

---

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

---

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

Cognome/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 37 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 37
--	------------------------------------	----------------

## Zoo SA

### Situazione iniziale :

Il giardino zoologico della città di Zurigo ha aperto i battenti nel 1929 sotto forma di cooperativa. Nel 1999 la cooperativa è stata trasformata nella società anonima senza scopo di lucro Zoo Zürich SA. L'azienda occupa attualmente oltre 170 collaboratori.

Oggi lo zoo di Zurigo si estende su una superficie di 28 ettari ; l'ultimo ampliamento risale al 2020 con l'inaugurazione della grande struttura della savana africana Lewa. Lo zoo figura tra le attrazioni turistiche più importanti e visitate della città di Zurigo.

Oggi lo zoo di Zurigo concepisce la propria attività in particolare come centro per la protezione della natura e promuove questa idea coinvolgendo attivamente i visitatori nel mondo e nella vita degli animali. Ogni nuovo impianto dello zoo è legato a un progetto di protezione della natura, che vengono gestiti dal reparto di Kurt Zulauf. Lo zoo desidera fare da tramite tra la natura, gli animali e l'uomo e formare di conseguenza la popolazione all'insegna del motto « Chi conosce gli animali, li protegge ». La responsabilità in materia compete al reparto Education, guidato da Beate Kubli, che con oltre 60 guide si occupa della formazione dei visitatori in tutti gli eventi. Il pubblico e il mondo economico sono destinatari di una comunicazione attiva e trasparente, che suscita curiosità e sensibilizza sui temi legati agli animali e alle piante.

L'ampio interesse del pubblico nei confronti dello zoo viene sfruttato in modo mirato per consentire il finanziamento di nuove strutture dello zoo. Al fine di assicurare a lungo termine i mezzi finanziari per l'attività quotidiana, lo zoo dà in locazione spazi per feste e gestisce diversi ristoranti all'interno e all'esterno dell'area dello zoo. La gastronomia è gestita come centro di profitto ed è guidata da Luc Bertrand. Inoltre vengono attivamente commercializzati vari tipi di eventi. Lo zoo di Zurigo ha ricevuto soltanto nel 2019 oltre CHF 10 milioni sotto forma di donazioni e lasciti, è uno dei pochi zoo svizzeri ad avere sponsor propri e acquista in contropartita prodotti dai suoi benefattori.

Per coordinare le diverse attività della settimana corrente, ogni lunedì alle ore 10.00 si svolge una riunione di team dei settori Sales, Assistenza ai visitatori e Product Management Events, di cui lei è responsabile. A questo proposito è importante che partecipi almeno una persona di ogni settore.

Inoltre il primo martedì del mese si svolge una riunione del team Marketing sotto la direzione di Marc Adler. Le funzioni principali di questo appuntamento sono assicurare il flusso di informazioni e chiarire eventuali episodi critici. In tale sede vengono discussi in particolare eventi che pregiudicano il servizio alla clientela e i reclami. Lei si occupa di preparare il relativo ordine del giorno.

Negli ultimi tempi la comunicazione del suo reparto con la gastronomia e il reparto Education non funziona sempre in modo impeccabile. Di conseguenza nella sua attività quotidiana ritiene molto importante che vengano trasmesse informazioni in modo completo e che ci si consulti con tempestività. Inoltre inserisce le relative tematiche anche nella riunione del team.

La direttiva dello zoo per quanto riguarda i tempi di reazione nella comunicazione con i clienti è di massimo 24 ore.

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 37
--	------------------------------------	----------------

### **Il suo ruolo :**

Lei è Eva Leu, responsabile del reparto Product Management Events. Tra le sue responsabilità figurano in primo luogo la consulenza competente, la vendita e l'organizzazione riuscita di tutti gli eventi. Ha la responsabilità in termini di contenuti e qualità dei prodotti (eventi) ed è responsabile del massimo sfruttamento della relativa offerta. Oltre agli eventi classici come le visite guidate con servizi gastronomici inclusi, rientrano nel suo portafoglio anche prodotti speciali come seminari sulla paura o lo stress, corsi di fotografia o l'apprezzata gita notturna. Dalla stesura dell'offerta alla fatturazione, il suo reparto si occupa di tutte le attività, lei consiglia i clienti anche dal punto di vista gastronomico e coordina le date con la gastronomia dello zoo. Lavora a stretto contatto con i collaboratori del reparto Education. Inoltre per gli eventi, a seconda del contenuto in questione, coinvolge anche specialisti esterni. I reclami dei clienti rappresentano per lei un parametro importante e pertanto costituiscono una sua esclusiva, ovvero se ne occupa personalmente.

Riferisce direttamente al responsabile Marketing, Marc Adler, e in qualità di vice assume in caso di sua assenza la guida del suo settore con piena responsabilità e piene competenze.

Lei è la superiore di Franz Lang, assistente con un grado di occupazione del 60% (competente per la redazione delle offerte e la fatturazione ; lavora il martedì, il mercoledì e il venerdì) ed Emma Martens, stagista con un grado di occupazione del 100% (competente per questioni organizzative, quali la prenotazione di locali ; inoltre la sgrava da attività interne). Le altre responsabilità sono riportate nell'organigramma.

Il suo superiore, Marc Adler, ha partecipato a un viaggio informativo sulla riserva Lewa Wildlife Conservancy nel massiccio del Monte Kenya, il progetto di protezione della natura che viene promosso nel quadro del nuovo recinto della savana Lewa dello zoo di Zurigo. Il suo volo di rientro a Zurigo, previsto per domenica 14 marzo 2021, è stato annullato a causa di un guasto al motore dell'aereo. Ora il suo superiore è bloccato all'aeroporto di Nairobi e presumibilmente non sarà di rientro a Zurigo prima di mercoledì mattina.

Lei è sposata con Mike Leu e vive in un sobborgo di Zurigo. Sua figlia Lilli studia da un anno arpa alla scuola musicale, che si trova a 10 minuti di distanza dal suo luogo di lavoro. È molto agitata perché martedì ha il suo primo concerto. Pertanto aveva programmato di assistere al concerto con suo marito Mike e di andare poi a mangiare con Lilli al ristorante.

È lunedì, 15 marzo 2021, ore 7.45.

## **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. Proseguo nel modo seguente :

- Raccolga tutti i compiti da sbrigare. Indichi da quale documento si ricava il compito in questione.
- Assegni a ogni compito una determinata priorità e la motivi.
- Descriva chiaramente cosa ha intenzione di fare con i singoli compiti.
- Per ogni compito indichi quale mezzo di comunicazione concreto desidera utilizzare, e per quale contenuto da comunicare, al fine di ottenere informazioni o assegnare incarichi.

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 37
--	------------------------------------	----------------

- Descriva in modo chiaro e inequivocabile quali eventuali interdipendenze/correlazioni riconosce tra i documenti e/o i casi.
- Descriva in modo chiaro e inequivocabile quali eventuali conflitti riconosce tra i documenti e/o i casi.

Utilizzi per la definizione delle priorità la seguente matrice di Eisenhower :

- 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 delle agende di Eva Leu e Marc Adler
- Documenti 1–20
- 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 :

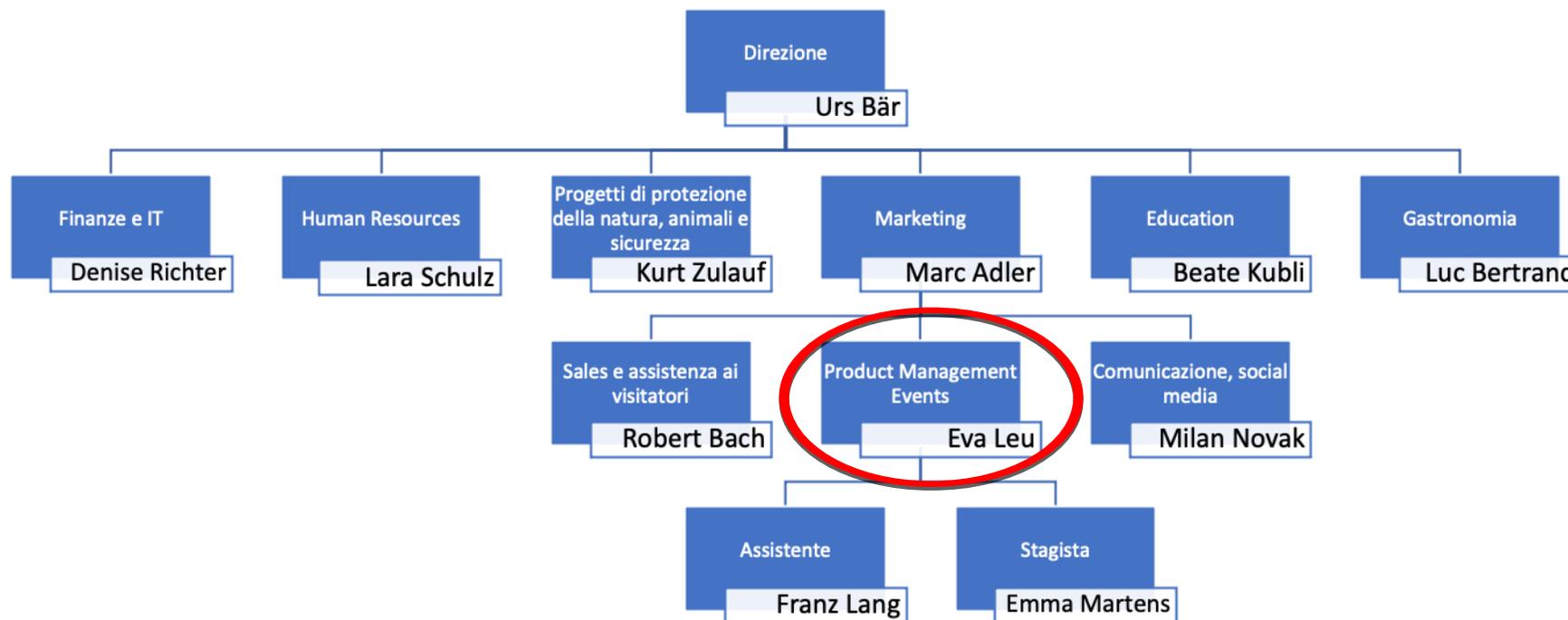
- Sono state prese in considerazione tutte le informazioni/pendenze ?
- Il candidato ha fissato priorità adeguate motivandole in maniera coerente ?
- Il candidato adotta misure/procedure adeguate per lo svolgimento di tutti i compiti ?
- Il candidato sceglie mezzi di comunicazione appropriati ?
- I contenuti 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 i documenti e/o i casi 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 Zoo SA



**Non è un foglio di soluzione !**

## Estratto dell'agenda di Eva Leu

*L'estratto dell'agenda non dev'essere utilizzato come foglio personale.*

Ora	Lunedì 15 marzo 2021	Martedì 16 marzo 2021
07.00		
08.00		
09.00		Riunione con Zurigo Turismo per pianificare la collaborazione nel 2022
10.00	Riunione del team Sales	
11.00		
12.00		
13.00		
14.00		Riunione con Milan Novak (Comunicazione e social media) : commercializzazione del nuovo evento Corso di fotografia con smartphone
15.00		Colloquio con la collaboratrice Emma Martens ; è presente anche Lara Schulz : conclusione dello stage ed eventuale assunzione fissa ?
16.00	Riunione con Beate Kubli (Education) e Luc Bertrand (Gastronomia) : pianificazione del nuovo evento Resilienza e consapevolezza	
17.00		
18.00		Lilli : concerto nella scuola di musica alle ore 18.00, viene anche Mike ; al termine prenotato tavolo in pizzeria
19.00		

**Non è un foglio di soluzione !**

## Estratto dell'agenda di Marc Adler

*L'estratto dell'agenda non dev'essere utilizzato come foglio personale.*

Ora	Lunedì 15 marzo 2021	Martedì 16 marzo 2021
07.00		
08.00		
09.00		Riunione della direzione : presentazione dei risultati Sales della savana Lewa
10.00		
11.00		
12.00	Lunch meeting con Peter Meier, giornalista NZZ, argomento : progetti di protezione della natura dello zoo di Zurigo	
13.00		
14.00		Riunione con EWZ (sponsor principale) per discutere del 130° anniversario EWZ 2022 nello zoo di Zurigo
15.00		
16.00		
17.00		
18.00		
19.00		Presentazione alla Camera degli avvocati di Zurigo sul tema «Lasciti per lo zoo di Zurigo»

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 37
--	------------------------------------	----------------

**Documento 1 : lettera**



Susi Himmelreich  
Seestrasse 33  
8820 Wädenswil

Zoo di Zurigo  
Eva Leu  
Zürichbergstr. 221  
8044 Zürich

Wädenswil, 12 marzo 2021

Servizio di ristorazione per l'evento del 10 marzo 2021

Gentile signora Leu,

Mercoledì ho partecipato presso lo zoo di Zurigo all'evento Gita notturna nella steppa mongola. È stata un'esperienza meravigliosa, che mi ha arricchito molto, e persino il pernottamento nella iurta è stato davvero comodo !

Tuttavia trovo molto fastidioso che non fosse possibile cenare con un pasto vegano. Anche a colazione era difficile trovare qualcosa di vegano. Visto che fate della protezione della natura il vostro biglietto da visita, dovrebbe essere naturale offrire cibo vegano !

Resto in attesa di una sua risposta.

Cordiali saluti

Susi Himmelreich

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, nome, numero di candidato	Pagina 9 di 37
--	------------------------------------	----------------

## Documento 2 : e-mail



From : Franz Lang <franz.lang@zoo.ch>  
Sent : 14.3.2021 ; 21.41  
To : Eva Leu <eva.leu@zoo.ch>  
Subject : Appuntamento !

Cara Eva,

mi è appena venuto in mente che ho preso un appuntamento per te e mi sono completamente dimenticato di inserirlo nella tua agenda elettronica. Domani alle 15.00 hai un appuntamento con il signor Junker dell'azienda Playtime vicino a Winterthur per l'evento aziendale allo zoo. Mi sono informato e puoi parcheggiare nel parcheggio dell'azienda. Viaggiare con i trasporti pubblici è molto complicato : il signor Junker dice che devi assolutamente usare l'auto, così ci impieghi 40 minuti a seconda del traffico. Ti ho messo sulla scrivania la documentazione relativa all'offerta.

A proposito dei documenti : giovedì ho incontrato Denise Richter del reparto finanziario, mi ha detto di salutarti e di dirti che ha aggiornato la vostra presentazione sul tema dei lasciti. Ora devi soltanto farle sapere quando ne hai bisogno.

Saluti e scusa ancora !

Franz

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 37
--	------------------------------------	-----------------

**Documento 3 : e-mail**



From : James Bacon <j.bacon@brainwork.com>  
Sent : 15.3.2021 ; 05.25  
To : Eva Leu <eva.leu@zoo.ch>  
Subject : Brainwork Schweiz @ zoo di Zurigo

Buongiorno Eva,

Come va ?

Brainwork Schweiz desidera organizzare un evento per alcuni team particolarmente di successo e a mio avviso lo zoo di Zurigo con il suo evento-seminario sullo stress sarebbe perfetto. 2 eventi di 40 persone ciascuno, aperitivo iniziale e cena finale nel lodge nella savana Lewa. Puoi farmi per favore un'offerta con un adeguato sconto ? Le date sono il 14 e il 15 maggio 2021.

Svolgimento del seminario in inglese e per favore 3 menu a scelta per la sera, di cui 1 vegano e 1 vegetariano.

Grazie !

Cordiali saluti

James  
Brainwork Schweiz, Zurigo

**Documento 4 : richiesta di evento dal sito web (il 15 marzo 2021 alle ore 6.02)**

Dati sull'evento : Festa di compleanno per bambini (mio figlio compie 5 anni !)

Data desiderata : 14.8.2021

Orario di inizio previsto : Ore 15.00

Sede desiderata :

- Ristorante Altes Klösterli
- ✓ Ristorante Masoala
- Ristorante Pantanal
- Zoocafé
- Thailodge
- Naturwerkstatt

Numero di persone : 10–20 (non lo so ancora con esattezza)

Descrizione dell'evento : Siamo organizzando il compleanno di nostro figlio. Invitiamo i suoi compagni di giochi ; penso che ne verranno sicuramente alcuni : hanno tutti tra i 5 e i 7 anni (più qualche genitore). A questa età andare allo zoo è super emozionante, quindi pensiamo che sarebbe una fantastica sorpresa per i bambini. Naturalmente ci piacerebbe anche vedere le attrazioni principali della Masoala-Halle !

Indirizzo di contatto

Appellativo Signora

Nome Regula

Cognome Senn

Azienda

Via

Numero

NPA 8002

Località Zurigo

Numero di telefono 044 321 43 54

Indirizzo e-mail regu.senn@senn.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 12 di 37
--	------------------------------------	-----------------

**Documento 5 : messaggio nella segreteria telefonica**



Chiamata di Marc Adler, 14.3.2021, ore 23.46

Buonasera Eva,

Che situazione spiacevole : il mio aereo qui a Nairobi non può decollare a causa di un guasto al motore.

Dopo un lungo andirivieni con la compagnia aerea ora è certo che rientrerò a Zurigo soltanto mercoledì mattina. Ti prego di occuparti dei miei appuntamenti fino ad allora.

Grazie mille per il tuo impegno !

A presto

Marc

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 37
--	------------------------------------	-----------------

**Documento 6 : messaggio nella segreteria telefonica**



Chiamata di Lisa Rauch, Assistenza ai visitatori dello zoo (cassa principale), 15.3.2021, ore 8.28

Buongiorno Eva,

C'è qui da me una visitatrice che ha prenotato il seminario sulla paura dei ragni e lo ha già pagato. L'orario di inizio del seminario è alle 8.15, ma lei è arrivata soltanto ora. Le ho spiegato che non può più entrare perché il seminario è già iniziato. È completamente fuori di sé e dice che il seminario è importantissimo per lei e che è incomprensibile il motivo per cui non possa partecipare. Vuole fare immediatamente reclamo al direttore.

Puoi venire per favore ?

Grazie !

Saluti

Lisa

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, nome, numero di candidato	Pagina 14 di 37
--	------------------------------------	-----------------

### Documento 7 : messaggio SMS



SMS di Marc Adler, 14.3.2021, ore 23.54

Ciao Eva,

Ho già informato Urs Bär che prenderai il mio posto alla riunione della direzione di martedì. Il direttore si aspetta la mia relazione aggiornata sulla savana Lewa. Ho quasi finito, ma mi mancano ancora le cifre del conto profitti e perdite 2020. Verifica per favore che io le riceva lunedì mattina, quindi ti invio la presentazione pronta entro sera. Chiamami per favore martedì alle 7.00, ora svizzera, e discuteremo tutto punto per punto così sarai ben preparata.

Grazie !

Marc

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 37
---	------------------------------------	-----------------

**Documento 8 : lettera**



Logistik Leicht  
Ruedi Luft  
Fabrikstrasse 20  
8952 Schlieren

Zoo di Zurigo  
Eva Leu  
Zürichbergstr. 221  
8044 Zürich

Schlieren, 12 marzo 2021

Il nostro banchetto allo zoo di Zurigo il 9 marzo 2021

Buongiorno signora Leu,

Come ricorderà abbiamo prenotato da lei un evento per 50 persone con visita guidata e flying dinner nel parco degli elefanti Kaeng Krachan. La visita guidata era certamente interessante e anche ben fatta, ma il flying dinner non è stato proprio un fiore all'occhiello ! Personale insufficiente, lo stuzzichino caldo era freddo e siamo rimasti molto delusi. Ora abbiamo ricevuto la fattura : troppo cara per il servizio ricevuto.

Mi aspetto che ci invii una fattura scontata.

Cordiali saluti

Logistik Leicht  
Ruedi Luft

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 37
--	------------------------------------	-----------------

**Documento 9 : appunto telefonico**



<b>Data</b>	12.3.2021
<b>Ora</b>	Ore 14.43
<b>Nome</b>	Erna Laube
<b>Organizzazione</b>	Shop dello zoo
<b>Numero di telefono</b>	Interno 324
<b>Oggetto</b>	<p>Ciao Eva,  Erna dello shop dello zoo alla cassa principale ha telefonato dicendo di avere urgentemente bisogno di altri rinoceronti peluche Glitter Eyes. Evidentemente è campione d'incassi !  Ho controllato : ne abbiamo ancora a sufficienza qui da noi in magazzino. Sarebbe felice se tu potessi portargliene 10 pezzi la prossima volta che vai alla cassa principale.  Cari saluti  Emma</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 17 di 37
--	------------------------------------	-----------------

**Documento 10 : messaggio nella segreteria telefonica**



Chiamata di Ludwig Hirsch, responsabile workshop, 15.3.2021, ore 8.10

Ciao Eva,

Mi trovo nella sala riunioni 14, la sala che è stata prenotata per il workshop con la classe della scuola di Gossau ZH. Adesso qui davanti alla porta c'è Anna con la sua classe... Per un errore del sistema si è verificata una doppia prenotazione della sala.

Puoi trovare per favore una soluzione ? Grazie !

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 37
--	------------------------------------	-----------------

**Documento 11 : promemoria appuntamento**



Promemoria appuntamento, 15.3.2021, ore 8.00

Farmacia – ricetta ripetibile

Acquistare il medicamento ; basta fino al 18 marzo 2021 incluso.

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, nome, numero di candidato	Pagina 19 di 37
--	------------------------------------	-----------------

## Documento 12 : SMS



SMS di Marc Adler, 15.3.2021, ore 6.45

Buongiorno Eva,

Peter Meier : per favore occupati tu dell'appuntamento. L'ho appena informato, è contento di vederti.

Bisogna ancora prenotare un tavolo al ristorante Altes Klösterli.

Meier è interessato soprattutto allo stato attuale dei nostri progetti per la protezione della natura ; non ho ancora raccolto le informazioni in proposito.

Grazie !

Marc

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 37
--	------------------------------------	-----------------

### Documento 13 : promemoria appuntamento



Promemoria appuntamento, 15.3.2021, ore 7.00

40° compleanno di Robert Bach il 22 marzo 2021.  
Organizzare regalo, bigliettino e aperitivo.

**Documento 14 : e-mail**



From : Milan Novak <milan.novak@zoo.ch>  
Sent : 12.3.2021 ; 11.25  
To : Eva Leu <eva.leu@zoo.ch>  
Subject : Buono per la stampa di lunedì

Cara Eva,

Ho appena sentito che oggi hai una giornata libera. Ti auguro di trascorrere un bel weekend lungo. Il tempo è bello, anche se fa piuttosto freddo !

Ti volevo ricordare la deadline per il buono per la stampa della nostra nuova edizione della documentazione per gli eventi. Ho bisogno del tuo riscontro entro lunedì alle ore 11.00 al più tardi.

Grazie !

Cordiali saluti  
Milan

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 37
--	------------------------------------	-----------------

**Documento 15 : messaggio nella segreteria telefonica**



Chiamata di Mike Leu, 15.3.2021, ore 8.40

Ciao tesoro,

Il tuo telefono è continuamente occupato, che succede ?

Non riesco ad arrivare puntuale domani al concerto di Lilli, mi si è aggiunto un incontro con un cliente domani pomeriggio. Arriverò presumibilmente soltanto verso le 18.30. Mi raccomando, ci devi essere, è così importante per lei la nostra presenza ! Soprattutto perché all'inizio ha sempre così tanta ansia del pubblico ! Poi sicuramente non sarà più così tanto agitata. Bacini !

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, nome, numero di candidato	Pagina 23 di 37
--	------------------------------------	-----------------

**Documento 16 : e-mail**



From : Anna Schwarz <anna.schwarz@gmail.com>  
Sent : 13.3.2021 ; 23.48  
To : Eva Leu <eva.leu@zoo.ch>  
Subject : Facebook

Ciao Eva,

Ho appena visto su Facebook un post di alcuni animalisti.

Dicono di essere irritati per il fatto che in un recente grande banchetto organizzato nella Masoala-Halle alcuni visitatori dello zoo si siano divertiti a spese degli animali. Per qualche ora di divertimento, gli animali sono stati costretti dietro le sbarre in poco spazio e questo sarebbe stato un tormento per loro.

È sicuramente importante per te, vero ?

Ci vediamo a pranzo lunedì !

A presto !

Anna

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 37
--	------------------------------------	-----------------

**Documento 17 : appunto telefonico**



<b>Data</b>	15.3.2021
<b>Ora</b>	Ore 8.41
<b>Nome</b>	Rolf Hürlimann
<b>Organizzazione</b>	Polizia della città di Zurigo
<b>Numero di telefono</b>	044 333 55 22
<b>Oggetto</b>	<p>Buongiorno Eva,  Ha telefonato il signor Hürlimann dicendo che c'è stato un incidente sulla strada dov'è parcheggiata la tua auto. Un trasportatore si è schiantato contro la tua macchina causando un danno piuttosto consistente. Ti prega di contattarlo. Ha detto che hanno dovuto rimuoverla con il carro attrezzi.  Malgrado tutto ti auguro buona giornata !  Cari saluti  Emma</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 25 di 37
--	------------------------------------	-----------------

**Documento 18 : lettera**



Hugo Benz  
Agentur Benz  
Wiesenweg 29  
8966 Oberwil-Lieli

Zoo di Zurigo  
Eva Leu  
Zürichbergstr. 221  
8044 Zürich

Oberwil-Lieli, 11 marzo 2021

Attività sui media

Gentile signora Leu,

Sono lieto di sottoporle oggi un'offerta per una campagna stampa professionale. Le mie esperienze nel settore dei media le garantiscono un'elevata attenzione presso l'opinione pubblica.

Altre informazioni e referenze aggiornate sono disponibili sul mio sito web : [www.agenturbenz.ch](http://www.agenturbenz.ch)

Questo mese in occasione dell'anniversario della nostra agenzia ho il piacere di offrirle condizioni speciali. Resto in attesa di un suo gradito riscontro.

Cordiali saluti

Agentur Benz  
Hugo Benz

Esame professionale di specialista in marketing e di specialista in vendite Prova del cestino della posta in arrivo	Cognome, nome, numero di candidato	Pagina 26 di 37
--	------------------------------------	-----------------

**Documento 19 : messaggio nella segreteria telefonica**



Chiamata di Lisa Rauch, Assistenza ai visitatori dello zoo (cassa principale), 15.3.2021, ore 8.37

Buongiorno Eva,

Di nuovo io.

Ho qui all'ingresso principale un gruppo dell'assicurazione Easy. Hanno prenotato una visita guidata che doveva iniziare alle 8.30, ma la guida non è ancora arrivata. Ne sai qualcosa ? Con questo tempo si stanno già tutti congelando...

A presto

Lisa

**Documento 20 : e-mail**



From : Emma Martens <emma.martens@zoo.ch>  
Sent : 12.3.2021 ; 16.01  
To : Eva Leu <eva.leu@zoo.ch>  
CC : Franz Lang <franz.lang@zoo.ch>  
Subject : Appuntamento dal medico

Ciao Eva,

Il 16 marzo 2021 pomeriggio ho un appuntamento dal medico, quindi dalle 12.00 non ci sono.

Cari saluti  
Emma

### 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 intraprende per questa pendenza ?</b> (in parole chiave)	<b>Quali interdipendenze/ correlazioni riconosce ?</b> Tra documenti e/o casi	<b>Quali conflitti riconosce ?</b> Tra documenti e/o casi	<b>Mezzi 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 intraprende per questa pendenza ?</b> (in parole chiave)	<b>Quali interdipendenze/ correlazioni riconosce ?</b> Tra documenti e/o casi	<b>Quali conflitti riconosce ?</b> Tra documenti e/o casi	<b>Mezzi 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 intraprende per questa pendenza ?</b> (in parole chiave)	<b>Quali interdipendenze/ correlazioni riconosce ?</b> Tra documenti e/o casi	<b>Quali conflitti riconosce ?</b> Tra documenti e/o casi	<b>Mezzi 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 intraprende per questa pendenza ?</b> (in parole chiave)	<b>Quali interdipendenze/ correlazioni riconosce ?</b> Tra documenti e/o casi	<b>Quali conflitti riconosce ?</b> Tra documenti e/o casi	<b>Mezzi 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 intraprende per questa pendenza ?</b> (in parole chiave)	<b>Quali interdipendenze/ correlazioni riconosce ?</b> Tra documenti e/o casi	<b>Quali conflitti riconosce ?</b> Tra documenti e/o casi	<b>Mezzi 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 intraprende per questa pendenza ?</b> (in parole chiave)	<b>Quali interdipendenze/ correlazioni riconosce ?</b> Tra documenti e/o casi	<b>Quali conflitti riconosce ?</b> Tra documenti e/o casi	<b>Mezzi di comunicazione</b> (telefono, e-mail, SMS ecc.)	<b>Contenuti vincolanti della comunicazione</b> (in parole chiave)

## Tabella di marcia di Eva Leu

Per lunedì 15 marzo 2021

### Foglio di soluzione del candidato

Ora	N°	Iniziativa e osservazioni
07.00		
08.00		
09.00		
10.00		
11.00		
12.00		
13.00		
14.00		
15.00		
16.00		
17.00		
18.00		
19.00		

## Tabella di marcia di Eva Leu

Per martedì 16 marzo 2021

### Foglio di soluzione del candidato

Ora	N°	Iniziativa e osservazioni
07.00		
08.00		
09.00		
10.00		
11.00		
12.00		
13.00		
14.00		
15.00		
16.00		
17.00		
18.00		
19.00		



