteria telefonica

Chiamata di Martina Kunz: 8 marzo 2019, ore 11.11 (interno: 446)

Ciao Brigitte,

pensa, Ben è arrabbiatissimo perché gli ho consigliato di non utilizzare ancora il tema delle attività pasquali (incluse le date dei corsi) e di aspettare ad avviare la campagna. Manca ancora parecchio a Pasqua. Per esperienza i partecipanti decidono all'ultimo momento...

Devo dire che il volume della nostra discussione in ufficio era piuttosto alto e la cosa non è ancora risolta. Avresti un po' di tempo per una riunione tutti insieme ad esempio martedì 12 marzo 2019 alle ore 14.00 per discutere la faccenda? Sarebbe fantastico perché stiamo girando in tondo e l'atmosfera è ancora esplosiva. Grazie!

Stammi bene e buon weekend

Martina

Esami professionali di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, nome, numero di candidato	Pagina 18 di 39
--	------------------------------------	-----------------

## Documento 12: e-mail

**From:** Eva Stein [mailto:eva.stein@schoggiAG.ch]  
**Sent:** 11.03.2019; 07:24  
**To:** brigitte.meier@schoggiAG.ch  
**Subject:** Corso di formazione sulla cioccolata vegana

Cara Brigitte,

come va?

I nostri collaboratori del servizio clienti hanno urgentemente bisogno di una formazione sulla cioccolata vegana da parte di Esther.

Negli ultimi giorni, soprattutto nel fine settimana, sono arrivate oltre 30 domande in proposito.

Potresti occuparti della sua organizzazione? Grazie.

Saluti  
Eva



### Documento 13: contatto personale

Data	Lunedì 11 marzo 2019
Ore	9.15
Nome	Esther
Organizzazione	
Numero di telefono	Interno: 444
E-mail	esther.fix@schoggiAG.ch
Oggetto	Corso di formazione sulla cioccolata vegana

Esther si presenta nel suo ufficio chiedendole chi stabilisce la data del corso, prenota la sala, invita i partecipanti e organizza il catering.

Ritiene di poter assumere la responsabilità sul contenuto del corso di formazione, ma non sa quali partecipanti sono disponibili e quali sono le date migliori al fine di frequentare la formazione.



## Documento 14: messaggio telefonico

Data	<i>9 marzo 2019</i>
Ore	<i>16:03</i>
Nome	<i>Fritz Meier</i>
Organizzazione	<i>Negozio di Lucerna</i>
Numero di telefono	<i>041 778 32 99</i>
Oggetto	<i>Cara Brigitte,</i>  <i>ho urgentemente bisogno di un rifornimento di cioccolato vegana.</i> <i>Siamo rimasti completamente a secco. Le monete di cioccolato vegana</i> <i>sono estremamente apprezzate.</i>  <i>Ce ne servono altri 1'000 pezzi il prima possibile.</i>  <i>Grazie.</i>  <i>Fritz</i>

Esami professionali di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, nome, numero di candidato	Pagina 21 di 39
--	------------------------------------	-----------------

## Documento 15: messaggio WhatsApp

Inès Gschwind: 10 marzo 2019, ore 23.12 (079 564 26 97)

A Peter piacerebbe avere a disposizione il suo computer portatile per poter lavorare dall'ospedale. Qualcuno potrebbe portarlo a Davos? Sarebbe fantastico.

Grazie

Inès

Esami professionali di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, nome, numero di candidato	Pagina 22 di 39
--	------------------------------------	-----------------

## Documento 16: e-mail

**From:** Reto Neu [mailto:reto.neu@schoggiAG.ch]  
**Sent:** 08.03.2019; 14:03  
**To:** brigitte.meier@schoggiAG.ch  
**Subject:** Test del prodotto cioccolato Wow, 15 marzo 2019

Cara Brigitte,

come sai, venerdì prossimo 15 marzo 2019, alle ore 14.00, eseguiremo il test del nostro prodotto cioccolato Wow. Il programma è sempre lo stesso...

Mi potresti comunicare entro mercoledì 13 marzo alle ore 12.00, quante persone del tuo reparto parteciperanno?

Grazie!

Cordiali saluti

Reto Neu  
Responsabile Ricerca e sviluppo



## Documento 17: contatto personale

Data	8 marzo 2019
Ore	15.22
Nome	Klaus Süss
Funzione	CEO
Numero di telefono	Interno: 400
E-mail	klaus.suess@schoggiAG.ch
Oggetto	Rivista aziendale

Klaus Süss si presenta nel suo ufficio con la rivista aziendale in mano. Si è segnato su un post-it che a pagina 15, dedicata al settore B2C Svizzera, è sfuggito probabilmente un errore.

Non è sicuro che le date del corso di Pasqua per i collaboratori e le famiglie siano corrette e la prega di controllarle ed eventualmente modificarle.

Klaus Süss la prega di dargli un riscontro entro il 28 marzo 2019.

## Documento 18: e-mail

**From:** Joshua Klein [mailto:joshua.klein@schoggiAG.ch]  
**Sent:** 08.03.2019; 09:17  
**To:** brigitte.meier@schoggiAG.ch  
**Subject:** Risultati sondaggio dei clienti nei negozi

Cara Brigitte,

finalmente sono arrivati i risultati dei sondaggi dei clienti nei negozi svizzeri che aspettavamo con ansia!  
Non sono per niente male...

Ho già fatto un'analisi veloce dei dati e li ho elaborati graficamente. Mi puoi fare sapere quali altri dati desideri/ti servono e in quale forma?

Cordiali saluti

Joshua

P.S.: preferibilmente entro il 12 marzo 2019 perché dal 13 mi aspettano le mie meritate vacanze ;-))



Esami professionali di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, nome, numero di candidato	Pagina 25 di 39
--	------------------------------------	-----------------

## Documento 19: lettera

Max Schnell  
Grünauring 12  
3454 Sumiswald

Schoggi AG  
Signora Brigitte Meier  
Süessweg 1  
3550 Langnau im Emmental

Sumiswald, 7 marzo 2019

### Richiesta di sponsorizzazione Volley Sumiswald

Gentile signora Meier,

ci siamo conosciuti durante l'ultimo evento Lions e abbiamo parlato della promozione dello sport a livello regionale.

Io stesso pratico la pallavolo nella Volley Sumiswald nella 2<sup>a</sup> lega. Stiamo cercando un nuovo sponsor per le divise a partire dal 2020 e ho pensato a lei e a Schoggi SA.

Sarei lieto di poter passare da lei per parlare insieme delle diverse possibilità e controprestazioni.

Mi permetterò di contattarla telefonicamente nei prossimi giorni per un appuntamento.

Cordiali saluti

*Max Schnell*

076 887 65 66  
max.schnell81@bluewin.ch

Esami professionali di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, nome, numero di candidato	Pagina <b>26</b> di <b>39</b>
--	------------------------------------	-------------------------------

## **Documento 20: messaggio WhatsApp**

Silvia Helfenstein: 11 marzo 2019, ore 9.01 (078 334 26 46)

Oggi dalle ore 10.00 sono fuori ufficio. Posso chiederti di occuparti dei fiori e del biglietto per Peter?

Grazie

Silvia

## Piano di azione

Pendenza (n° doc.)	Priorità (da A a D)	Motivazione della priorità (in parole chiave)	Quali azioni devo intraprendere per questa pendenza? Indicare il modo di procedere (in parole chiave)	Mezzo di comunicazione (telefono, e-mail, SMS ecc.)	Contenuti vincolanti della comunicazione (in parole chiave)

## Piano di azione

Pendenza (n° doc.)	Priorità (da A a D)	Motivazione della priorità (in parole chiave)	Quali azioni devo intraprendere per questa pendenza? Indicare il modo di procedere (in parole chiave)	Mezzo di comunicazione (telefono, e-mail, SMS ecc.)	Contenuti vincolanti della comunicazione (in parole chiave)

## Piano di azione

<b>Pendenza</b> (n° doc.)	<b>Priorità</b> (da A a D)	<b>Motivazione della priorità</b> (in parole chiave)	<b>Quali azioni devo intraprendere per questa pendenza?</b> Indicare il modo di procedere (in parole chiave)	<b>Mezzo di comunicazione</b> (telefono, e-mail, SMS ecc.)	<b>Contenuti vincolanti della comunicazione</b> (in parole chiave)

## Piano di azione

<b>Pendenza</b> (n° doc.)	<b>Priorità</b> (da A a D)	<b>Motivazione della priorità</b> (in parole chiave)	<b>Quali azioni devo intraprendere per questa pendenza?</b> Indicare il modo di procedere (in parole chiave)	<b>Mezzo di comunicazione</b> (telefono, e-mail, SMS ecc.)	<b>Contenuti vincolanti della comunicazione</b> (in parole chiave)

## Piano di azione

<b>Pendenza</b> (n° doc.)	<b>Priorità</b> (da A a D)	<b>Motivazione della priorità</b> (in parole chiave)	<b>Quali azioni devo intraprendere per questa pendenza?</b> Indicare il modo di procedere (in parole chiave)	<b>Mezzo di comunicazione</b> (telefono, e-mail, SMS ecc.)	<b>Contenuti vincolanti della comunicazione</b> (in parole chiave)

## Piano di azione

<b>Pendenza</b> (n° doc.)	<b>Priorità</b> (da A a D)	<b>Motivazione della priorità</b> (in parole chiave)	<b>Quali azioni devo intraprendere per questa pendenza?</b> Indicare il modo di procedere (in parole chiave)	<b>Mezzo di comunicazione</b> (telefono, e-mail, SMS ecc.)	<b>Contenuti vincolanti della comunicazione</b> (in parole chiave)



## Piano di azione

<b>Pendenza</b> (n° doc.)	<b>Priorità</b> (da A a D)	<b>Motivazione della priorità</b> (in parole chiave)	<b>Quali azioni devo intraprendere per questa pendenza?</b> Indicare il modo di procedere (in parole chiave)	<b>Mezzo di comunicazione</b> (telefono, e-mail, SMS ecc.)	<b>Contenuti vincolanti della comunicazione</b> (in parole chiave)

## Tabella di marcia Schoggi SA di Brigitte Meier

Per lunedì 11 marzo 2019

Ore	N° doc.	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 Schoggi SA di Brigitte Meier

Per martedì 12 marzo 2019

Ore	N° doc.	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		

## Elenco delle pendenze

<b>Pendenza</b> (n° doc.)	<b>Priorità</b> (da A a D)	<b>Da sbrigare entro</b>	<b>Motivazione della priorità</b> (in parole chiave)	<b>Quali azioni devo intraprendere per questa pendenza?</b> Indicare il modo di procedere (in parole chiave)	<b>Mezzi di comunicazione con motivazione</b> (telefono, e-mail, SMS ecc.)	<b>Contenuti vincolanti della comunicazione</b> (in parole chiave)

## Elenco delle pendenze

Pendenza (n° doc.)	Priorità (da A a D)	Da sbrigare entro	Motivazione della priorità (in parole chiave)	Quali azioni devo intraprendere per questa pendenza? Indicare il modo di procedere (in parole chiave)	Mezzi di comunicazione con motivazione (telefono, e-mail, SMS ecc.)	Contenuti vincolanti della comunicazione (in parole chiave)

### Elenco dei punti da trattare per la riunione del team

<b>Pendenza</b> (n° doc.)	<b>Priorità</b> (da A a D)	<b>Contenuti vincolanti della comunicazione</b> (in parole chiave)

### Elenco dei punti da trattare per la riunione del team

Pendenza (n° doc.)	Priorità (da A a D)	Contenuti vincolanti della comunicazione (in parole chiave)