

DOMANDE CONCORSO PUBBLICO, PER TITOLI ED ESAMI, PER LA COPERTURA DI UN CONTINGENTE COMPLESSIVO DI 264 POSTI DI PERSONALE NON DIRIGENZIALE, ASSISTENTE TECNICO, AREA II, A TEMPO INDETERMINATO, PER I RUOLI DEL PERSONALE CIVILE DEL MINISTERO DELLA DIFESA. - PROVA SCRITTA - BUSTA 1

-
- 1) **Il baricentro di un sistema complesso (come può essere, ad esempio, una nave) è:**
- A Il punto in cui si può considerare concentrato il suo volume
 - B Il punto in cui si può considerare concentrata la sua massa e, dunque, la sua forza peso
 - C Il punto medio della sua lunghezza
-
- 2) **Si definisce immersione:**
- A La distanza tra il piano di galleggiamento e la parte più alta delle sovrastrutture
 - B La distanza tra il piano di galleggiamento e la linea di sottochiglia in una sezione generica
 - C La distanza tra il piano di galleggiamento e la linea di bordo libero
-
- 3) **Il principio di Archimede dice che un corpo immerso in un liquido in quiete riceve una forza verticale (spinta) diretta dal basso verso l'alto avente un'intensità:**
- A Pari al peso del volume di liquido spostato dal corpo
 - B Superiore al peso del volume di liquido spostato dal corpo
 - C Inferiore al peso del volume di liquido spostato dal corpo
-
- 4) **L'acqua è:**
- A Un fluido comprimibile
 - B Un fluido incompressibile
 - C Un liquido comprimibile
-
- 5) **La massima lunghezza di ingombro di una nave si chiama:**
- A Lunghezza tra le perpendicolari
 - B Lunghezza al galleggiamento
 - C Lunghezza fuori tutto
-
- 6) **Le fibre nei compositi:**
- A si dividono in 3 gruppi principali: whisker, fibre e fili
 - B sono sempre tutte uguali indipendentemente dal composito
 - C possono essere sfilate manualmente
-
- 7) **I pannelli tipo sandwich sono:**
- A pannelli singoli sovrapposti tra loro
 - B pannelli con matrice a fibre incrociate
 - C elementi costituiti da due strati resistenti, detti facce, distanziati tra loro e collegati rigidamente ad un elemento connettivo che prende il nome di core
-
- 8) **La pultrusione:**
- A è una tipologia di costruzione di compositi dove le fibre vengono trasportate generalmente su un rullo attraverso più settori di lavorazione per ottenere il prodotto finito
 - B è una lavorazione specifica ed esclusiva per materiali metallici
 - C è un particolare difetto che può essere riscontrato nell'utilizzo di un materiale composito a matrice vetrosa, consistente in un rigonfiamento localizzato della matrice

-
- 9) **Un materiale composito è generalmente costituito:**
- A da una matrice, un rinforzo (genericamente fibre) ed un'eventuale interfaccia
 - B da due materiali differenti
 - C solo da fibre di rinforzo
-
- 10) **La quotatura:**
- A consente di riportare sul disegno tutte le indicazioni idonee a definire le dimensioni dell'oggetto stesso
 - B serve a capire la variazione del prezzo del componente rappresentato in funzione della sua quotazione in borsa
 - C serve a vedere a che altitudine costruire il pezzo
-
- 11) **Nelle tolleranze dimensionali le dimensioni limite:**
- A esprimono i valori entro i quali deve trovarsi la dimensione effettiva
 - B sono indicative
 - C si possono superare se indicato nel cartiglio
-
- 12) **La rugosità superficiale viene indicata:**
- A in millimetri e con indicazione delle tolleranze
 - B in Watt al metro quadrato
 - C mediante la deviazione media aritmetica del profilo espressa in micron
-
- 13) **La proiezione ortogonale consente di:**
- A rappresentare su un piano un oggetto tridimensionale
 - B vedere un oggetto solo da un certo punto di vista
 - C vedere un disegno qualora venga utilizzata una presentazione proiettata su uno schermo
-
- 14) **La preparazione della superficie da verniciare:**
- A non serve perché dipende dal tipo di vernice che viene applicata
 - B è facoltativa e si valuta in base alle condizioni meteorologiche
 - C consente di favorire la corretta adesione dei prodotti vernicianti da applicare su una superficie
-
- 15) **Cos'è lo stripe coat?**
- A è uno strato di vernice che può essere tolto mediante strappo
 - B è l'applicazione di strati di vernice in zone difficili da raggiungere tipo bordi saldature, bulloni, dadi, elementi di fissaggio
 - C è uno strato di vernice applicato con il velcro
-
- 16) **Le pitture cosiddette primer consentono di:**
- A entrambe le risposte sono corrette
 - B rendere la superficie brillante
 - C proteggere la superficie da corrosione
-
- 17) **La scheda tecnica di un prodotto verniciante indica:**
- A a che temperatura devo portare la pittura prima di applicarla
 - B la tipologia di prodotto, le modalità di applicazione, spessori, possibili impieghi ed alcune caratteristiche chimico fisiche
 - C il prezzo della vernice al litro
-
- 18) **Per ridurre le emissioni di zolfo in un motore a ciclo Diesel:**

- A si utilizza combustibile con basso contenuto di zolfo
 - B si evita di introdurre ossigeno
 - C si utilizza combustibile con alto contenuto di zolfo
-

19) In un motore volumetrico il cosiddetto "lavaggio" è:

- A la pulizia periodica dei componenti del motore
 - B la pulizia periodica dei componenti del motore, ottenuta automaticamente tramite la circolazione di olio lubrificante
 - C il ricambio dell'aria che avviene quando il pistone si trova al punto morto superiore
-

20) In un motore endotermico il diagramma della distribuzione:

- A è un diagramma dove vengono rappresentati come sono distribuiti i componenti del motore
 - B rappresenta il diagramma di apertura e chiusura delle valvole durante le varie fasi del motore (aspirazione, compressione, espansione e scarico)
 - C è un diagramma costruito attraverso il rilievo delle pressioni all'interno del cilindro
-

21) In un motore endotermico la sovralimentazione serve per:

- A avere un motore ad alimentazione forzata
 - B migliorare la fase di scarico del motore
 - C recuperare energia in fase di scarico e utilizzarla per comprimere l'aria in aspirazione
-

22) I gruppi statici di continuità:

- A forniscono alimentazione anche di durata limitata a particolari utenze privilegiate, anche quando l'alimentazione principale è assente (blackout)
 - B si trovano presso le banchine di ormeggio e consentono l'alimentazione dell'unità da terra
 - C non possono essere usati a bordo delle navi in quanto essendo statici mal sopportano i movimenti della nave.
-

23) Un cavo elettrico è costituito di massima da:

- A sbarre, isolante e morsetti
 - B conduttore
 - C conduttore ed isolante
-

24) Per bilancio elettrico si intende:

- A un bilancio tra protoni ed elettroni che circolano nei circuiti elettrici di bordo
 - B un bilancio dei costi necessari a gestire l'impianto elettrico di bordo
 - C un'analisi dei carichi elettrici presenti a bordo della nave effettuata in fase progettuale nelle varie condizioni possibili e consente di stimare con adeguati margini di sicurezza la potenza elettrica dei generatori da installare a bordo
-

25) La presa da terra:

- A consente la messa a terra delle masse a bordo delle navi
 - B consente di fornire alimentazione elettrica alla nave collegando dei cavi idonei ad una colonnina di alimentazione elettrica presente in banchina
 - C è utilizzata anche in navigazione
-

26) Individuare, tra le alternative proposte, il termine da scartare:

- A Sole
 - B Mercurio
 - C Marte
-

27) Individuare l'abbinamento errato:

- A Lisbona/Portogallo
 - B Marsiglia/Spagna
 - C Parigi/Francia
-

28) **Carla è la nipote di Filippo; Anna è la mamma di Pasquale e di Carla; Mario è il nonno materno di Pasquale e il papà di Filippo. Da tali premesse è possibile dedurre che Filippo è:**

- A il fratello di Pasquale
 - B lo zio di Anna
 - C il fratello di Anna
-

29) **"Non tutte le rose di questo roseto hanno le spine". Alla luce di tale premessa, individua l'unica affermazione corretta:**

- A almeno una rosa di questo roseto non ha le spine
 - B esistono molte rose di questo roseto senza spine
 - C esistono molte rose di questo roseto con le spine
-

30) **"Non si può escludere che, se l'insegnante non avesse parlato in quella maniera così complessa, gli studenti avrebbero seguito la lezione con attenzione". Sulla base dell'affermazione precedente, quale delle alternative proposte di seguito è certamente vera?**

- A Se gli studenti avessero seguito la lezione con attenzione, sicuramente l'insegnante non avrebbe parlato in quella maniera così complessa
 - B È possibile che gli studenti avrebbero seguito la lezione con attenzione, qualora l'insegnante non avesse parlato in quella maniera così complessa
 - C È possibile che gli studenti avrebbero seguito la lezione con attenzione, qualora l'insegnante avesse parlato in maniera complessa
-

31) **Individuare l'abbinamento errato:**

- A sismografo/avvocato
 - B cacciavite/elettricista
 - C rastrello/giardiniere
-

32) **Completare correttamente il seguente sillogismo: "Nessun italiano ha le ali. Tutti i napoletani sono italiani. Dunque ha le ali".**

- A qualche italiano
 - B ogni italiano
 - C nessun napoletano
-

33) **Il personale dell'ufficio che dirigi ha un'età avanzata e presenta molte difficoltà ad accettare le nuove tecnologie. Al fine di non determinare un malcontento di carattere generale, come ti comporti?**

- A Organizzi dei corsi di formazione anche in forma ludica, al fine di attrarre la loro attenzione e non appesantire l'impegno
 - B Ritieni che sia tempo perso insegnare ai dipendenti anziani ad utilizzare le nuove tecnologie e lasci che utilizzino gli strumenti che preferiscono
 - C Ti mostri comprensivo e sottolinei ai tuoi dipendenti la fiducia che hai nelle loro capacità. Con il tempo impareranno
-

34) **Su richiesta della direzione, devi introdurre modifiche alla prassi operativa dei gruppi che coordini, in termini di metodologia di lavoro. Convochi una riunione con tutti i gruppi per comunicare la tua nuova strategia, ma rilevi resistenze da parte di alcune persone. Come agisci?**

- A Si tratta di una richiesta della direzione, quindi non accetti discussioni circa le scelte strategiche, anche perché hai più esperienza dei tuoi collaboratori
 - B Introduci le modifiche alla prassi operativa, sperando che tutti riescano ad adottarla
 - C Ascolti i pareri di tutti i collaboratori e mostri disponibilità ad apportare cambiamenti più o meno sostanziali alla tua proposta, ma sottolinei che reputi essenziale modificare la prassi operativa attuale, perché poco efficiente
-

- 35) **Da qualche giorno in ufficio circolano voci negative su un tuo collaboratore e sei preoccupato perché la cosa potrebbe influire negativamente sulle performance del team intero. Come ti comporti?**
- A Chiedi spiegazione di queste voci ai diretti interessati per avere più chiara la situazione e poi valutare come agire
 - B Fai in modo che il collaboratore su cui girano voci negative venga allontanato dal gruppo
 - C Preferisci non intervenire, probabilmente si tratta solo di un pettegolezzo che non vuoi alimentare
-
- 36) **Lavori nel reparto risorse umane di una piccola azienda. Questo mese, la direttrice ti ha chiesto di organizzare un corso di formazione, per tutti i dipendenti, sulla comunicazione ed il team work. Sai che è un periodo molto stressante per tutti i tuoi colleghi poiché ci sono molti progetti in chiusura entro la fine del mese. Come agisci?**
- A Ne parli con la direttrice e le proponi di posticipare il corso di formazione al mese prossimo, così che i colleghi possano concentrarsi sulla chiusura dei progetti
 - B Si tratta di una richiesta della direttrice, quindi organizzi il corso di formazione nel mese corrente, sperando che i colleghi riescano a gestire il carico di lavoro
 - C Non credi sia il caso di togliere tempo ai progetti, quindi, senza confrontarti con la direttrice, organizzi il corso in orario extra lavorativo
-
- 37) **Coordini un gruppo di lavoro, una tua collega, rientrata dal congedo per maternità, anche se non lamenta difficoltà, mostra fatica nel riprendere i ritmi abituali e potrebbe non riuscire a rispettare le scadenze di consegna. Cosa fai?**
- A Convochi la persona e, nell'ottica di favorire il benessere individuale, preservando l'efficienza del gruppo, le chiedi il suo parere rispetto alla tua idea di affiancarle un tirocinante che reputi capace
 - B Convochi la persona e le suggerisci un cambio di collocazione, considerando che al rientro dal congedo per maternità la sua performance è inferiore rispetto agli standard precedenti
 - C Scrivi una e-mail alla persona per informarla che hai notato un calo di produttività, la stai monitorando e la inviti a segnalarti difficoltà, al fine di non arrecare danno alla produttività del team
-
- 38) **Dirigi un gruppo di lavoro e durante un briefing che conduci rilevi poca coesione all'interno del gruppo. Come ti comporti?**
- A Proponi al gruppo di andare a pranzo tutti insieme durante la pausa
 - B Non ti interessa la coesione del gruppo, l'importante sono i risultati
 - C Ne parli apertamente con i tuoi collaboratori e proponi di organizzare delle attività di team building
-
- 39) **È stato inserito nel gruppo di lavoro che coordini un nuovo collega che viene dalla Svezia e che, quando parla italiano, si esprime con diversi errori grammaticali. Come ti comporti?**
- A Per evitare di farlo sentire in imbarazzo preferisci non farglielo notare
 - B Lo correggi e lo rimproveri aspramente
 - C Gentilmente gli fai notare gli errori che commette più spesso, inoltre, gli proponi di seguire un corso di italiano a spese dell'azienda
-
- 40) **Stai svolgendo un tirocinio come designer presso una grande casa di moda. È una delle più prestigiose e famose e speri di fare una buona impressione ai responsabili poiché il tuo obiettivo è lavorare nella moda. Cosa fai?**
- A Cerchi di impegnarti al massimo svolgendo il lavoro con professionalità e cercando di apprendere dai colleghi più esperti
 - B Cerchi di risultare migliore degli altri tirocinanti, anche screditandoli se necessario. Nel frattempo, cerchi di capire quale sia la strategia più veloce per ottenere la simpatia del direttore creativo in modo tale da ottenere l'assunzione
 - C Cerchi di evitare situazioni conflittuali con i colleghi
-
- 41) **La forma fuori ossature di una nave viene rappresentata da un particolare disegno chiamato:**
- A Tavola delle carene dritte
 - B Piano di costruzione
 - C Piano delle capacità
-
- 42) **La posizione di equilibrio di un galleggiante può essere:**

- A Entrambe le precedenti risposte sono corrette
 - B Certa, incerta e raddrizzante
 - C Stabile, instabile o indifferente
-

43) **La condizione di equilibrio di un galleggiante dipende essenzialmente da:**

- A Immersione e centro di spinta
 - B Posizione del baricentro e centro di carena
 - C Posizione del baricentro e pescaggio
-

44) **In un corpo posto in posizione iniziale di equilibrio stabile:**

- A L'altezza metacentrica trasversale di carena è positiva
 - B L'altezza metacentrica trasversale di carena è negativa
 - C L'altezza metacentrica trasversale di carena è nulla
-

45) **Nel caso di spostamenti di pesi dal basso verso l'alto a bordo di una nave:**

- A La stabilità aumenta
 - B La stabilità diminuisce
 - C La stabilità resta invariata
-

46) **Le fibre di vetro sono**

- A refrattarie
 - B isotrope, hanno lo stesso comportamento sia lungo l'asse della fibra che trasversalmente ad esso.
 - C anisotrope, il comportamento è variabile in base alla direzione della sollecitazione
-

47) **Gli pneumatici sono**

- A liquidi a temperatura ambiente
 - B costituiti principalmente da vetro di Murano infrangibile
 - C costituiti da materiale composito, in particolare da Gomma vulcanizzata e nerofumo
-

48) **Le strutture a nido d'ape dei pannelli sandwich possono essere costruite**

- A per espansione
 - B per corrugamento, per estrusione o per espansione
 - C per estrusione
-

49) **Il modulo elastico specifico è definito come**

- A il modulo elastico di un materiale diviso la sua densità
 - B un provino di materiale composito elastico
 - C il valor medio dei moduli elastici della matrice e del rinforzo
-

50) **I materiali compositi in base alla matrice possono essere**

- A solo a matrice inorganica
 - B solo a matrice organica
 - C a matrice organica o a matrice inorganica
-

51) **In una dimensione per scostamento si intende**

- A entrambe le risposte sono errate
 - B la differenza algebrica fra una dimensione effettiva e la corrispondente dimensione nominale.
 - C quanto posso spostare un pezzo purchè il componente sia funzionale
-

52) **Gli accoppiamenti possono essere**

- A con gioco, incerti o con interferenza
 - B perfetti o imperfetti
 - C certi o incerti
-

53) Le tolleranze geometriche

- A consentono di controllare lo scostamento dell'elemento reale dalla sua geometria nominale
 - B non sono importanti
 - C sono uguali alle tolleranze dimensionali
-

54) La Tolleranza di circolarità

- A non viene utilizzata normalmente nei disegni
 - B è la zona di tolleranza definita da due circonferenze concentriche aventi una certa differenza di raggio e giacenti sul piano considerato
 - C è la differenza di curvatura tra due circonferenze giacenti sul piano considerato
-

55) Le filettature metriche ISO sono caratterizzate

- A da un dente di sega a passo grosso
 - B da un triangolo generatore equilatero e possono essere a passo grosso e passo fine
 - C dall'essere uguali in tutte le nazioni
-

56) Tramite l'applicazione di una coibentazione su una superficie si riesce a

- A isolare acusticamente e/o termicamente un determinato ambiente, in ragione della tipologia di materiale coibente utilizzato
 - B abbellire un ambiente
 - C aumentare lo spessore della superficie
-

57) Il solvente utilizzato con un prodotto verniciante ha la funzione di

- A risolvere problematiche relative all'applicazione
 - B evaporare facilmente
 - C fluidificare il sistema e renderne possibile l'applicazione sul substrato
-

58) Il grado di preparazione P3, ai sensi della norma ISO 8501, si riferisce ad una superficie

- A che a seguito di preparazione superficiale presenta alcune imperfezioni
 - B non sottoposta a preparazione superficiale
 - C che a seguito di preparazione superficiale risulta completamente libera da imperfezioni visibili
-

59) La sabbiatura è

- A un trattamento superficiale di materiali plastici ai fini di aumentare la resistenza all'attrito
 - B un metodo per la preparazione superficiale di superfici metalliche
 - C la fase di riempimento con sabbia nel processo di lavorazione del cemento
-

60) Per resa unitaria di una vernice si intende

- A la superficie (in metri quadrati) che può essere ricoperta con uno spessore di 100 micron e con 1 grammo o 1 millilitro di prodotto verniciante
 - B la superficie (in metri quadrati) che può essere ricoperta, ad un determinato spessore, con 1 kg o 1 litro di prodotto verniciante.
 - C la superficie (in metri quadrati) che può essere ricoperta ad uno spessore di 1 cm con 1 kg o 1 litro di prodotto verniciante
-

61) Le fasi di un motore endotermico sono, in sequenza:

- A Scarico, aspirazione e compressione
- B Aspirazione, compressione, espansione e scarico
- C Combustione, aspirazione, scarico e espansione

-
- 62) **Un diesel generatore è costituito da**
- A motore a benzina e motore diesel
 - B motore diesel e turbina a gas
 - C motore diesel e generatore di energia elettrica
-
- 63) **La valvola waste gate consente di**
- A aumentare il numero di giri della turbina
 - B evitare un eccessivo aumento di giri del turbocompressore e della pressione di sovralimentazione
 - C convogliare i gas di scarico in apposito contenitore
-
- 64) **Nel gruppo Turbo-Compressore il distributore a geometria variabile della turbina di scarico consente di**
- A il suo impiego è indifferente
 - B Migliorare il rendimento del compressore
 - C Migliorare il rendimento della turbina
-
- 65) **Un motore ad accensione spontanea è**
- A un motore che utilizza solo biocarburanti
 - B un motore a ciclo Diesel
 - C un motore a ciclo Otto
-
- 66) **Il filtro passa basso**
- A è un filtro per evitare che la tensione generata sia troppo alta
 - B è un filtro che trasforma le alte tensioni in basse tensioni
 - C è un filtro che consente il passaggio di segnali al di sotto della frequenza di taglio e attenua i segnali al di sopra della frequenza di taglio
-
- 67) **Il diodo è**
- A un dispositivo di protezione da sovracorrenti
 - B un dado a dodici facce
 - C un semiconduttore che si comporta come un interruttore unidirezionale di corrente
-
- 68) **Il Diodo SCR è**
- A un diodo in cui la conduzione diretta avviene a seguito dell'applicazione di un segnale nel gate
 - B un diodo di fabbricazione americana
 - C un componente idraulico per regolare le pressioni tra un motore ed un attuatore idraulico tra loro connessi
-
- 69) **L'autoscarica di una batteria è**
- A una progressiva riduzione della carica erogabile dalla stessa batteria
 - B un fattore che non compromette le prestazioni della batteria
 - C è la scarica periodica della batteria effettuata a bordo di un veicolo a quattroruote
-
- 70) **La capacità di una batteria è**
- A è il volume della batteria
 - B la carica erogata dalla batteria che viene scaricata con la sua corrente nominale alla sua temperatura nominale
 - C rappresenta il valore in peso degli elettrodi
-
- 71) **"Tutti i merluzzi sono pesci; nessun pesce è un crostaceo". Date le premesse, individua l'unica affermazione corretta:**

- A non si può escludere che esista almeno un crostaceo che sia pesce
 - B nessun merluzzo è un crostaceo
 - C alcuni crostacei sono pesci
-

72) **"Tutti gli avvocati sono permalosi; nessun autista è permaloso". Date le premesse, individua l'unica affermazione corretta.**

- A Alcuni avvocati non sono permalosi
 - B Nessun autista è avvocato
 - C Alcuni avvocati sono autisti
-

73) **"Nessun pescatore è sereno". Se tale affermazione è falsa, individua l'unica affermazione corretta:**

- A almeno un pescatore è sereno
 - B tutti i pescatori sono sereni
 - C non esiste un pescatore che sia sereno
-

74) **Bartolo è il cognato di Moira; Moira è la madre dei figli di Dario. Se Arturo è il padre di Dario, quale tra le seguenti affermazioni è sicuramente vera?**

- A Arturo è il nonno dei figli di Moira e Dario
 - B Arturo è il padre di Moira
 - C Bartolo e Dario sono fratelli
-

75) **Individuare l'abbinamento errato:**

- A I/idrogeno
 - B C/carbonio
 - C F/fluoro
-

76) **Il progetto a cui sta lavorando il team che coordini deve essere consegnato entro due giorni, ma i collaboratori hanno incontrato alcune difficoltà e sono indietro rispetto al cronoprogramma. Come ti comporti?**

- A Informi la direzione che il team consegnerà il progetto in ritardo, sottolineando che non è tua responsabilità
 - B Convochi tutto il team per capire quali siano le difficoltà e trovare una soluzione tempestivamente
 - C Confidi nelle capacità dei tuoi collaboratori e lasci che risolvano il problema da soli
-

77) **Un tuo collega ti dice di aver visto il tuo profilo su un social network e che molte delle tue foto recenti ti raffigurano ubriaco, comprese alcune in cui stai ballando su un tavolo. Ti suggerisce di rimuovere le immagini poiché potrebbe vederle anche il tuo responsabile. Cosa fai?**

- A Ringrazi il collega, crei un nuovo profilo con un nome di fantasia escludendo tutti i colleghi dall'elenco degli amici sul social per evitare una situazione simile in futuro
 - B Rimuovi tutte le fotografie compromettenti dal tuo profilo facendo attenzione a non pubblicarne in futuro
 - C Lasci tutte le tue foto sul profilo, ciò che fai fuori dall'ufficio non deve importare a nessuno dei tuoi colleghi e neanche al tuo responsabile
-

78) **Il dirigente ti assegna il compito di formare una neoassunta; come prima cosa, dato che sarà suo compito, devi spiegarle come redigere un report mensile. Come ti comporti?**

- A Inviti la nuova collega ad essere autonoma, requisito fondamentale per svolgere bene il proprio lavoro. Se ha delle difficoltà, può contattarti telefonicamente o via e-mail
 - B Durante la prima settimana, le dedichi un po' di tempo ogni giorno e le spieghi come redigere un report: cosa deve scrivere ed entro quando lo deve consegnare. Ti rendi disponibile per revisionare il primo report che dovrà consegnare
 - C Non vuoi togliere troppo tempo al tuo lavoro, quindi invii una e-mail alla nuova collega con la procedura per la stesura dei report e le invii alcuni file di esempio
-

79) **Sei addetto al servizio clienti di un'azienda. Una cliente insoddisfatta di un acquisto online chiama e inizia a inveire contro di te. Come reagisci?**

- A Non riesci a comunicare con la cliente a causa della sua aggressività, le consigli di richiamare più tardi per parlare con il responsabile
 - B Non puoi tollerare certi toni, quindi chiudi la telefonata
 - C Cerchi di calmarla, ascolti quello che ha da dire e cerchi di trovare una soluzione che la soddisfi
-

80) **Un collega dopo un periodo di assenza, pur non lamentandosi, fatica a riprendere i ritmi di lavoro e ha difficoltà a rispettare le scadenze. Come ti comporti?**

- A Preferisci non intrometterti negli affari del collega, deciderà lui come gestire la situazione
- B Compatibilmente con il tuo carico di lavoro, offri il tuo aiuto al collega in difficoltà, cerchi di coinvolgere anche gli altri colleghi
- C Denunci al responsabile l'atteggiamento poco professionale del collega