

## Assistenza a un utente che chiede un prodotto o documento

### Simulazione del valutatore:

“Buongiorno, dovrei ritirare il duplicato di un certificato di lingua che ho smarrito. Mi hanno detto di passare da qui.”

### Esempio di comportamento corretto:

“Buongiorno! Mi dà un attimo il suo nominativo? Controllo se il certificato è pronto. In caso contrario, posso verificare a chi inoltrare la richiesta o fornirle un modulo per la segnalazione.”

### Esempio con errori comuni:

“Eh, non so nulla. Se non glielo hanno dato, vorrà dire che non c'è.”  
*(nessuna offerta di aiuto, nessuna verifica, tono passivo)*

### Criteri di valutazione:

- Accoglienza gentile e professionale.
- Disponibilità a cercare una soluzione.
- Chiarezza nell'espone i prossimi passi.
- 

### Obiettivo:

Valutare la capacità di ascolto, cortesia, comprensione della richiesta e orientamento al servizio.

### **Preparazione e consegna di materiali per una riunione o evento interno**

#### **Simulazione:**

Il candidato riceve questa richiesta:

“Devi preparare i materiali per una riunione con 5 partecipanti. Servono cartelline, fogli bianchi, penne, matite, e ordine del giorno. Preparare il tutto e sistemare nella postazione preparata in sala riunione.”

Dare al candidato gli oggetti necessari (reali o simulati) e chiedergli di preparare la postazione.

#### **Esempio corretto:**

Il candidato dispone in modo ordinato ogni posto, si accerta del numero dei partecipanti, verifica che non manchi nulla e lascia la sala in ordine.

#### **Esempio con errori comuni:**

- Disposizione disordinata.
- Oggetti mancanti o in eccesso.
- Lascia materiali fuori posto o ingombranti.

#### **Criteri di valutazione:**

- Organizzazione e logica nell'allestimento.
- Completezza e controllo materiali.
- Cura dello spazio e senso pratico.

#### **Obiettivo:**

Valutare:

- Capacità di organizzazione.
- Attenzione ai dettagli.
- Senso pratico nella gestione di materiali.

### **Gestione di una richiesta urgente di materiale da ufficio**

#### **Simulazione:**

Il valutatore dice al candidato:

“Scusi, abbiamo urgente bisogno di 3 risme di carta A4 e 2 cartucce per la stampante HP laser Jet pro M1210 al piano sala polifunzionale. Ci serve tutto entro pochi minuti per una stampa urgente.”

Il materiale è presente in sala.

#### **Esempio corretto:**

Il candidato localizza i materiali giusti (verifica marca e quantità), li consegna al piano richiesto, avvisa il richiedente e aggiorna eventualmente il foglio delle giacenze o segnala il basso livello di scorte.

#### **Esempio con errori comuni:**

- Non distingue i materiali o prende quelli sbagliati.
- Non rispetta l'urgenza o dimentica parte della richiesta.
- Non avvisa nessuno della consegna.

#### **Criteri di valutazione:**

- Precisione nella scelta dei materiali.
- Tempestività dell'intervento.
- Comunicazione efficace (pre e post consegna).

#### **Obiettivo:**

Valutare:

- Prontezza operativa.
- Capacità di localizzare e consegnare materiali richiesti.
- Comunicazione e conferma con l'ufficio richiedente.

### **Accompagnamento di un utente o visitatore all'interno della struttura**

#### **Simulazione del valutatore (come visitatore):**

“Buongiorno, ho appuntamento con il dott. Gioè ma non so dove andare. Mi hanno detto di passare dalla reception.”

#### **Esempio di comportamento corretto:**

“Certo, il dott. Gioè riceve al piano terra, ufficio seconda porta a destra. Se vuole la accompagno io. Attenzione ai gradini di entrata al corridoio. Mi segua pure.”

#### **Esempio con errori comuni:**

“Mah... dovrebbe essere ..... vada un po' a vedere.”

*(mancanza di disponibilità, indicazioni vaghe, nessuna offerta di supporto)*

#### **Criteri di valutazione:**

- Capacità di fornire indicazioni chiare.
- Disponibilità a offrire accompagnamento.
- Comportamento cortese, ordinato e rassicurante.

#### **Obiettivo:**

Valutare:

- Orientamento nello spazio.
- Capacità relazionale e di accoglienza.
- Disponibilità e correttezza nel comportamento.

### **Verifica di una distinta di materiali da preparare per la spedizione**

#### **Simulazione:**

Viene fornita al candidato una **distinta di spedizione** con una lista di 6 libri da preparare

Accanto a lui c'è un piccolo tavolo con 20 libri

Il candidato deve:

1. Reperire i libri per l'invio.
2. Segnalare se manca qualcosa o se ci sono errori.

#### **Esempio corretto di comportamento:**

Il candidato confronta uno a uno gli articoli, nota che manca 1 libro . Segnala gli errori alla commissione.

#### **Esempio con errori comuni:**

- Non controlla quantità o confonde gli articoli.
- Dichiarare tutto "ok" senza notare errori evidenti.
- Non segnala mancanze.

#### **Criteri di valutazione:**

- Precisione nel confronto tra distinta e materiali.
- Cura nel conteggio e nella verifica.
- Chiarezza nella compilazione del modulo di controllo.

#### **Obiettivo:**

Valutare:

- Attenzione ai dettagli.
- Capacità di controllare, contare e verificare materiali.
- Competenze basilari nella gestione logistica/documentale.

### **Raccolta e smistamento posta/oggetti/documenti interni**

**Simulazione:** Consegnare al candidato una serie di buste con etichette applicate. Le lettere, dopo esame indirizzo, dovranno essere organizzate in gruppi pronti per la consegna ai rispettivi reparti.

#### **Esempio corretto:**

Il candidato suddivide con logica (per ufficio, piano o destinatario), si accerta della correttezza e propone eventualmente la registrazione su un foglio.

#### **Esempio con errori comuni:**

- Nessun criterio nella suddivisione.
- Consegne assegnate a uffici sbagliati.

#### **Criteri di valutazione:**

- Leggibilità e ordine grafico.
- Completezza e coerenza delle informazioni.
- Rispetto del formato.

#### **Obiettivo:**

Verificare la capacità di identificare correttamente i destinatari e organizzare consegne interne.