

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 3

1) Per opera viva di una nave si intende:

- A La parte immersa
- B La parte emersa
- C Entrambe le precedenti risposte sono corrette

2) Le curvature che caratterizzano un generico ponte di coperta sono:

- A Insellatura sul piano diametrale e bolzonatura nelle sezioni trasversali
- B Insellatura nelle sezioni trasversali e bolzonatura sul piano diametrale
- C Nessuna delle precedenti risposte è corretta

3) Le parti emerse dei fianchi della nave si chiamano:

- A Murate
- B Ginocchi
- C Paratie

4) L'altezza di costruzione di una nave è:

- A La distanza verticale tra la linea di costruzione e il piano di galleggiamento
- B La distanza orizzontale tra il piano diametrale e il fianco destro
- C La distanza verticale tra la linea di costruzione e la retta del baglio del ponte di coperta, in corrispondenza della perpendicolare al mezzo

5) La portata lorda di una nave:

- A È espressa dalla differenza tra il dislocamento di progetto e quello di nave scarica e asciutta
- B È espressa dal prodotto tra il dislocamento di progetto e quello di nave scarica e asciutta
- C È espressa dalla somma tra il dislocamento di progetto e quello di nave scarica e asciutta

6) Il Filament Winding è:

- A una tecnologia industriale di costruzione di compositi a simmetria cilindrica o comunque a sezione convessa
- B un tipo particolare di fibra impiegata nei materiali compositi aeronautici
- C il residuo di lavorazione di un composito

7) La Resin Transfer Moulding è:

- A una tecnologia per la produzione di compositi dove il rinforzo è messo nello stampo e successivamente viene iniettata la matrice e fatta polimerizzare
- B una caratteristica fondamentale della matrice di un composito che ne indica la resistenza alle sollecitazioni di taglio
- C un tipo specifico di materiale composito a matrice organica

8) Il durometro è uno strumento impiegato per:

- A verificare la rigidità strutturale di un pannello sandwich
- B misurare la durezza della resina tramite due tipologie di scale in base al tipo di resina impiegata
- C verificare la durezza dell'acqua in cui deve essere immerso lo scafo

9) I materiali compositi si classificano in base:

- A al rinforzo o alla matrice
 - B alla temperatura di fusione
 - C alla grandezza
-

10) La tolleranza dimensionale è:

- A la differenza tra due dimensioni prese a caso
 - B nessuna delle risposte precedenti è corretta
 - C la differenza tra la dimensione massima e la dimensione minima, ossia la differenza tra lo scostamento superiore e quello inferiore
-

11) La rugosità superficiale:

- A rappresenta solo le parti considerate lisce senza alcuna rugosità superficiale
 - B deve essere sempre prescritta a disegno quando il suo valore condiziona in modo determinante l'efficienza in esercizio, l'integrità strutturale, l'estetica del componente
 - C può essere indicata a piacere dall'autore del disegno
-

12) Il sistema di accoppiamento Albero-base:

- A è un accoppiamento con giochi ed interferenze varie di un albero ad un supporto orizzontale
 - B è un accoppiamento con giochi ed interferenze varie di un albero ad un supporto verticale
 - C è un sistema di accoppiamento in cui i vari giochi o le interferenze richieste si ottengono accoppiando fori di diverse classi di tolleranza con alberi aventi la dimensione limite massima dell'albero uguale a quella nominale
-

13) Le sezioni in un disegno:

- A sono inutili
 - B entrambe le risposte sono corrette
 - C sono utilizzate per rappresentare i contorni dell'oggetto che giacciono su uno o più piani di sezione
-

14) La UNI EN ISO 12944 è:

- A uno standard per la definizione dei componenti di un ciclo verniciante
 - B uno standard internazionale per la protezione dalla corrosione delle superfici metalliche
 - C la sigla di un prodotto verniciante
-

15) La scheda di sicurezza di un prodotto verniciante:

- A definisce le modalità di applicazione, spessori, possibili impieghi
 - B non è obbligatoria
 - C contiene informazioni utili per la tutela della salute e la sicurezza delle persone e dell'ambiente in cui il prodotto viene applicato.
-

16) Pull off test (ISO 4624) ha la funzione di:

- A verificare la resistenza a trazione di una parte meccanica
 - B verificare l'adesione di uno strato di vernice
 - C nessuna delle risposte è corretta
-

17) Per proteggere una superficie dalla corrosione si utilizza una pittura di tipo:

- A antivegetativa
 - B anticorrosivo
 - C qualsiasi purché bicomponente
-

- 18) **Un motore endotermico trasforma:**
- A energia termica in energia meccanica
 - B energia chimica in energia termica
 - C energia meccanica in energia termica
-
- 19) **I motori diesel a 2 tempi sono:**
- A lenti
 - B misti
 - C veloci
-
- 20) **Il Rapporto di compressione è il rapporto:**
- A sempre uguale a 1
 - B tra il volume del cilindro quando il pistone è al punto morto superiore (PMS) e il volume del cilindro quando il pistone è al punto morto inferiore (PMI)
 - C tra il volume del cilindro quando il pistone è al punto morto inferiore (PMI) e il volume del cilindro quando il pistone è al punto morto superiore (PMS)
-
- 21) **La Turbina a Gas è una macchina:**
- A rotativa
 - B alternativa e rotativa
 - C alternativa
-
- 22) **Un impianto elettrico di bordo è generalmente costituito da:**
- A interruttori di macchina e generatori in quantità e potenza sufficiente in base ai carichi elettrici installati a bordo
 - B generatori in quantità e potenza sufficiente in base ai carichi elettrici installati a bordo, sbarre per la distribuzione dell'energia elettrica generata, interruttori per collegamento e sezionamento sbarre, interruttori di macchina per il collegamento dei generatori
 - C sbarre per la distribuzione dell'energia elettrica generata, interruttori per collegamento e sezionamento sbarre
-
- 23) **Il sistema IT è:**
- A un sistema elettrico dove neutro e masse sono entrambi isolati
 - B un sistema elettrico dove neutro e masse sono collegate a terra
 - C è un sistema elettrico in cui il neutro è isolato e le masse sono collegate a terra
-
- 24) **Un interruttore magnetotermico:**
- A è un interruttore magnetico attivabile a distanza
 - B è un dispositivo per la protezione dalle sovracorrenti, costituito di massima da un sensore di sovracorrente e da un sistema meccanico di interruzione della corrente
 - C è un dispositivo di protezione dai contatti diretti e individua la differenza tra le correnti di due fasi
-
- 25) **In un inverter il controllo PWM:**
- A consente di regolare la forma d'onda in uscita in modo da avere una tensione alternata
 - B controlla se tra tensione e corrente il cos ϕ rimane costante
 - C controlla la corrente in ingresso e uscita
-
- 26) **"Non è possibile dubitare della necessità di impedire che Gaia non vada a studiare in Francia". Qual è il significato corretto dell'affermazione precedente?**
- A È necessario che un Paese straniero impedisca a Gaia di recarvisi
 - B È necessario impedire che Gaia non vada a studiare in Francia
 - C È necessario impedire che Gaia vada a studiare in Francia

-
- 27) Individuare, tra le alternative proposte, il termine da scartare:
- A Ionio
 - B Nero
 - C Tirreno
-
- 28) "È sbagliato non ammettere che la competenza dell'architetto non è bastata per impedire che la perizia risultasse errata. ". Qual è il significato corretto dell'affermazione precedente?
- A Grazie alla competenza dell'architetto la perizia non è risultata errata
 - B Bisogna ammettere che l'architetto non è stato competente
 - C La perizia è risultata errata nonostante la competenza dell'architetto
-
- 29) Individuare l'abbinamento errato:
- A Guernica/Pablo Picasso
 - B Ragazza con l'orecchino di perla/Claude Monet
 - C L'urlo/Edvard Munch
-
- 30) Individuare, tra le alternative proposte, il termine da scartare:
- A Isernia
 - B Arezzo
 - C Livorno
-
- 31) "Solo se l'alunno chiede scusa, l'insegnante provvede a riammetterlo in classe". In base alla precedente informazione, è necessariamente vero che:
- A è possibile che l'insegnante provveda a riammettere l'alunno in classe anche se questi non chiede scusa
 - B se l'alunno non chiede scusa, l'insegnante provvede a riammetterlo in classe
 - C se l'alunno non chiede scusa, l'insegnante non provvede a riammetterlo in classe
-
- 32) Individuare, tra le alternative proposte, il termine da scartare:
- A pentagono
 - B esagono
 - C piramide
-
- 33) Sei il responsabile di un progetto e vieni a conoscenza di comportamenti sessisti da parte di un collaboratore. Come ti comporti?
- A Non intervieni perché reputi che non sia un tuo compito gestire le problematiche di relazione interpersonale tra collaboratori
 - B Raccogli più testimonianze e informazioni possibile prima di intervenire
 - C Chiedi un colloquio al collaboratore, gli spieghi che il suo comportamento è irrispettoso e inqualificabile, inoltre si riflette sulla performance lavorativa. Gli dici che è tuo compito tutelare il benessere del singolo e del gruppo e che se non cambierà atteggiamento, prenderai seri provvedimenti
-
- 34) Una collaboratrice del gruppo che dirigi, capace nel proprio lavoro e da te stimata, ti ha sostituito nella conduzione di una riunione di lavoro. Ti hanno in seguito riferito che ha dichiarato di sentirsi poco valorizzata dalla direzione. Come reagisci?
- A Fissi un incontro con la collaboratrice, le fai presente che, sebbene sia una risorsa importante per l'ufficio, non farà carriera lamentandosi con i colleghi di non avere i giusti riconoscimenti
 - B Preferisci non intervenire, col suo lavoro potrà dimostrare il proprio valore alla direzione
 - C Organizzi un incontro con la collaboratrice e accogli la sua percezione di mancata valorizzazione da parte della direzione; ti rendi disponibile per sostenerla nella richiesta di formazione professionale specifica che le sarà utile per una futura crescita lavorativa
-
- 35) Sei il coordinatore di un team. Hai notato che non tutti i collaboratori utilizzano la nuova procedura di lavoro ed è passata più di una settimana da quando hai inviato a tutto il team, tramite e-mail, il documento ufficiale. Come ti comporti?
-

- A Al termine della riunione settimanale, ricordi al team l'importanza di leggere le e-mail che richiamano all'utilizzo di aggiornamenti di documentazione. Chiedi ai collaboratori se hanno suggerimenti per un metodo di comunicazione più efficace
 - B Invia una e-mail al tuo team in cui li esorti a utilizzare la nuova procedura
 - C Invia un'altra e-mail a tutto il team (metti in copia conoscenza nascosta il tuo superiore): se non si adegueranno alla nuova prassi, prenderai provvedimenti nei confronti dei negligenti
-

- 36) Sei stato da poco assunto come responsabile d'ufficio; dai dipendenti vieni informato che c'è una persona che ambiva a ricoprire il tuo incarico che ha maggiore anzianità di servizio. Sei a conoscenza che la direzione generale non aveva ritenuto tale collaboratore idoneo per un ruolo di coordinamento. Come ti comporti?
- A Mantieni il focus sul lavoro, senza farti condizionare da ciò che ti è stato detto
 - B Mantenendo il focus sulle attività e gli obiettivi da raggiungere, cerchi in maniera graduale di coinvolgerlo, valorizzando la sua esperienza e competenza ogni volta che ti si presenta l'occasione
 - C Lo escludi da ogni attività e lo demansioni
-

- 37) Dirigi un gruppo di lavoro di venti persone. Ultimamente, tra i membri del gruppo ci sono molte tensioni e la cooperazione è diminuita. Ti accorgi che la qualità del lavoro sta peggiorando. Come ti comporti?
- A Aspetti prima di agire, spesso queste situazioni sono passeggero e si risolvono da sole
 - B Organizzi una serie di incontri con tutti i membri del gruppo per riflettere insieme sulle origini di queste difficoltà
 - C Invia una e-mail alla direttrice per aggiornarla sulla situazione e sottolineare che non è una tua responsabilità se il prossimo progetto del gruppo sarà qualitativamente inferiore rispetto ai precedenti
-

- 38) È il tuo primo giorno di lavoro. La prima cosa che fai è presentarti alla dirigente. Durante la conversazione, noti che il dirigente ha un linguaggio forbito e diplomatico, mentre tu, di solito, preferisci essere più informale. Come ti comporti?
- A Chiedi alla dirigente di essere meno formale e di darti del "tu" per non farti sentire in imbarazzo
 - B Decidi di chiedere consiglio ai nuovi colleghi
 - C Riconosci la necessità di adottare stili comunicativi formali, quantomeno alla presenza della dirigente, dimostrando rispetto e capacità di adeguamento al contesto
-

- 39) Sei stato nominato responsabile di un progetto e devi presentarti al team che dovrai coordinare. Cosa fai?
- A Informi con una circolare i tuoi collaboratori che sei il responsabile del progetto
 - B Convochi una riunione e fai un discorso motivazionale in cui sottolinei che ritieni il lavoro un elemento di crescita personale e che intendi stabilire un rapporto basato sulla collaborazione
 - C Convochi una riunione e fai un discorso motivazionale in cui chiarisci che non esiterai ad esigere il sacrificio di qualunque esigenza individuale pur di ottenere un successo personale
-

- 40) Un collaboratore del team che coordini ha dato un importante contributo all'ultimo progetto che avete presentato e vorrebbe che ciò fosse riconosciuto con un avanzamento di carriera; ti chiede di parlarne con il dirigente. Come ti comporti?
- A Rispondi al dipendente che porterai la sua istanza alla direzione
 - B Gli fai presente che il suo contributo è stato fondamentale e che riferirai alla direzione del suo prezioso apporto per il raggiungimento degli obiettivi del progetto. Chiarisci poi che non è il tuo ruolo decidere gli avanzamenti di carriera del personale
 - C Rispondi al dipendente che la sua è una richiesta pretenziosa e che se vuole si rivolge lui direttamente alla direzione
-

- 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 purché 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