



TEST ESAMI FINALI: B

DENOMINAZIONE CORSO: OPERATORE SEGRETARIALE

UC 1: Cura delle attività di comunicazione e corrispondenza

- 01: Quale tra questi non è un principio della comunicazione efficace?**
- a. Chiarezza
 - b. Ascolto attivo
 - c. **Imposizione del proprio punto di vista**
- 02: La comunicazione verbale è:**
- a. **Solo una parte del processo comunicativo**
 - b. Più importante della comunicazione non verbale
 - c. L'unico modo per esprimere un messaggio
- 03: Qual è il ruolo della comunicazione efficace in un team?**
- a. Evitare discussioni e confronti
 - b. **Favorire la collaborazione e il raggiungimento degli obiettivi**
 - c. Sminuire le opinioni discordanti
- 04: Un messaggio efficace deve essere:**
- a. Complesso e dettagliato
 - b. Vago e generico
 - c. **Chiaro, conciso e mirato**
- 05: Un esempio di comunicazione aggressiva è:**
- a. **Imporre la propria opinione senza considerare gli altri**
 - b. Esprimere un disaccordo con rispetto
 - c. Ascoltare attentamente
- 06: Quale di queste affermazioni è vera sulla comunicazione non verbale?**
- a. Non è influenzata dalla cultura
 - b. **Ha un impatto maggiore della comunicazione verbale**
 - c. Non è rilevante in ambito lavorativo
- 07: Quale strategia aiuta a risolvere i conflitti nella comunicazione?**
- a. Ignorare il problema
 - b. **Ascoltare le opinioni di tutte le parti coinvolte**
 - c. Imporsi sugli altri
- 08: Qual è lo scopo principale dell'archiviazione dei materiali in un'azienda?**
- a. Ridurre i costi di produzione
 - b. **Garantire la disponibilità e il recupero rapido delle informazioni**
 - c. Aumentare il numero di fornitori
- 09: Qual è una delle principali differenze tra un programma di posta elettronica tradizionale e un programma di posta elettronica certificata (PEC)?**
- a. La PEC consente di inviare messaggi senza bisogno di connessione internet
 - b. **La PEC fornisce una ricevuta di avvenuta consegna con valore legale**
 - c. I programmi di posta elettronica tradizionale sono gratuiti, mentre la PEC è sempre a pagamento
- 10: Quale di questi è un esempio di programma di posta elettronica certificata in Italia?**
- a. Gmail
 - b. Outlook
 - c. **Aruba PEC**

UC 2
Cura delle funzioni di segreteria

- 01: Qual è l'elemento fondamentale per costruire una relazione di fiducia con il cliente?**
- a. Essere disponibili e ascoltare le esigenze del cliente
 - b. Offrire il prezzo più basso sul mercato
 - c. Utilizzare un linguaggio tecnico complesso
- 02: Quale di queste azioni aiuta a migliorare la comunicazione con un cliente durante una telefonata?**
- a. Parlare velocemente per risparmiare tempo
 - b. **Ascoltare attentamente e rispondere in modo chiaro e conciso**
 - c. Non fare domande per evitare interruzioni
- 03: Qual è l'obiettivo principale di un servizio clienti efficace?**
- a. Risolvere i problemi velocemente, senza preoccuparsi della soddisfazione del cliente
 - b. Garantire che tutte le comunicazioni siano formali
 - c. **Offrire una soluzione adeguata al cliente, creando un'esperienza positiva**
- 04: Quando si gestisce un reclamo da parte di un cliente, quale approccio è più consigliato?**
- a. Dare la colpa al cliente per il disagio
 - b. Ignorare la sua insoddisfazione e concentrarsi sul prodotto
 - c. **Mostrare comprensione, scusarsi e lavorare per risolvere il problema**
- 05: Quale di questi strumenti è utile per migliorare la comunicazione con il cliente in tempo reale?**
- a. **Chat live o messaggistica istantanea**
 - b. Telefono fisso
 - c. Email standard
- 06: Quale delle seguenti tecniche di scheduling è utilizzata per pianificare le attività in base alla priorità, iniziando dalle più urgenti?**
- a. First Come, First Served (FCFS)
 - b. Shortest Job Next (SJN)
 - c. **Priority Scheduling**
- 07: Quale delle seguenti tecniche di time management si basa sull'organizzare le attività in ordine di priorità e suddividerle in blocchi di tempo?**
- a. Metodo Pomodoro
 - b. Metodo Getting Things Done (GTD)
 - c. **Time Blocking**
- 08: La tecnica "Pomodoro" prevede l'utilizzo di intervalli di tempo di 25 minuti seguiti da brevi pause. Qual è il principale vantaggio di questa tecnica?**
- a. **Aiuta a rimanere concentrati e a evitare il burnout**
 - b. Riduce il numero di compiti da svolgere
 - c. Aumenta il numero di ore lavorative giornaliere
- 09: Qual è la principale funzione dell'amministrazione aziendale?**
- a. Gestire le operazioni di marketing
 - b. **Pianificare e controllare le risorse per raggiungere gli obiettivi aziendali**
 - c. Sviluppare nuovi prodotti e servizi
- 10: Il bilancio di un'azienda è composto principalmente da tre documenti. Quali sono?**
- a. **Stato patrimoniale, conto economico e nota integrativa**
 - b. Piano di marketing, stato patrimoniale e analisi SWOT
 - c. Piano strategico, conto economico e bilancio di esercizio

UC 3

Cura delle attività di supporto al lavoro di ufficio

3

- 01: Quale di questi documenti è tipicamente richiesto da una banca per aprire un conto corrente?**
- Modulo di richiesta di prestito
 - Modulo di adesione a polizza assicurativa
 - Modulo di apertura conto corrente**
- 02: Nel contesto assicurativo, cos'è il modulo "Dichiarazione di sinistro"?**
- Un modulo per modificare la polizza
 - Un modulo per segnalare un danno e avviare la richiesta di indennizzo**
 - Un modulo per rinnovare una polizza
- 03: Cosa deve contenere generalmente un modulo di adesione a una polizza assicurativa?**
- Dati del beneficiario e tipo di copertura**
 - Solo i dati del contraente
 - Solo il tipo di copertura scelta
- 04: Qual è la principale differenza tra una stampante a getto d'inchiostro e una stampante laser?**
- La stampante a getto d'inchiostro utilizza polvere, mentre la laser usa inchiostro liquido
 - La stampante a getto d'inchiostro è più veloce di una stampante laser
 - La stampante laser utilizza un toner e un processo di fusione del toner su carta, mentre la stampante a getto d'inchiostro spruzza piccole gocce di inchiostro**
- 05: Nel funzionamento di una stampante laser, cosa avviene durante il processo di "fusione"?**
- Il toner viene trasferito dalla cartuccia alla carta attraverso una fusione termica**
 - L'inchiostro viene asciugato sulla carta tramite calore
 - La testina di stampa spruzza il toner sulla carta
- 06: In una fotocopiatrice, cosa avviene nel processo di "toner transfer"?**
- L'inchiostro liquido viene trasferito sulla carta e fissato attraverso calore
 - Il toner (polvere di inchiostro) viene trasferito sulla carta attraverso una bobina magnetica
 - La polvere di toner viene trasferita sulla carta tramite un tamburo fotosensibile e fissata con calore**
- 07: Come funziona il processo di trasmissione di un documento tramite fax?**
- Il documento viene scannerizzato e inviato come immagine digitale via email
 - Il documento viene scansionato, trasformato in segnali elettronici e trasmesso via linea telefonica**
 - Il documento viene stampato su una pellicola e inviato tramite una connessione internet
- 08: Qual è una caratteristica comune di un fax tradizionale?**
- Utilizza il Wi-Fi per inviare i documenti
 - Utilizza una connessione via cavo telefonico per inviare i documenti**
 - Può trasmettere solo documenti in formato digitale
- 09: Cosa indica il "numero di protocollo"?**
- L'ordine alfabetico del documento
 - La priorità del documento rispetto agli altri
 - L'identificativo univoco assegnato a un documento**
- 10: Quale di questi elementi viene tipicamente indicato in un numero di protocollo di un documento?**
- Un codice univoco per identificare il documento all'interno del sistema**
 - La data di invio e il destinatario
 - Il contenuto dettagliato del documento

FIRMA DEL CANDIDATO: