

Esame modulare SVF-ASFC

**Edizione
Primavera 2016**

Comunicazione

Domande d'esame incl. proposte di soluzione

Durata dell'esame:

90 minuti

Mezzi ausiliari autorizzati:

Vedi nella pubblicazione dell'esame

Incollate qui l'etichetta con il vostro numero di riferimento!

Posto n.: _____

Punti: _____

Firma esperta/o 1: _____

Firma esperta/o 2: _____

Il presente esame modulare include 3 domande alle quali lei, come candidata/o, risponderà supponendo che il suo ruolo professionale sia di gestione del Team “Consulenza clienti/vendita” nella filiale di Briga dell’azienda **Piton Viaggi SA**. Non aggiungere ipotesi che non siano contenute nelle domande dell’esame. Nella presente documentazione, troverà tutte le informazioni necessarie allo svolgimento dell’esame.

Scriva a mano e in modo comprensibile (l’uso della matita non è ammesso) le risposte alle singole domande **direttamente sul modulo presente**. Per la risoluzione del compito ha **90 minuti** a disposizione. La gestione del tempo è affidata alla sua responsabilità.

Per la **valutazione** dell’esame, sarà assegnato il **40 per cento del punteggio** a ciascuno dei **compiti n. 1 e n. 2** e il **20 per cento al compito n. 3**.

Piton Viaggi SA – Situazione di partenza

Lei, gentile candidata/o, sei anni fa aveva superato l’esame della formazione d’approfondimento per addetta/o alla vendita presso agenzie di viaggi, con l’attestato federale di capacità e il diploma di maturità professionale. Da allora, lavora per l’azienda **Piton Viaggi SA** presso la filiale di Briga. Due anni fa, ha ottenuto una promozione ed è stata/o promossa/o a direttrice / direttore della filiale. L’azienda Piton Viaggi SA è stata fondata da due sorelle nel 1985. L’azienda, oggi, gestisce dodici filiali in Svizzera e due nel Liechtenstein. L’offerta dell’agenzia comprende: vacanze al mare, destinazioni last minute, viaggi individuali, voli, alberghi, crociere e il noleggio di macchine.

La Piton Viaggi SA offre tutto ciò che si trova in Internet e molto di più. Le sue / I suoi consulenti sono in grado di raccontare, online o personalmente durante i colloqui con le/i clienti, esperienze di viaggi vissuti in prima persona. Fa parte del modello d’affari della Piton Viaggi SA che tutte/i le/i consulenti siano in viaggio, in media, tre mesi l’anno, ciò per garantire che il loro know-how sia sempre aggiornatissimo. Lei apprezza molto questa condizione nel contratto perché ama viaggiare. Inoltre, le piace guidare i gruppi durante i viaggi e scoprire delle novità e, grazie alle sue esperienze personali, è in grado di consigliare il viaggio più adatto alla sua clientela. Infatti, la Piton Viaggi SA, per distinguersi dalla concorrenza, considera la consulenza personalizzata una delle peculiarità fondamentali dell’azienda. Il lavoro presso la Piton Viaggi SA è anche molto interessante per i dipendenti, perché tutte/i consulenti hanno gli strumenti per poter presentare l’intera gamma dei prodotti.

Il mercato delle agenzie di viaggio è soggetto a grossi cambiamenti. Fino ad ora, la Piton Viaggi SA è stata capace di mantenere il suo posto sul mercato e, addirittura, continua a crescere, grazie alla tempestività con cui reagisce sempre ai cambiamenti del mercato e al continuo adeguamento alle tendenze del momento.

Il suo ruolo presso Piton Viaggi SA

Lei candidata/candidato, gestisce la filiale di Briga della Piton Viaggi SA. Si occupa principalmente di consulenza alle/ai clienti, della vendita di viaggi individuali progettati ad personam e viaggia complessivamente 3 mesi all'anno. Da quando è stata/o promossa/o a direttrice/direttore della filiale, guida un piccolo team di due dipendenti e un giovane apprendista in "agente in agenzia di viaggio" con l'attestato federale di capacità (AFC). La sua dipendente, **Rosanna Baio**, ha la stessa sua età e questo, per lei, è un grande sostegno. Rosanna lavora da 2 anni nella filiale di Briga e si è mostrata responsabile, precisa e affidabile. E' inoltre in grado di orientare le sue riflessioni al servizio clienti. Durante le sue assenze di viaggio, può sempre contare su di lei. L'altro suo collega, **Axel Eriksson**, è di qualche anno più giovane. Egli è un venditore eccellente. Con il suo affascinante modo di porsi, riesce con facilità a convincere la/il cliente ad acquistare delle offerte aggiuntive. Axel lavora da otto mesi nella filiale. Come lei, anche Rosanna Baio e Axel Eriksson sono in viaggio per tre mesi all'anno, che sia per guidare dei gruppi di viaggio collettivi che per esaminare delle nuove offerte. L'apprendista, **Levi Thom**, un giovanotto gentile e riservato, è al primo anno della sua formazione professionale. Rispetto all'estate scorsa, quando era ancora all'inizio della sua formazione, Levi si è aperto sensibilmente nei suoi confronti. Lei, come gestrice/gestore (direttrice/direttore) della filiale, è direttamente sottoposta/o a **Regula Hug**, una delle due sorelle titolari di Piton Viaggi SA. Quest'ultima lavora nella sede principale a Berna ed è la responsabile del settore "Agenzie Viaggi Piton". Il suo rapporto di lavoro con Regula Hug è ambiguo perché, da una parte, usufruisce di una grande libertà nella gestione della filiale a Briga, mentre, dall'altra, la signora comunica con il contagocce e spesso la mette davanti a decisioni già prese, senza averle precedentemente condivise con lei.

Compito 1: Comunicazione in merito all'introduzione di misure di risparmio

Situazione di partenza

E' il 15 Marzo 2016, ore 18.15. Ha appena concluso la prima tappa di un trekking in Nepal della durata di 14 giorni. Lei guida un gruppo di partecipanti in collaborazione con una guida professionista nepalese. I partecipanti si sono ritirati nelle loro camere fino all'ora di cena, mentre lei si riunisce con la guida nepalese, Rajan, per una breve consultazione riguardo l'itinerario per l'indomani. Infine, si ritira anche Rajan. Lei, invece, rimane nella *hall* dell'albergo. Prende il suo tablet e controlla i messaggi in arrivo. L'orario locale differisce di 4 ore e 45 minuti da quello svizzero. Tra gli altri messaggi, trova anche la e-mail da parte della sua diretta principale.

E-mail indirizzata alla/o candidata/o

Oggetto: Misure di risparmio
Data: Martedì, 15. Marzo 2016, 11:20:08
Mittente: regula.hug@pitonviaggi.ch
Destinatario/o: Candidata/o Filiale di Briga

Gentile candidata / gentile candidato

Spero tu sia arrivata/o bene in Nepal e che sia in compagnia di un simpatico gruppo di viaggiatori. Mi dispiace doverti informare in questa maniera in merito alle importanti decisioni prese. Come sai, la nostra azienda sta cercando una soluzione per risparmiare. Il franco forte, le perdite d'affari collegate ad esso nonché la perdita delle/dei clienti che si rivolgono ad agenzie concorrenti all'estero, ci costringono a prendere dei provvedimenti. Concretamente sono state decise le misure seguenti:

- Semplificazione dei processi di lavoro
- Riduzione del budget annuale per la pubblicità sulla stampa
- Riduzione del budget annuale per hard- e software IT
- Riduzione del budget annuale per il mobilio
- Riduzione del budget annuale per la revisione
- Formazione dei dipendenti: riduzione al livello del 2014
- Riduzione del numero delle filiali in Svizzera, da 12 a 9 agenzie
- Ridimensionamento delle attività di viaggio da un periodo di 3 mesi a 6 settimane per i gestori e le gestrici delle agenzie
- Ridimensionamento delle attività di viaggio a 4 settimane per le/i consulenti di viaggio

Al momento, la Piton Viaggi SA non è intenzionata a licenziare i suoi dipendenti. Per il futuro, tuttavia, l'azienda non può escludere questa ulteriore misura di risparmio.

Ieri la direzione ha deciso tempestivamente che l'agenzia di Briga sarà una delle tre agenzie che verranno soppresse. Offriamo a te, al tuo team e anche all'apprendista un posto di lavoro presso la nostra sede principale a Berna. I posti di lavoro ci sono. L'agenzia di Briga chiuderà il 30 giugno 2016. Tutte le condizioni del contratto di lavoro rimarranno invariate eccetto il luogo di lavoro.

Per la fine di marzo, presenteremo a te e al tuo team le lettere di licenziamento pro forma in merito al cambiamento del luogo di lavoro. Spero tanto che rimarrete tutte/i e quattro con noi. Dato che ritornerai soltanto per la fine di marzo, ti prego di valutare la nostra proposta ancora durante il tuo viaggio in Nepal. Ti prego di comunicarmi via mail se accetterai la nostra proposta di venire a lavorare a Berna e, contemporaneamente, di informare via mail il tuo team a Briga delle nostre decisioni. In questo modo i tuoi colleghi, quando riceveranno la lettera di licenziamento del contratto attuale, potranno comprendere che si tratta di un aggiornamento del contratto a causa del trasferimento del posto lavoro in un'altra località. Se questi licenziamenti per la modifica del contratto non saranno firmati e consegnati entro il 30 marzo 2016, i contratti saranno considerati tacitamente come rescissi in data 30 giugno 2016.

Ti auguro ancora un trekking ricco d'esperienze fantastiche. Sarò lieta di leggere la tua risposta in merito entro l'inizio della settimana prossima.

Cari saluti
Regula Hug
Amministratrice delle agenzie di viaggio Piton SA
Falkengasse 18
3000 Berna
Tel. 031 800 50 10
regula.hug@pitonviaggi.ch

Legge la notizia della sua principale e prova emozioni contrastanti. Può comprendere la necessità di misure di risparmio, ma è delusa/o dal modo in cui è stata/o informata/o.

1. a) Descrizione del compito

Dopo la cena con i partecipanti del trekking, scrive una e-mail formalmente e tecnicamente corretta a Rosanna e ad Axel. Il suo obiettivo è informare entrambi i colleghi sui provvedimenti attuati, rendendo comprensibili le lettere di licenziamento per la modifica del contratto di lavoro. Lei vorrebbe motivare entrambi per la trasferta da Briga a Berna senza tralasciare le informazioni riguardanti i cambiamenti previsti. Nella stessa e-mail, chiede a Rosanna di occuparsi personalmente dell'informazione all'apprendista con relativa spiegazione della situazione.

E-mail alle/ai dipendenti della filiale di Briga

Oggetto: *Chiusura della filiale di Briga*

Data: *15.3.2016*

Da: *mauro.esempio@pitonviaggi.ch*

A: *rosanna.baio@pitonviaggi.ch; axel.eriksson@pitonviaggi.ch*

Cara Rosanna, caro Axel

Oggi, tramite e-mail, ho preso conoscenza delle misure di risparmio che toccheranno l'azienda e sono veramente rammaricato di dovervele trasmettere in questo modo. La nostra filiale di Briga, così come altre due filiali, verrà chiusa a partire dal 30.6.2016. Al nostro team, apprendista compreso, viene fatta la proposta di trasferirci presso la sede principale di Berna usufruendo delle stesse condizioni di lavoro. Nei prossimi giorni ci verranno fatti pervenire le lettere di licenziamento proforma in merito al cambiamento del luogo di lavoro. Qualora non dovessimo ritornarle controfirmate entro il 31 marzo prossimo, la dirigenza riterrà i contratti come consensualmente rescissi con effetto dal 30 giugno 2016.

Il franco forte e le relative conseguenze economiche stanno alla base di questa decisione, in particolare per la maniera in cui hanno intaccato il mercato interno e quello turistico. Oltre alla chiusura delle tre filiali, l'azienda ha deciso altre misure di risparmio. Sarà mia premura spiegarvi i dettagli relativi a questi tagli non appena sarò rientrato in sede.

Tuttavia, le misure principali che vi concernono sono da una parte il trasferimento a Berna, dall'altra il ridimensionamento dei tempi delle attività di viaggio, che dagli attuali tre mesi passeranno a quattro settimane.

Rosanna, ti prego ora di trasmettere personalmente l'informazione a Levi. Mi farai poi sapere come avrà reagito alla nuova situazione.

In conclusione vi prego di valutare la proposta dell'azienda. Vi sarei particolarmente grati se voleste continuare anche in futuro questa bella collaborazione in seno alla Piton Viaggi SA.

Un caro saluto dal Nepal

Mauro Esempio

1. b) Descrizione del compito

La sera della sua terza tappa di trekking, trova nella sua posta elettronica il messaggio di risposta delle/dei colleghe/i della filiale di Briga.

E-mail indirizzata alla/o candidata/o

Oggetto: Misure di risparmio - Filiale di Briga
Data: Giovedì, 17. marzo 2016, 13:10.02
Da: rosanna.baio@pitonviaggi.ch
A: candidata/candidato@pitonviaggi.ch
CC: axel.eriksson@pitonviaggi.ch

Gentile candidata/o

Axel e io speriamo che ti trovi bene in Nepal. Grazie per averci informati sulle misure di risparmio prese dalla Direzione. Ci siamo consultati e abbiamo deciso insieme che io ti avrei risposto a nome di tutti e due.

Eravamo entrambi un po' stupiti e ci dispiace che in futuro dovremo stare molto più tempo in ufficio. Comunque, nonostante ciò, siamo ben disponibili a continuare a lavorare per la Piton Viaggi SA. Anzi, Axel è molto contento della prospettiva di lavorare a Berna. Non avendo dei legami sentimentali, sta addirittura pensando se spostare la sua residenza nella città di Berna. Personalmente, il tempo complessivo di un'ora e 20 minuti che impiego per andare dalla porta di casa a Briga fino all'ufficio a Berna, non rappresenta un ostacolo per continuare a lavorare per la Piton Viaggi SA. Ciò che mi preoccupa, invece, è non sapere se ci sarai ancora tu nel team con noi o se dovremo lavorare sotto un'altra/un altro superiore. Sai dirmi in merito qualcosa di più? Per me questo è un fattore importante per decidere se firmare la modifica del contratto per il licenziamento. Pure Axel è di quest'opinione.

Ho informato Levi. Non ha mostrato grandi reazioni.

Saluti da Rosanna e Axel

Rosanna Baio
Consulente di viaggio Piton Viaggi SA
Nordstrasse 21
3900 Briga
Tel. 027 400 60 10
rosanna.baio@pitonviaggi.ch

Quando ha letto il messaggio, ringrazia i suoi colleghi con un **breve sms personale**.

SMS a Axel, inviato il: 18.3.2016

*Caro Axel, dall'informazione ricevuta da Rosanna prendo atto della tua decisione di trasferirti a Berna e continuare così a lavorare per l'azienda. Questo mi fa molto piacere perché tu sei un eccellente venditore e le tue qualità verranno senz'altro apprezzate anche a Berna. Sarà mia premura farti sapere al più presto la mia decisione. Probabilmente continuerò ad essere il vostro superiore anche nella sede madre.
Un caro saluto, Mauro Esemplio*

SMS a Rosanna, inviato il: 18.03.2016

*Cara Rosanna, grazie mille per la tua e-mail del 17 giugno. Mi rallegra il fatto che il lungo viaggio da casa a Berna, per raggiungere il nuovo posto di lavoro, non rappresenti un problema per te. Nel contempo ti consiglio però di non dipendere da me prima di prendere la tua decisione. Nei prossimi giorni chiarirò la mia posizione e ti farò sapere le mie intenzioni definitive. Credo tuttavia che resterò il vostro superiore anche in futuro.
Un caro saluto, Mauro Esemplio*

1. c) Descrizione del compito

Negli ultimi giorni ha riflettuto molto sul suo futuro presso la Piton Viaggi SA. E' molto contenta/o che il suo piccolo team le ha mostrato stima, ma non le è ancora chiaro se in futuro continuerà ad essere la superiore dei suoi colleghi. Anche se Regula Hug le ha scritto che le condizioni nei contratti di lavoro non subiranno alcun cambiamento, lei continua ad essere scettica/o in quanto, già in altre occasioni, è stata/o informata/o in modo incompleto sulle decisioni della direzione. Rajan, la sua guida nepalese, le consiglia di affrontare il tutto con più serenità e leggerezza. Le suggerisce: "Cara/o candidata/o, noi abitiamo in Nepal, un paese meraviglioso ma un paese in cui la maggior parte della popolazione è poverissima. Noi nepalesi non sappiamo mai di che cosa vivremo domani. Soltanto pochissime persone hanno un lavoro fisso che può garantire una certa sicurezza economica. Cosa pensi se ti consiglio di guardare il cambiamento del luogo di lavoro come un'occasione e di prendere le cose così come vengono?" Si rende conto che Rajan ha ragione, così decide di continuare a lavorare per la Piton Viaggi SA. Prima di andare a dormire, scrive **un messaggio alla sua superiore** per informarla della sua decisione. L'informa anche della decisione delle/dei due dipendenti, perché vuole che la sua responsabile sappia i motivi delle sue preoccupazioni e quelli esternati dal suo team.

E-Mail indirizzata a Regula Hug

Oggetto: *Lettere di licenziamento proforma in merito al cambiamento del luogo di lavoro*

Data: 18.3.2016

Da: *mauro.esempio@pitonviaggi.ch*

A: *regula.hug@pitonviaggi.ch*

Cara Regula

La tua e-mail del 15 marzo mi ha sconvolto. Malgrado ciò capisco le misure di risparmio rese necessarie dalla situazione economica generale.

Nei giorni scorsi è stata mia premura informare il mio team. Credo che tanto Axel quanto Rosanna firmeranno le lettere di licenziamento inerenti il cambiamento del luogo di lavoro. Dopo aver soppesato la tua proposta, anche io mi sono finalmente deciso di compiere questo passo e di trasferirmi così alla filiale di Berna. Questa nuova sfida mi stimola e mi rallegra.

Il mio team esprime tuttavia delle preoccupazioni per quel che concerne la posizione di capo team. Anche io non sono certo se resterò o meno il loro superiore diretto. Sia al team che al sottoscritto farebbe molto piacere poter continuare la nostra collaborazione rispettivamente il nostro rapporto di lavoro. In questo senso ti sarei grato se in merito potessi darti dei ragguagli precisi.

Grazie mille e cari saluti

Mauro Esempto

1. d) Descrizione del compito

Ritorna dal suo trekking in Nepal il giorno di Pasquetta. A casa trova il licenziamento proforma del suo datore di lavoro. Con sollievo, apprende che continuerà a lavorare nella posizione di responsabile di un gruppo di lavoro. Firma il contratto di licenziamento anche se non sa ancora chi, tra i dipendenti, farà parte del suo team e quante persone saranno comprese in questo gruppo. Il primo giorno di lavoro dopo il trekking, il 29 marzo 2016, Rosanna la informa che i genitori di Levi hanno chiamato in agenzia cercando per parlare con lei. Il primo pomeriggio chiama così a casa dei genitori di Levi. A risponderle è la madre.

“Sì, pronto?”

„Buongiorno signora Thom, è la/il candidata/o che parla. Ho saputo che mi ha cercata/o ?”

“Ah, eccola, finalmente! Certo che l’ho cercata/o, e come! Due settimane fa, nostro figlio è tornato a casa informandoci del rischio di non avere la possibilità di portare a termine la sua formazione. Sono semplicemente inorridita...”

“Sono molto dispiaciuta di non aver avuto la possibilità di contattarla prima. Ero fuori per lavoro...”

„Certamente, lei era in giro per il mondo, mentre in azienda erano in atto dei cambiamenti importanti. In effetti, ho l'impressione, che lei non si prenda carico di mio figlio nel modo dovuto...”

„Signora Thom ...”

“Questa situazione ha creato un grosso disagio a Levi e ora sta malissimo!”

“Signora Thom, le assicuro che Levi potrà continuare la formazione nella nostra azienda. Lavorerà nella filiale di Berna invece che in quella di Briga...”

“Come può pensarlo? Per arrivare da Sion a Briga mio figlio impiega già oltre 40 minuti. Per arrivare a Berna il viaggio in treno dura ben 1 ora e 36 minuti. Mi sono informata presso un legale. L'azienda deve accollarsi le spese del viaggio. Inoltre, pretendo che a Levi sia rimborsata la metà del tempo del tragitto. Non creda di poter fare con noi quel che vuole! Non firmeremo il contratto così – e ci difenderemo procedendo per vie legali...”

Con queste parole, la madre di Levi termina la sgradevole conversazione telefonica. In un promemoria, riassume gli argomenti principali, per discuterne l'indomani con la sua superiore.

P R O M E M O R I A

Oggetto / del promemoria	<i>Contratto d'apprendistato Levi Thom</i>
Data del colloquio	<i>29.3.2016</i>
Partecipanti	<i>Signora Thom (mamma di Levi), Mauro Esemplio</i>
Motivo del colloquio	<i>Cambiamento del luogo di lavoro da Briga a Berna Levi e madre sono preoccupati per il prosieguo dell'apprendistato a causa della chiusura della filiale di Briga. La Signora Thom pretende da parte dell'azienda una ripresa parziale dei costi di viaggio del figlio.</i>
Misure	<i>1. Fissare un colloquio personale con Levi e mamma entro la fine della settimana 2. Informare repentinamente Regula Hug sullo stato della situazione 3. Verificare le basi giuridiche 4. Definire i margini di manovra per il colloquio</i>
Prossimi passi	<i>Domandare a Regula Hug se intende partecipare al colloquio personale con Levi e sua mamma Contattare la Signora Thom per fissare in agenda il termine del colloquio</i>

Compito 2: Informare la clientela e impartire degli ordini

Situazione di partenza

Sono passati alcuni giorni dalla telefonata con la signora Thom. Lei candidata/o è sollevata/o per aver trovato, assieme alla superiore, una soluzione win-win per Levi e i suoi genitori. Ora si può concentrare di nuovo sul lavoro quotidiano ed iniziare i preparativi per il trasloco. In merito a quest'ultimo, si sente abbandonata/o dalla direzione.

2. a) Descrizione del compito

Nella sua filiale di Briga, lei e il suo team vi occupate del servizio ad un vasto numero di clienti abituali provenienti dall'intero Vallese. Con molti di loro si sono stabiliti rapporti personali. Per questo motivo, decide di informare personalmente la sua clientela con una lettera in cui comunica la chiusura della filiale di Briga e ringrazia per la fedeltà mostrata. Nella sua breve lettera informativa, menziona anche la data di chiusura della filiale. Decide di spiegare anche i motivi della chiusura.

Scriva la sua soluzione nel relativo campo

Mittente	<i>Piton Viaggi SA Filiale di Briga 3900 Briga</i>
Destinatario	<i>Alla stimata clientela abituale</i>
Data	<i>10 aprile 2016</i>
Oggetto	<i>Unione della filiale di Briga con la filiale di Berna</i>
Formula di apertura	<i>Cari clienti, gentili viaggiatori</i>
Parte contenuta principale	<i>A fine giugno 2016 la filiale Piton Viaggi SA di Briga chiuderà i battenti. A partire dal 1. luglio prossimo sarà tuttavia nostra premura continuare a garantire i nostri servizi con il consueto entusiasmo dalla sede madre di Berna. L'intero team della filiale di Briga si trasferirà appunto a Berna. Resterà pertanto il vostro abituale riferimento e si metterà a vostra disposizione per la riservazione delle vostre vacanze individuali. La forza del franco e le relative conseguenze economiche ad essa legate sono le cause che hanno spinto l'azienda Piton Viaggi SA a prendere questa decisione, centralizzando e fusionando le prestazioni.</i>

Formula di
saluto

Sin d'ora ci rallegriamo di poter continuare ad annoverarvi fra la nostra clientela abituale e vi ringraziamo per la fedeltà.

Il vostro team Piton Viaggi SA

2. b) Descrizione del compito

Conoscendo personalmente la caporedattrice del “Walliser Boten”, vorrebbe informare anche la popolazione della chiusura della filiale con un breve comunicato stampa. Intende evidenziare nell’articolo anche i punti di forza dell’azienda. Dato che non è una professionista nella stesura di comunicati stampa, si concentra, innanzitutto, sul contenuto dell’articolo. **Scriva il testo del suo comunicato stampa** per il “Walliser Boten” nell’apposito spazio sottostante.

Titolo: *Centralizzazione e fusione della filiale di Briga con la sede madre di Berna*

Contenuto principale:

La filiale della Piton Viaggi SA di Briga cesserà la sua attività a fine giugno 2016. Le ragioni sono da ricercare nelle misure di risparmio volute dall'azienda. Tuttavia a questa decisione non farà seguito alcun licenziamento poiché il personale verrà trasferito nella sede madre di Berna. Con questa misura l'azienda Piton Viaggi SA potrà meglio sfruttare le sinergie che si verranno a creare, garantendo nel contempo un servizio di consulenza alla clientela più efficiente e più vicino ai suoi desideri.

Tutti i consulenti di viaggio dispongono di vasta esperienza e di conoscenze dettagliate sulle più differenti destinazioni da sogno del mondo intero. La Piton Viaggi SA è specializzata in vacanze balneari, Lastminute, viaggi individuali e molto altro ancora. Il nostro team di consulenza visita personalmente le differenti destinazioni turistiche ed è così permanentemente in grado di elencare tutti i ragguagli e le particolarità ad esse legate. Chi ama viaggiare può pertanto rivolgersi direttamente ai nostri consulenti esponendo i propri desideri oppure può consultare il nostro sito web www.pitonviaggi.ch.

2. c) Descrizione del compito

Scritto il comunicato stampa, lo invia, insieme alla lettera informativa per le/i clienti, alla responsabile del marketing della Piton Viaggi SA, Sonja Bart, pregandola di revisionare i due testi. Sonja Bart è una sua vecchia conoscente. Per questo motivo si rivolge alla collega in modo informale, dandole del tu.

E-mail d'incarico a Sonja Bart

Oggetto: *Lettura e correzione di: comunicato stampa e lettera per la clientela*

Data: *13.4.2016*

Da: *mauro.esempio@pitonviaggi.ch*

A: *sonja.bart@pitonviaggi.ch*

Allegati: *Bozza comunicato stampa.doc; Bozza lettera per la clientela.doc*

Cara Sonja

Considerata la chiusura della nostra filiale di Briga ho stilato un comunicato stampa ed una lettera da inviare alla clientela. In allegato ti invio le bozze di entrambi i documenti.

Ti sarei grato se tu potessi revisionarli ed in seguito ritornarmeli entro la fine di questa settimana. E' possibile?

Il comunicato stampa è pensato per il Walliser Boten mentre la lettera è pensata per la nostra clientela, quella abituale e fedele della nostra agenzia di Briga.

Sin d'ora ti ringrazio per il tuo prezioso aiuto. Se dovessi avere domande, non esitare a contattarmi.

Un caro saluto

Mauro Esempio

2. d) Descrizione del compito

Sonja Bart risponde alla sua e-mail dopo nemmeno mezz'ora.

E-mail indirizzata alla/o candidata/o

Oggetto: Re: Incarico di correzione di testi
Data: [13.4.2016](#)
Da: sonja.bart@pitonviaggi.ch
A: Candidata/o@pitonviaggi.ch

Cara Candidata/o

Ho ricevuto la tua richiesta di visionare i comunicati. E' vero che sono stata incaricata a redigere i testi per le filiali che saranno soppresse. Il tuo incarico, però, non corrisponde alle direttive fissate dalla direzione. Visto che per la fine del mese di giugno verranno chiuse anche altre due filiali oltre la tua, la direzione intende redigere i comunicati stampa in modo coordinato. Non sei stata/o informata che, per le comunicazioni per le quali io sono la responsabile, è stata presa questa decisione?

Non esistono, invece, direttive specifiche riguardo il modo in cui informare la clientela. La lettera mi sembra adeguata. Puoi inviarla benissimo così. Non esitare a contattarmi se dovessi avere altre domande.

Cari saluti

Sonja Bart
Marketing Piton Viaggi SA
Badenerstrasse 100
8004 Zurigo
Tel. 044 240 80 20
sonja.bart@pitonviaggi.ch

Si rende conto che ci sono ancora troppe domande senza risposte sul trasferimento da Briga a Berna. Prende un blocco notes e annota **4 domande principali** da porre alla sua superiore in occasione della prossima riunione. Scriva le domande formando delle frasi complete (basandosi sulle situazioni descritte in precedenza).

Domanda n. 1

Quali sono esattamente i miei compiti ed i miei doveri a livello di comunicazione riguardanti la chiusura della filiale?

Domanda n. 2

Quando riceverò il concetto generale che regola i singoli compiti ancora pendenti?

Domanda n. 3

Devo occuparmi del trasloco?

Domanda n. 4

Chi sarà la mia persona di contatto durante la fase di trasloco?

Compito 3: Compito di motivazione

Situazione di partenza

Ha frequentato un corso di formazione che trattava il tema dei fattori principali del cambiamento del turismo. Ha creato una tabella per riassumere le tendenze previste in merito.

3. a) Descrizione del compito

Ora sta riflettendo su quali siano le tendenze di cambiamento per il turismo che potrebbero rappresentare un pericolo e quali, invece, potrebbero significare un'occasione per l'azienda.

Nella seguente tabella contrassegni con una "x" l'aspetto d'ogni fattore.

I motori principali del cambiamento di tendenza nel turismo			
	1. Fattori sociali	Occasioni	Pericoli
-	<i>Nuove strutture familiari. Ci sono sempre più persone single e sempre meno famiglie con bambini.</i>	X	<input type="checkbox"/>
-	<i>La consapevolezza per la salute è in crescita. Le destinazioni con dei potenziali pericoli per la salute sono sempre meno richieste. Le/i clienti evitano le zone con le acque e le spiagge inquinate, le aree con l'aria contaminata o con paesaggi compromessi da costruzioni selvagge o malattie ecc.</i>	X	<input type="checkbox"/>
-	<i>Accresce l'orientamento al valore. Si crea una nuova competizione di valori.</i>	X	<input type="checkbox"/>
-	<i>I valori ambientali, etici e sociali saranno considerati sempre di più.</i>	X	<input type="checkbox"/>
-	<i>Crescita della classe media nell'Europa occidentale.</i>	X	<input type="checkbox"/>
-	<i>Diminuzione del tempo libero. L'Europa occidentale deve lavorare nuovamente di più.</i>	<input type="checkbox"/>	X
-	<i>L'aumento dell'età pensionabile frena la crescita del numero di partecipanti ai viaggi per la terza età.</i>	<input type="checkbox"/>	X
-	<i>A partire dal 2020 "gli anziani" saranno la maggioranza della popolazione in Europa occidentale, mentre il numero di bambini e di giovani continua a diminuire.</i>	X	<input type="checkbox"/>
-	<i>L'individualità. Aumenta la domanda per viaggi individuali, mentre la richiesta per viaggi organizzati tutto compreso è in diminuzione.</i>	X	<input type="checkbox"/>
	2. Fattori tecnologici	Occasioni	Pericoli
-	<i>La diffusione, la disponibilità e la capacità delle tecnologie informatiche e comunicative sono in continua crescita.</i>	<input type="checkbox"/>	X
-	<i>L'accesso alle informazioni turistiche e il booking online sta diventando sempre più facile, più rapido e più economico.</i>	<input type="checkbox"/>	X
-	<i>Trasporto: ci sono sempre più collegamenti a lungo raggio economici e rapidi.</i>	X	<input type="checkbox"/>
-	<i>Google Earth e i GPS hanno sostituito le mappe geografiche tradizionali.</i>	X	<input type="checkbox"/>
-	<i>Extreme Engineering: l'introduzione di nuove destinazioni finora non accessibili alle/ai turiste/i, come per esempio gli alberghi subacquei e le escursioni nello spazio.</i>	X	<input type="checkbox"/>
-	<i>L'importanza delle tecnologie di controllo ambientali è più attuale che mai. Le destinazioni soggette a potenziali catastrofi naturali dipendono sempre di più da sistemi d'allarme anticipati, da tecnologie per il trattamento delle acque e dagli strumenti di controllo meteorologico.</i>	X	<input type="checkbox"/>
	3. Fattori politici	Occasioni	Pericoli
-	<i>I conflitti politici in aumento ostacolano e/o limitano le mete di viaggio.</i>	<input type="checkbox"/>	X
-	<i>Il terrorismo è in crescita. Le misure di sicurezza, i regolamenti dei visti e i controlli d'immigrazione continuano ad irrigidirsi, rendendo i viaggi più complicati.</i>	<input type="checkbox"/>	X
-	<i>C'è meno fiducia nella politica.</i>	<input type="checkbox"/>	X

		Occasioni	Pericoli
-	<i>Con l'apertura delle frontiere, la Cina, con le sue bellezze nascoste, potrebbe diventare nei prossimi 15 anni la destinazione turistica più frequentata.</i>	X	<input type="checkbox"/>
-	<i>I conflitti interculturali si stanno accentuando. Per questo motivo viaggiare diventa di nuovo più pericoloso.</i>	<input type="checkbox"/>	X

3. b) Descrizione del compito

Quali sono, secondo il suo parere, le **tre** occasioni migliori per la Piton Viaggi SA contrassegnate nella tabella? Motivi la sua scelta con **4 o 5 frasi ben articolate**.

- Ci sono sempre più persone single e sempre meno famiglie

- Ci sono sempre più anziani

- Viaggi individuali – la domanda è in aumento

I singles amano viaggiare e hanno buone disponibilità finanziarie. A livello di salute gli anziani di oggi sono messi molto meglio di quelli di una volta e dispongono di migliori riserve finanziarie da investire in viaggi. I viaggi individuali sono già un punto di forza della Piton Viaggi SA e saranno in futuro sempre più ricercati. Questo fattore fornisce una grossa opportunità all'azienda poiché già sin d'ora dispone in questo ambito di personale qualificato e competente. I viaggiatori individuali, i singles e gli anziani possono essere invogliati a intraprendere viaggi avventurosi e fatti su misura secondo le loro aspettative.

La Cina potrebbe diventare molto attrattiva per quelle persone che vogliono scoprire qualcosa di nuovo e che per questo sono disposte ad investire anche importanti quantità di denaro.

3. c) Descrizione del compito

Quali sono i **tre** pericoli principali per la Piton Viaggi SA contrassegnati nella tabella? Motivi la sua scelta con **4 o 5 frasi ben articolate**.

- La capacità delle tecnologie informatiche e comunicative sono in continua crescita

- Il booking online sta diventando sempre più facile

- Insicurezze politiche

La clientela riserva sempre più spesso le proprie vacanze senza passare dalle agenzie. Si informa dapprima via internet ottenendo così una miriade di informazioni relative alle destinazioni ma anche alla situazione politica e alle eventuali problematiche del luogo. La clientela è così sommersa dalle informazioni e si presenta dal consulente di viaggio dell'agenzia più vicina per essere poi guidata nella scelta. Generalmente la clientela pone molte domande e con le nuove informazioni acquisite ritorna a casa e riserva autonomamente la propria vacanza / il proprio viaggio tramite internet. Per la Piton Viaggi SA questo significa che le consulenze risultano gratuite e non generano entrate. Soprattutto le generazioni più giovani tendono ad agire in questo modo, addirittura senza passare dall'agenzia di viaggi.

L'instabilità politica di alcune regioni turistiche è un fattore di pericolo per tutto il settore viaggi e influisce fortemente sul comportamento che adottano delle persone durante il viaggio.

Fine dell'esame