



Domanda	Risposta 1	Risposta 2	Risposta 3	Risposta 4	Commento
Insieme al tuo team stai sviluppando una nuova piattaforma online per migliorare il coinvolgimento dei cittadini. Qual è la strategia più efficace per il tuo team per comprendere meglio le esigenze degli utenti?	Presumere le esigenze degli utenti in base alle tendenze generali di utilizzo dei servizi	Chiedere riscontro ai cittadini, ma limitare le domande ai dati demografici per accelerare il processo di intervista	Fare domande aperte per incoraggiare gli utenti a condividere le loro esperienze e preferenze	Evitare di porre troppe domande, ma scegliere domande mirate sulla base degli obiettivi del dipartimento	La risposta corretta è la numero 4. Ricordati di porre domande per approfondire le esigenze del cliente/utente così da comprenderle al meglio.
È il tuo primo mese di lavoro e ricevi una richiesta da parte di un utente per un servizio	Dico all'utente che i servizi personalizzati non sono disponibili	Accetto la richiesta, ma non faccio nulla a riguardo perché non è presente nelle	Prendo nota del bisogno dell'utente e ne parlo con il mio responsabile	Ignoro la richiesta	La risposta corretta è la numero 3. È importante raccogliere le informazioni sull'esigenza dell'utente e comunicarle al responsabile per una



personalizzato non previsto dalle procedure standard. Come ti comporti?		procedure standard			valutazione più approfondita.
Stai lavorando in un ufficio che si occupa della gestione dei visti per gli stranieri che desiderano visitare il tuo paese. Un richiedente si presenta in ufficio lamentandosi di ritardi e confusione nella procedura di richiesta. Come affronti questa situazione?	Cerco di spiegare al richiedente che gran parte dei ritardi sono dovuti a cause esterne	Chiedo al richiedente di fornire dettagli sulla sua esperienza e mi attivo per trovare una soluzione ai suoi problemi	Propongo al richiedente di cercare un'altra agenzia per ottenere il visto	Non do corda alle sterili lamentele del richiedente e proseguo con le mie attività	La risposta corretta è la numero 2 Chiedere al richiedente di fornire dettagli sulla sua esperienza dimostra un impegno a fornire un servizio migliore e affrontare le preoccupazioni del cliente.



Durante un incontro pubblico riguardo un futuro progetto di miglioramento del trasporto pubblico, un utente ti segnala che i residenti preferiscono un'intensificazione dei percorsi diretti tra i principali centri, non un ampliamento capillare della rete come quello proposto dal piano. Come pensi di rimediare?	Notando un possibile disallineamento, coinvolgo le principali parti interessate, comprese le imprese e i residenti, nel processo decisionale	Ritengo che un'opzione non escluda l'altra, e assicuro all'utente che il progetto verrà ampliato	Dico all'utente che dovrebbero essere grati per il nostro interessamento e non essere troppo schizzinosi	Appunto la sua opinione e la riferirò al mio responsabile	La risposta corretta è la numero 1. Questo approccio aiuta a comprendere meglio le esigenze dell'utente e a migliorare il progetto in modo mirato.
--	--	--	--	---	--



Il feedback dei cittadini che utilizzano il nuovo portale online prodotto dal tuo dipartimento indica l'insoddisfazione verso l'attuale interfaccia utente. Qual è la linea d'azione più efficace che l'agenzia deve seguire in risposta a questo feedback?	Ignorare il feedback perché probabilmente i cittadini hanno bisogno di più tempo per abituarsi al nuovo servizio	Ristrutturare immediatamente l'intero portale online	Analizzare i problemi specifici sollevati e apportare miglioramenti mirati	Interrompere l'operatività del portale online per evitare ulteriori feedback negativi	La risposta corretta è la numero 3. Questo approccio consiste nell'ascoltare le esigenze dell'utente e a migliorare il progetto in modo mirato.
Un progetto di riqualificazione di un quartiere si è appena concluso, anche grazie al tuo	Tiro un sospiro di sollievo, il progetto è stato impegnativo e	Sono curioso di vedere con i miei occhi i miglioramenti apportati al	Sono soddisfatto del mio lavoro e non vedo l'ora di applicare le stesse competenze ad	Sono curioso di vedere i miglioramenti apportati al quartiere,	La risposta corretta è la numero 4. È essenziale ascoltare le



contributo. Cosa decidi di fare?	sono contento sia terminato	quartiere, dunque ci vado a fare una passeggiata	un altro quartiere in difficoltà	dunque organizzo un sistema per raccogliere il feedback dei residenti ed, eventualmente, apportare modifiche informate	opinioni degli utenti e considerarle nel processo di sviluppo di progetti futuri.
Durante un sondaggio annuale sulla soddisfazione del cliente, rilevi due principali lamentele da parte dei cittadini: mancanza di chiarezza nelle procedure e lunghi tempi di attesa. Le risorse ora	Constato che sono due sfide del nostro lavoro e non mi allarmo	Avvio un'indagine per identificare le priorità di intervento per il miglioramento della qualità del servizio reso	Scelgo la più rapida da risolvere e organizzo un gruppo di lavoro per migliorare la situazione	Sono entrambe lamentele importanti, organizzo un gruppo di lavoro per migliorare entrambe le situazioni	La risposta corretta è la numero 2. Identificare le priorità di intervento per il miglioramento della qualità del servizio reso all'utenza/clientel a permette di adoperarsi per



disponibili per le risoluzione dei problemi sono poche. Come reagisci?					rispondervi al meglio.
In seguito alla conclusione di un progetto di riqualificazione di un quartiere, arrivano numerose lamentele da parte di cittadini insoddisfatti. Come agisci?	Un contatto diretto potrebbe portare a degli scontri, dunque invito i cittadini ad inviare una email ad un apposito indirizzo	Penso che al giorno d'oggi non si è mai contenti di quello che si ha	Organizzo una riunione con i cittadini del quartiere, volta a racogliere le loro esigenze	Mi appunto tutte le lamentele per modificare il prossimo progetto di qualificazione: dagli errori si deve imparare	La risposta corretta è la numero 3 Creare continui momenti di contatto e mostrarsi disponibile al dialogo con clienti/utenti è indice di grande orientamento al servizio.
A breve sarà prevista una momentanea modifica alla	Fornire informazioni attraverso vari canali, tra cui i	Fornire informazioni attraverso i social media,	Fornire informazioni attraverso le notizie locali, per	Fornire informazioni attraverso l'affissione di	La risposta corretta è la numero 1



viabilità che comporterà variazioni nelle tratte del trasporto pubblico attraverso un quartiere principalmente abitato da studenti e anziani. Come pensi sia meglio procedere?	social media, le notizie locali e gli eventi comunitari, per garantire che i residenti siano consapevoli delle modifiche	per garantire che i giovani siano consapevoli delle modifiche	garantire che gli anziani siano consapevoli delle modifiche	avvisi alle fermate degli autobus per garantire che chi utilizza il trasporto pubblico sia consapevole delle modifiche	Comunicare i cambiamenti in modo trasparente e con largo anticipo al maggior numero di persone coinvolte denota un grande orientamento al servizio.
Durante un sondaggio annuale sulla soddisfazione del cliente, rilevi che numerosi cittadini evidenziano problematiche relative alla	Cerco di spiegare ai cittadini che la comunicazione non può essere migliorata più di così	Attivo una ricerca interna per capire quali potrebbero essere i problemi lungo la catena di passaggi	Chiamo un cittadino alla volta per farmi spiegare meglio la sua opinione	Creo un altro sondaggio più specifico relativo alla comunicazione	La risposta corretta è la numero 2 È essenziale riconoscere e affrontare le sfide per migliorare effettivamente la comunicazione e



comunicazione con la tua agenzia. Come reagisci?					garantire che i cittadini siano ascoltati.
Il dipartimento per cui lavori sta pianificando un evento pubblico in occasione dell'anniversario della fondazione della città. Durante la fase di pianificazione, ti rendi conto che ci sono molte questioni di sicurezza da affrontare. Come gestisci questa situazione?	Formo un team di volontari della mia agenzia dedicato alla sicurezza	Mi confronto con colleghi e superiori per valutare il coinvolgimento di realtà che si occupano di servizi di vigilanza	Non contatto nessuno perché credo che le reali minacce alla sicurezza siano molto rare nel nostro Paese	Delego questo compito al mio collega con maggiore esperienza nell'ambito	La risposta corretta è la numero 2 La sicurezza del pubblico è di estrema importanza in tali situazioni, e una gestione responsabile richiede un piano di sicurezza adeguato.
Hai da poco assunto il ruolo di	Faccio in modo di inviare un	Esamino i dati relativi alle	Esamino regolarmente i	Chiedo ai colleghi con	La risposta corretta è la



addetto al servizio clienti nell'ufficio comunale di una città. Quali azioni intraprendi per far sì che l'orientamento al servizio dell'organizzazione e sia ben percepito dai cittadini?	portachiavi in dono a tutte le famiglie del Comune, in segno della nostra buona volontà di raggiungere i cittadini	richieste di informazioni e servizi dei cittadini per identificare i punti deboli dell'ufficio e assumere più personale per gestirli	dati relativi alle richieste di informazioni e servizi dei cittadini per identificare le questioni più critiche e proporre misure per affrontarle	maggiore anzianità di raccontarmi la loro esperienza in quell'ufficio	numero 3 Identifica le priorità di intervento per migliorare la qualità del servizio reso all'utenza/clientela.
Ti trovi a gestire l'elaborazione dei permessi di costruzione. Il servizio è fondamentale per i residenti e le imprese, ma entrambi lamentano scarsa comunicazione e	Mi faccio promotore dello sviluppo di un portale online e dell'organizzazione e di incontri con i cittadini per garantire che siano informati sui passi da compiere	Suggerisco alle imprese di organizzare corsi di formazione gestiti da impiegati esperti di queste procedure	Pubblico un vademecum online che rimanda al sito della mia agenzia	Istituisco un team di assistenza clienti dedicato con personale addestrato per assistere i richiedenti	La risposta corretta è la numero 1 Comprendere ed anticipare le esigenze e i bisogni dei clienti/utenti è indice di grande orientamento al servizio.



chiarezza nella gestione delle pratiche. Come puoi migliorare la situazione?					
Ricevi una richiesta da un'organizzazione non governativa che desidera collaborare con il tuo dipartimento per affrontare una problematica sociale. Cosa fai?	Accetto immediatamente la collaborazione senza bisogno di sapere nemmeno la tematica	Chiedo all'organizzazione e non governativa di compilare un lungo questionario dettagliato sulle loro esigenze	Declino la richiesta perché personalmente non sposo la loro causa	Organizzo, insieme al mio superiore, una riunione con l'organizzazione per discutere i loro obiettivi ed esigenze e valutare l'eventualità di collaborare	La risposta corretta è la numero 4. Questo comportamento dimostra un atteggiamento proattivo e orientato alla collaborazione, il che è fondamentale per gestire efficacemente le richieste di partnership e fornire servizi di qualità.



Durante un periodo di tagli al bilancio dell'agenzia, ti rendi conto che alcune delle attività di supporto interno potrebbero essere ridotte per allocare risorse aggiuntive ad altri servizi. Quale sarebbe la tua azione più adeguata?	Mantengo le attività di supporto interno intatte, poiché sono essenziali per il funzionamento dell'agenzia	Riduco drasticamente i servizi rivolti ai cittadini per evitare tagli al personale o alle attività di supporto	Eseguo una valutazione dettagliata per identificare le attività di supporto interno meno critiche e ridurre le risorse in quei settori	Continuo con le mie attività quotidiane perché i tagli di bilancio non possono causare cambiamenti nel mio operato	La risposta corretta è la numero 3. È importante considerare una gestione responsabile delle risorse nell'ottica del miglioramento dei servizi.
Hai ricevuto segnalazioni di errori nei documenti forniti dall'agenzia ai cittadini. Questi	Chiedo ai cittadini di ignorare gli errori e concentrarsi sul contenuto	Organizzo una revisione completa dei processi di creazione dei documenti per	Smetto di fornire documenti ai cittadini per evitare che ne siano confusi	Ritengo che i cittadini non abbiano compreso correttamente i documenti e che	La risposta corretta è la numero 2. Organizzare una revisione completa dei



errori hanno causato confusione e disagi. Qual è la tua reazione più appropriata?	principale dei documenti	eliminare gli errori e garantire la correttezza delle informazioni		non siano effettivamente presenti errori	processi di creazione e distribuzione dei documenti è un passo positivo per eliminare gli errori e garantire la correttezza e la chiarezza delle informazioni.
Mentre sei al lavoro, ricevi una serie di critiche da parte del tuo supervisore. Le critiche sembrano ingiuste e stai iniziando a sentirti frustrato. Qual è l'azione migliore da	Urlare contro il supervisore per la sua mancanza di correttezza	Abbandonare la conversazione senza dire nulla	Prendere nota delle critiche e discuterle in privato con il supervisore	Scoppiare a piangere per impietosirlo	La risposta corretta è la numero 3. È importante affrontare le critiche in modo costruttivo e rispettoso.



intraprendere in questa situazione?					
Sei sotto pressione a causa di una scadenza imminente e ti senti sopraffatto dallo stress. Qual è la tua azione più appropriata in questa situazione?	Lamentarmi con i colleghi; mal comune mezzo gaudio	Accetto la situazione e cerco di lavorare in modo efficiente sotto stress	Discuto con il mio superiore per condividere la mia preoccupazione e proporre un piano d'azione	Abbandono completamente il progetto per la mia salute mentale	La risposta corretta è la numero 3. È importante comunicare con il tuo superiore per valutare opzioni e sviluppare un piano d'azione.
Durante una riunione di team, scopri che un collega sta attraversando un momento difficile e sembra molto provato emotivamente. Qual è l'azione più	Invito il collega ad abbandonare la riunione e rilassarsi	Una volta terminata la riunione, chiedo privatamente al collega se desidera discutere la questione, offrendo il mio supporto nella	Faccio finta di niente per non mettere in imbarazzo il collega	Rivolgo al collega domande personali sul motivo delle sue emozioni negative	La risposta corretta è la numero 2. La risposta dimostra empatia e rispetto per la privacy del collega, offrendo sostegno in modo discreto.



appropriata da intraprendere?		ricerca di un piano d'azione			
Durante una discussione con un cliente molto insoddisfatto, questi diventa molto arrabbiato e inizia a gridare. Qual è il comportamento più appropriato da parte tua?	Alzo la voce per permettergli di sentire il mio punto di vista	Evito il confronto, non può nascere nulla di buono da queste premesse	Ridimensiono le emozioni del cliente per ridurre l'importanza	Mantengo la calma e ascolto attentamente le preoccupazioni del cliente	La risposta corretta è la numero 4. Mantenere la calma, ascoltare attentamente e cercare di risolvere le preoccupazioni del cliente è la strategia migliore per gestire situazioni con clienti arrabbiati.
In quanto responsabile del tuo team, devi fornire un feedback a un collega che ha	Condivido con il collega le mie esperienze personali per sottolineare	Evito di discutere i problemi di performance per evitare il	Fornisco un feedback chiaro e specifico, dimostrando empatia e professionalità	Esprimo apertamente il mio disappunto per trasmettere la gravità della situazione	La risposta corretta è la numero 3. Hai mantenuto la giusta distanza relazionale anche



avuto prestazioni costantemente insufficienti. Qual è l'approccio più appropriato?	l'importanza del miglioramento	disagio che ne deriva			in situazioni di difficoltà emotiva.
Sei coinvolto in un progetto che richiede competenze specifiche che non possiedi. La scadenza si avvicina rapidamente. Qual è il comportamento più appropriato da parte tua?	Chiedo al mio superiore di trasferirmi su un altro progetto	Chiedo ai miei colleghi se qualcuno ha le competenze richieste per svolgere il compito al posto mio	Parlo con il mio superiore per capire se ci sia qualcuno che potrebbe affiancarmi in questo progetto	Continuo a lavorare da solo, ormai è troppo tardi per fare qualsiasi cosa	La risposta corretta è la numero 3. È importante comunicare con il proprio superiore per individuare le soluzioni adeguate, ad esempio coinvolgendo un collega esperto.
Stai lavorando con diversi colleghi ad un progetto cruciale	Cerco di recuperare il documento e	Segnalo a tutti il mio l'errore e cerco di porvi rimedio,	Continuo a lavorare e spero che l'errore non	Continuo a lavorare e, nel caso l'errore abbia	La risposta corretta è la numero 2. È importante



per la tua agenzia. Durante la fase di implementazione, ti rendi conto che hai commesso un errore critico che potrebbe avere un impatto significativo sul progetto. Cosa fai in questa situazione?	nascondere l'errore	chiedendo consigli anche ai colleghi	abbia conseguenze	conseguenze, spero che ne attribuiscono la responsabilità a qualcun altro	comunicare con il proprio superiore per individuare le soluzioni adeguate, ad esempio coinvolgendo un collega esperto.
Stai affrontando una situazione complicata con un cliente molto insoddisfatto. Ti senti sopraffatto dalla situazione. Cosa fai?	Vado a chiamare un collega o un superiore per affrontare la situazione	Sottolineo la scorrettezza del comportamento del cliente	Manifesto la mia frustrazione con il cliente	Abbandono la discussione prima di dire qualcosa di cui potrei pentirmi	La risposta corretta è la numero 1. È importante riconoscere quando si ha bisogno di aiuto e cercare il supporto necessario.



Sei responsabile di un importante progetto nella tua agenzia. Ti rendi conto che la scadenza è imminente e non riesci a completare tutto da solo. Qual è l'azione più adeguata?	Alzo i ritmi di lavoro e faccio il possibile per rispettare la scadenza	Chiedo ai colleghi più esperti sul tema se possono aiutarmi con alcune parti del progetto	Continuo a lavorare sperando che la scadenza sia modificabile	Abbandono il progetto perché è troppo impegnativo	La risposta corretta è la numero 2. Chiedere aiuto ai colleghi per affrontare specifiche parti del progetto è una strategia collaborativa efficace per garantire che il lavoro venga svolto in modo efficiente.
Durante un periodo di cambiamenti significativi nell'organizzazione, ti senti preoccupato per il	Cerco modi per organizzare il lavoro e stabilire priorità per gestire le richieste in modo efficiente	Esprimo apertamente la mia insoddisfazione a tutto l'ufficio	Prendo una settimana di ferie	Ignoro le mie preoccupazioni, fanno parte della vita	La risposta corretta è la numero 1. Affrontare i cambiamenti nell'organizzazione e con un



futuro del tuo lavoro. Come affronti questa situazione?					approccio proattivo e cercare modi per organizzare il lavoro e stabilire priorità è una risposta efficace.
Durante una riunione importante con i tuoi superiori ti vengono poste domande complesse che non avevi previsto. Come reagisci sotto pressione?	Mi scuso per non aver preparato le risposte	Mantengo la calma, prendo una pausa mentale per organizzare le idee e rispondo in modo professionale	Chiedo di poter uscire dalla riunione per evitare la situazione stressante	Rispondo in maniera secca perché quelle domande non erano state concordate	La risposta corretta è la numero 2. È importante affrontare le situazioni impreviste con tranquillità e cercare di rispondere in modo adeguato, il che dimostra la tua capacità di gestire lo stress e



					l'imprevisto in modo positivo.
Durante una giornata di intenso lavoro, ricevi molte richieste urgenti e senti la pressione aumentare. Come affronti questa situazione?	Mi lamento apertamente della situazione insostenibile con i colleghi	Continuo a lavorare come se nulla fosse successo, stringendo i denti	Cerco di capire le implicazioni dei cambiamenti e lavoro su come adattarmi	Cerco immediatamente di farmi trasferire altrove	La risposta corretta è la numero 3. Nelle situazioni di intenso lavoro e pressione, cercare di comprendere le implicazioni dei cambiamenti e lavorare su come adattarsi alle nuove sfide è una risposta appropriata.
Sei a metà di un progetto critico, quando ti riferiscono che uno dei membri	Cerco di completare tutto da solo, aumentando le ore di lavoro	Valuto il lavoro rimanente, riassegnando le responsabilità	Supplico il collega malato di continuare a lavorare da casa	Chiedo al mio supervisore di assegnare un altro membro	La risposta corretta è la numero 2. Riassegnare le responsabilità tra i



del team si è ammalato ed è impossibilitato a lavorare per almeno una settimana. Il progetto è già in ritardo. Come affronti questa situazione?		tra i membri del team disponibili		del team al progetto	membri del team disponibili e stabilire un nuovo piano d'azione è una risposta ponderata e orientata alla soluzione.
Sei in una riunione di revisione del bilancio con il tuo team e stai esaminando attentamente i calcoli finanziari. Ad un certo punto, ti accorgi di un errore significativo che potrebbe	Spero che nessuno lo noti e successivamente rivedo l'errore per risolvere la situazione	Sottolineo l'errore e lo attribuisco al collega con minore anzianità	Chiedo ai colleghi di tenere l'errore nascosto e risolverlo successivamente per evitare panico	Prendo nota dell'errore, mi assicuro di comprenderne la portata e propongo una discussione costruttiva per trovare una soluzione	La risposta corretta è la numero 4. Prendere nota dell'errore, comprenderne la portata e proporre una discussione costruttiva per trovare una soluzione è un



avere un impatto notevole sul bilancio. Come procedi?					approccio professionale e collaborativo.
Due membri del team hanno avuto conflitti che si sono intensificati, influenzando non solo il loro rapporto di lavoro ma anche le dinamiche generali del team. Come puoi correre ai ripari?	Organizzo un incontro tra i due a cui partecipo anche io, assicurandomi che entrambi possano esprimersi liberamente con correttezza e obiettività	Invito entrambi i membri a comparire presso la rappresentante delle Risorse Umane, poiché stanno causando disturbo in ufficio	Trasferisco i due membri del team su progetti diversi, per evitare che lavorino a stretto contatto	Convoco i due membri per intimargli di mantenere un comportamento professionale sul lavoro	La risposta corretta è la numero 1. Gestire efficacemente le relazioni anche nei momenti di tensione, conflittualità o forte coinvolgimento emotivo è parte integrante di un ufficio che lavora bene.
Sei un Project Manager responsabile della	Penso che sono un adulto e devo essere in grado di	Adotto misure per regolare le mie emozioni,	Chiedo supporto ad altri dipendenti con	Chiedo a un collega più esperto di	La risposta corretta è la numero 2. Sii



supervisione di un progetto critico con scadenze strette e una posta in gioco elevata. Il progetto affronta sfide inaspettate e ti senti sotto pressione. Come agisci per evitare il peggio?	lavorare sotto stress	praticando la respirazione profonda e facendo pause regolari	meno mansioni per fare in modo di redistribuire il lavoro	subentrare al mio posto; la salute mentale prima di tutto!	consapevole dell'impatto delle tue emozioni sulle relazioni e sullo svolgimento delle attività.
Un membro del tuo team ha prestazioni costantemente insufficienti e gli altri membri iniziano a manifestare frustrazione. Come decidi di agire?	Convoco il membro del team nel mio ufficio per rimproverarlo	Segnalo il membro del team alla responsabile delle Risorse Umane	Fisso un incontro individuale con il membro del team per discutere i problemi, lavorando per creare un piano di miglioramento	Dico al resto del team di mantenere la calma e riorganizzare il lavoro escludendo il membro problematico	La risposta corretta è la numero 3. È bene comprendere l'impatto delle emozioni sulle relazioni e sullo svolgimento delle attività.



Sei responsabile dell'organizzazione e di un grande evento comunitario. Tuttavia, pochi giorni prima dell'evento, il catering annulla la sua presenza. Come decidi di agire?	Penso che sono cose che succedono, l'evento andrà bene anche senza cibo	Evito di informare gli invitati del cambio di programma, ritenendo che sia meglio non sottolineare il disagio	Comunico agli invitati che il team organizzativo ha ritenuto che non fosse necessario offrire cibo durante l'evento	Valuto la situazione per capire se ci siano strade per colmare le lacune	La risposta corretta è la numero 4. Impegnati per mantenere un comportamento efficace e una prestazione inalterata anche in presenza di forti carichi emotivi o stress.
Il nuovo collega alla prima esperienza di lavoro, a cui stai facendo da tutor, commette un errore che influisce sul tuo lavoro. Come ti comporti?	Mi prendo io tutte le responsabilità, dopotutto era affidato a me	Rimprovero il nuovo collega e gli faccio notare l'errore davanti agli altri colleghi, così che la prossima volta faccia più attenzione	Minimizzo l'importanza dell'errore per non mettere a disagio il nuovo collega	Dialogo con il nuovo collega in modo rispettoso e costruttivo, spiegandogli l'errore e offrendo supporto per correggerlo	La risposta corretta è la numero 4. Affrontare il nuovo collega in modo rispettoso e costruttivo, spiegando l'errore e offrendo supporto per



					correggerlo, dimostra una leadership efficace e la capacità di favorire la crescita professionale degli altri.
Il tuo team si trova ad affrontare un aumento del carico di lavoro e scadenze ravvicinate a causa di un'impennata imprevista di richieste. Nonostante l'aumento dello stress, qual è il comportamento	Esprimo apertamente la frustrazione ai colleghi per sfogarci insieme	Riduco la comunicazione con i membri del team per evitare distrazioni	Cerco supporto e collaboro con i colleghi per gestire il carico di lavoro	Faccio pause prolungate per gestire lo stress	La risposta corretta è la numero 3. Impegnati per mantenere un comportamento efficace e una prestazione inalterata anche in presenza di forti carichi emotivi o stress.



più appropriato per mantenere prestazioni efficaci?					
Durante una giornata intensa di lavoro ricevi una chiamata urgente dal tuo superiore che richiede la compilazione di un rapporto entro la fine della giornata. La richiesta arriva in un momento inaspettato, come affronti questa situazione?	Cerco di delegare il compito a un collega il prima possibile, nella speranza di alleggerire il mio carico di lavoro	Rispetto immediatamente la richiesta del superiore, metto da parte le attività in corso e lavoro per consegnare il rapporto entro la scadenza	Procrastino la risposta alla richiesta, convincendomi che ci sia abbastanza tempo per completare il rapporto e gestire le attività in corso	Ignoro la richiesta sperando che il superiore pensi che io sia troppo impegnato per rispondere	La risposta corretta è la numero 2. È importante riconoscere l'importanza delle richieste immediate e rispondere con prontezza
Il tuo team ha assegnato a ciascun membro un compito	Chiedo al mio supervisore di assegnare un	Svolgo io il compito del membro ritardatario	Parlo con il membro ritardatario per comprenderne le	Ho una discussione dura e critica con il	La risposta corretta è la numero 3.



specifico per un progetto importante. Scopri che uno dei membri del tuo team sta procrastinando e rischia di non rispettare la sua scadenza. Come affronti la situazione?	nuovo compito al membro del team		ragioni e lavorare insieme per trovare una soluzione	membro del team ritardatario	Affrontare la situazione con una comunicazione aperta e cercare attivamente una soluzione collaborativa è un approccio efficace.
Ricevi istruzioni chiare su come gestire un processo all'interno dell'organizzazione. Tuttavia, ritieni che potresti ottenere risultati migliori seguendo	Seguo le istruzioni, ma suggerisco il mio approccio ai superiori al termine del progetto, così da usarlo la prossima volta	Rispetto le istruzioni e seguo il procedimento stabilito per garantire l'uniformità e la coerenza dei documenti finora prodotti	Modifico le istruzioni per adattare al mio approccio	Seguo il mio approccio senza disturbare nessuno, il risultato sarà molto apprezzato	La risposta corretta è la numero 1. È importante comunicare apertamente con i superiori e discutere le idee per migliorare i processi, anziché



un approccio diverso. Come procedi?					apportare modifiche non autorizzate.
Ti è stata affidata la consegna di un documento importante. A poco tempo dalla scadenza, un tuo caro collega ti chiede aiuto nello svolgimento di un compito che non riesce a terminare da solo. Cosa gli rispondi?	"Devo prima occuparmi delle mie scadenze, se hai pazienza potrò aiutarti dopo la consegna del mio lavoro"	"Devo prima occuparmi delle mie scadenze, mi dispiace ma non posso aiutarti"	"Lavoriamoci insieme così faremo prima, e una volta terminato potrò continuare a dedicarmi al mio lavoro"	"Non se ne parla neanche!"	La risposta corretta è la numero 1. Svolgere i compiti previsti rispettando gli impegni presi è indice di grande affidabilità, ma senza dimenticare la collaborazione.
Al tuo team è stata affidata la consegna di un documento importante a	Arrivo sempre puntuale al lavoro, mantengo aperta la comunicazione	Cerco di accelerare i tempi di lavoro, a discapito inevitabile della	Metto in conto diverse ore di straordinario fino alla consegna del documento, e i	Chiedo ad altri dipartimenti se possono prestarci qualche collega, per	La risposta corretta è la numero 1. Rispettare le consegne e le



brevissima scadenza e temete di non avere abbastanza tempo per terminare il lavoro. Quali tecniche metti in atto per assicurarti di consegnare in tempo?	con gli altri membri, e mi mostro reattivo alle richieste di ciascuno	qualità del lavoro consegnato	miei colleghi dovrebbero fare lo stesso	dividere più efficacemente il carico di lavoro	scadenze collaborando con i colleghi è indice di grande affidabilità.
Durante una riunione, un collega propone un'idea che semplificherebbe di molto una procedura, ma hai il dubbio che potrebbe violare le regole interne dell'organizzazione. Cosa fai?	Accetto l'idea, è troppo buona per preoccuparsi delle possibili violazioni delle regole	Accetto l'idea suggerendo che le regole possono essere adattate in questo caso specifico	Apprezzo apertamente l'idea ma esprimo le mie preoccupazioni, sottolineando la necessità di rispettare le regole dell'organizzazione	Avviso il mio superiore della mancanza di conoscenza delle regole da parte del mio collega	La risposta corretta è la numero 3. Manifestare le tue preoccupazioni in modo professionale durante una riunione, sottolineando l'importanza di rispettare le



					regole dell'organizzazione, dimostra un approccio etico e responsabile.
Un nuovo membro del team sembra confuso sulle procedure da seguire nel completare un compito. Come affronti la situazione?	Spiego le procedure in modo veloce, per rendere il nuovo membro indipendente più rapidamente possibile	Cerco di capire chi si è occupato della sua formazione per fargli una ramanzina	Mi prendo il tempo necessario per spiegare chiaramente le procedure e rispondere a eventuali domande	Chiedo a un membro del team con poche responsabilità di occuparsi dell'orientamento del nuovo arrivato	La risposta corretta è la numero 3. Affrontare la situazione con un approccio di supporto è un modo efficace per garantire una comprensione completa e promuovere un ambiente collaborativo.
Ricevi una proposta per un'attività di	Accetto e lavoro durante la formazione,	Rifiuto immediatamente la proposta,	Organizzo un meeting con il mio team per valutare	Posticipo la decisione sulla formazione,	La risposta corretta è la numero 3.



formazione che potrebbe migliorare le competenze del tuo team, ma siete tutti molto impegnati. Come ti comporti?	ascoltandola come sottofondo	ritenendo che il mio team non abbia tempo di dedicarsi al perfezionamento	collettivamente l'opportunità della formazione, considerando le esigenze specifiche del gruppo	senza coinvolgere il mio team	Organizzare un meeting con il tuo team per valutare collettivamente l'opportunità della formazione è un approccio consapevole e inclusivo.
Hai una scadenza imminente per consegnare un rapporto cruciale, ma alcuni membri del tuo team sembrano non essere all'altezza delle aspettative. Come decidi di agire?	Ignoro le carenze dei membri del team, sperando che riescano a migliorare prima della scadenza	Rimprovero pubblicamente i membri del team, esprimendo la mia delusione e mettendo in evidenza le loro carenze così che possano imparare dagli errori	Decido di completare il rapporto da solo, per evitare complicazioni e assicurarmi che il lavoro sia fatto secondo gli standard richiesti	Organizzo una riunione per discutere insieme dei punti poco chiari per ciascun membro	La risposta corretta è la numero 4. Assumerti la responsabilità di risolvere i dubbi del team è un modo positivo e motivante per affrontare la situazione.



Il tuo ufficio sta lavorando assiduamente ad un progetto particolarmente complesso. Come ti assicuri che il lavoro vada a buon fine?	Comunico i progressi del progetto in modo accurato e tempestivo, favorendo la trasparenza e la fiducia all'interno del team	Tengo sotto controllo i dipendenti chiedendo loro un report giornaliero	Avviso i dipendenti che ci saranno ripercussioni in caso di errori o mancato rispetto della scadenza	Chiedo la collaborazione di altri uffici che al momento non hanno scadenze pressanti	Assumerti la responsabilità di risolvere i dubbi del team è un modo positivo e motivante per affrontare la situazione.
Hai il compito di assegnare un budget a diverse attività all'interno del tuo dipartimento. Come affronti questa responsabilità?	Distribuisco il budget in modo equo tra tutte le attività	Conduco una valutazione delle esigenze di ogni attività e assegno il budget in base alle priorità strategiche	Lascio che ogni team calcoli il budget per le proprie attività e me lo comunichi in un secondo momento	Assegno il budget alle attività gestite da persone di cui conosco già le esigenze	La risposta corretta è la numero 2. La valutazione delle esigenze di ogni attività e l'assegnazione del budget in base alle priorità strategiche sono passaggi fondamentali per garantire un



					utilizzo efficace delle risorse finanziarie.
Sei coinvolto nella fase di selezione di nuovi candidati durante una procedura di assunzione, e hai la possibilità di scegliere tra individui altamente qualificati. Come affronti questa decisione?	Seleziono il candidato che richiede il salario più basso	Conduco un'intervista e valuto le competenze specifiche di ciascun candidato, selezionando il più adatto al ruolo	Scelgo il candidato che ha la connessione personale più forte con me, è importante essere in sintonia in un team	Seleziono il candidato con il titolo di studio più alto	La risposta corretta è la numero 2. L'approccio basato sul merito aiuta a garantire che il candidato selezionato abbia le competenze necessarie per svolgere con successo le responsabilità del ruolo.
Hai assegnato a un membro del tuo team un compito importante, ma	Indago per capire le ragioni del ritardo e cercare un modo	Dico al collega di continuare a lavorare al progetto, sperando che il	Colpevolizzo il membro del team per la sua scarsa affidabilità	Rimuovo il membro del team dall'incarico e gestisco	La risposta corretta è la numero 1. Indagare sulle ragioni del ritardo,



scopri che il compito non è stato completato entro la scadenza concordata. Come reagisci?	per recuperare il tempo perduto	mio superiore sia troppo occupato per ricordarsi della scadenza		personalmente il compito	cercare soluzioni insieme e assumersi la responsabilità di affrontare il problema in modo collaborativo è un comportamento efficace.
Stai lavorando su un progetto di gruppo e, al termine del lavoro, ti rendi conto che c'è un'inesattezza nei dati forniti da un tuo collega. Come procedi?	Convoco il collega per dirgli che non ha fatto bene il suo lavoro	Faccio notare l'errore al collega che l'ha commesso e gli affido la responsabilità di correggerlo, dando la mia disponibilità in caso di bisogno	Lascio che il problema venga notato e risolto da chi ha commesso l'errore	Correggo l'errore senza coinvolgere gli altri	La risposta corretta è la numero 2. Comunicare immediatamente l'errore al tuo collega e proporre di correggerlo è un comportamento positivo che favorisce una soluzione efficace.



Durante una riunione di lavoro, un membro del tuo team commette un errore significativo nell'esposizione di dati cruciali. Come ti comporti?	Faccio notare l'errore e propongo soluzioni correttive	Chiedo a un altro membro del team di far notare l'errore senza coinvolgermi direttamente	Colpevolizzo il membro del team davanti agli altri colleghi	Licenzio il collega	La risposta corretta è la numero 1. Sottolineare l'errore e proporre soluzioni correttive dimostra un forte senso di leadership e una volontà di affrontare le sfide in modo collaborativo.
Durante una riunione con i tuoi colleghi, viene sollevata un'idea innovativa per migliorare un	Critico apertamente l'idea, a causa della sua infattibilità	Esprimo chiaramente l'entusiasmo per l'idea ma sottolineo la necessità di una	Accolgo positivamente l'idea, promettendo di implementarla entro breve	Rifiuto l'idea	La risposta corretta è la numero 2. Mostrare apprezzamento per i colleghi ma



processo. Tuttavia, noti che l'implementazione richiederebbe più tempo del previsto. Come agisci?		pianificazione realistica			attenzione ai dettagli e alle procedure è segno di grande affidabilità.
Durante una trattativa con un fornitore, scopri che un tuo dipendente gli ha fornito informazioni inesatte. Come procedi?	Comunico prontamente alle parti in causa, inclusi i miei superiori, dell'errore commesso e lavoro per correggerlo insieme	Chiedo al mio dipendente di correggere l'errore, senza avvertire nessuno	Chiedo al dipendente di interrompere la trattativa e chiamare un altro fornitore	Cerco di dare la responsabilità al fornitore, attribuendo l'errore ad un malinteso	La risposta corretta è la numero 1. Comunicare prontamente l'errore agli interessati, compresi i superiori, e lavorare insieme per correggerlo è un approccio costruttivo.



Hai la possibilità di avanzare una proposta che favorirebbe il tuo dipartimento, ma potrebbe avere effetti negativi su altri settori. Come ti comporti?	Presento la proposta senza menzionare gli impatti negativi	Esplicito i potenziali impatti negativi e provo a pensare a soluzioni compensative	Nascondo gli impatti negativi sperando che non vengano notati	Rinuncio alla proposta per evitare possibili conflitti	La risposta corretta è la numero 2. Esplicitare i potenziali impatti negativi e proporre soluzioni compensative dimostra responsabilità e consapevolezza degli effetti delle decisioni.
Devi preparare una presentazione importante per il tuo team. Come ti prepari?	Improvviso il discorso sulla base della mia conoscenza, ho tanta esperienza nel settore	Mi preparo un discorso e utilizzo strumenti di presentazione per creare diapositive strutturate	Chiedo a un collega appassionato di arte di preparare i supporti visivi al mio posto	Utilizzo l'intelligenza artificiale per preparare un discorso accattivante	La risposta corretta è la numero 2. Utilizzare gli strumenti di presentazione per creare diapositive strutturate è un modo efficace per



					organizzare e comunicare le informazioni in modo chiaro e coinvolgente.
Un tuo superiore ti informa di aver trovato un errore in un documento che hai preparato personalmente. Come rispondi a questo commento?	Penso che sicuramente è stata una svista di poco conto, dunque non rileggo il documento	Ne sono sorpreso ma chiedo maggiori informazioni e rileggo il documento per correggerlo	Dato che l'errore è solo uno, non me ne preoccupo	Ringrazio per avermelo fatto notare e chiedo ad un collega più libero di me di verificare il documento	La risposta corretta è la numero 2. Verificare il proprio lavoro, se sollecitati, è importante indice di accuratezza.
Ti viene richiesto di redigere un documento importante da presenatre al pubblico. Come ti assicuri che sia	La mattina dopo aver concluso la stesura del documento lo rileggo a mente fresca e verifico che non siano	Chiedo ad un dipendente noto per la sua precisione di rileggere il documento e	Dato che ho prestato particolare attenzione alla stesura, non c'è bisogno di rileggere il	Invio il documento al mio supervisore, chiedendogli di segnalarmi eventuali errori da correggere	La risposta corretta è la numero 1. Produrre output completi e precisi include anche la verifica della



pronto alla diffusione?	presenti errori di contenuto o di battitura	comunicarmi eventuali errori	documento per verificarne la correttezza		correttezza di quanto diffuso.
Hai poco tempo per consegnare un rapporto cruciale, come operi per assicurarti di consegnarlo rispettando la scadenza?	Faccio in modo di invitare alla collaborazione quanti più colleghi possibile	Riduco le pause caffè al minimo	Faccio una stima accurata del tempo necessario per ogni compito e monitoro i progressi giornalieri	Inizio a buttarmi nel lavoro più velocemente possibile	La risposta corretta è la numero 3. Per essere accurati è necessario operare in modo sistematico e ordinato nell'esecuzione dei compiti assegnati
Ti viene affidato il ruolo di Project Manager di un'iniziativa molto importante. Come ti assicuri di	Mi faccio suggerire uno strumento software per creare e gestire le tempistiche del progetto,	Disegno una tabella da compilare giorno per giorno per gestire le tempistiche del	Chiedo ad un membro del team particolarmente puntiglioso di presentarmi un report giornaliero di ciò che è stato	Indico riunioni settimanali per essere aggiornato riguardo a ciò che è stato	La risposta corretta è la numero 1. Utilizzare strumenti di lavoro a supporto delle proprie



operare in modo accurato?	assegnare i compiti ai membri del team e monitorare i progressi	progetto, assegnare i compiti ai membri del team e monitorare i progressi	portato a termine ogni giorno	portato a termine	attività permette di lavorare in modo strutturato.
Noti che all'interno del tuo team ci sono delle difficoltà di comunicazione. Come ti assicuri di comunicare in modo accurato le istruzioni relative ad un progetto importante?	Ricordo ai miei colleghi di non aver timore a comunicare i propri dubbi	Invio regolari email riassuntive dei compiti che ciascun membro del team sta svolgendo	Indico riunioni mensili per essere aggiornato riguardo a ciò che è stato portato a termine	Suggerisco l'utilizzo di una piattaforma di collaborazione per facilitare la comunicazione in tempo reale tra i membri del team	La risposta corretta è la numero 4. Utilizzare strumenti di lavoro a supporto delle proprie attività permette di lavorare in modo strutturato.