



CONSULENZA
E RISORSE

TEST FINE CORSO

IBC Corp srl

Dott.ssa Elda Marchigiano

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

Test fine corso - Scaling Parrots

1) Fondamenti della Gestione Aziendale: Innovazione nella Gestione Economica

- **Qual è il principale obiettivo dell'innovazione nella gestione economica?**
 - **A) Aumentare il fatturato annuo**
 - **B) Massimizzare l'efficienza delle risorse**
 - **C) Ridurre il numero di dipendenti**

2) Organizzazione dei Processi Aziendali e Innovazione

- **Cosa significa "digital transformation" nell'ambito dei processi aziendali?**
 - **A) Convertire tutti i documenti cartacei in formato digitale**
 - **B) Introduzione di tecnologie digitali per modificare i processi aziendali**
 - **C) Aumentare la presenza sui social media**

3) Gestione dei Progetti e Innovazione Tecnologica: Project Management Avanzato

- **Quale metodologia agile è comunemente utilizzata nella gestione dei progetti?**
 - **A) Waterfall**
 - **B) Six Sigma**
 - **C) Scrum**

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it



- 4) **Qual è lo scopo principale dell'utilizzo dei sistemi di Business Intelligence nel controllo di gestione economica?**
- **A) Sostituire completamente i dipartimenti finanziari**
 - **B) Migliorare la capacità di prendere decisioni informate**
 - **C) Diminuire l'importanza dell'analisi dei dati**
- 5) **Ottimizzazione dei Processi Commerciali attraverso il Lean Management**
- **Qual è uno degli obiettivi chiave del Lean Management nell'area commerciale?**
 - **A) Aumentare la complessità dei processi**
 - **B) Identificare ed eliminare gli sprechi**
 - **C) Espandere rapidamente la linea di prodotti**
- 6) **Quale tra i seguenti NON è un criterio comune per formare un gruppo Mastermind?**
- **A) Per settore industriale**
 - **B) Per interessi personali al di fuori del lavoro**
 - **C) Per obiettivo, come crescita o innovazione**
- 7) **Qual è una tecnica fondamentale per gestire efficacemente il tempo durante le sessioni di Mastermind?**
- **A) Ignorare le discussioni fuori tema**
 - **B) Assegnare tempi specifici per ogni agenda**
 - **C) Limitare il numero di partecipanti**

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it



8) Quale piattaforma è comunemente usata per incontri virtuali di gruppi Mastermind?

- **A) Netflix**
- **B) Zoom**
- **C) Spotify**

9) Che tipo di accordo è cruciale per assicurare la confidenzialità delle informazioni condivise in un gruppo Mastermind?

- **A) Contratto di lavoro**
- **B) Accordo di non divulgazione (NDA)**
- **C) Patto di non concorrenza**

10) Che cosa significa "Digital Transformation" in ambito aziendale?

- **A) Sostituzione completa del personale con la tecnologia**
- **B) Trasformazione dei processi aziendali attraverso l'utilizzo di tecnologie digitali**
- **C) Focalizzazione esclusiva sulle vendite online**

11) Business Intelligence (BI) e Analisi dei Dati

- **Qual è lo scopo principale dell'utilizzo della Business Intelligence (BI) nelle aziende?**
 - **A) Monitorare i dipendenti**
 - **B) Intrattenere i clienti con dati visivi**
 - **C) Supportare la presa di decisioni basata sui dati**

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it



12) Impatto della Digitalizzazione e Automazione

- **Qual è uno degli obiettivi principali della digitalizzazione e dell'automazione nei processi aziendali?**
 - **A) Aumentare manualmente i compiti dei dipendenti**
 - **B) Diminuire l'interazione con i clienti**
 - **C) Migliorare l'efficienza operativa**

13) Qual è una delle principali ragioni per implementare politiche di gestione della qualità dei dati?

- **A) Ridurre il volume totale dei dati**
- **B) Aumentare l'accuratezza e l'affidabilità delle decisioni aziendali**
- **C) Limitare l'accesso ai dati ai soli dirigenti**

14) Ruoli Organizzativi in Six Sigma

- **Che ruolo in Six Sigma è responsabile della gestione di progetti complessi a livello aziendale?**
 - **A) Green Belt**
 - **B) Black Belt**
 - **C) Yellow Belt**

15) Quale strumento di collaborazione è particolarmente utile per la comunicazione e la condivisione di risorse in un team o gruppo Mastermind?

- **A) Slack**
- **B) Microsoft Word**
- **C) Adobe Photoshop**

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

16) Qual è un obiettivo chiave del Business Process Management (BPM)?

- **A) Aumentare la complessità dei processi**
- **B) Ottimizzare le prestazioni dei processi aziendali**
- **C) Isolare i processi in silos indipendenti**

17) Lean Management nell'ottimizzazione dei processi

- **Cosa si propone di eliminare il Lean Management nei processi aziendali?**
 - **A) Tutta la tecnologia informatica**
 - **B) Gli sprechi per aumentare l'efficienza**
 - **C) La comunicazione tra i dipartimenti**

18) Qual è l'obiettivo principale del Lean Management?

- **A) Aumentare il numero di dipendenti**
- **B) Eliminare gli sprechi per massimizzare il valore per il cliente**
- **C) Espandere la gamma di prodotti offerti**

19) Applicazioni di Six Sigma

- **Six Sigma è mirato principalmente a:**
 - **A) Incrementare le vendite dirette**
 - **B) Ridurre la variabilità e migliorare la qualità dei processi**
 - **C) Semplificare le procedure di assunzione**

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it



20) Business Process Management (BPM)

- **Qual è uno degli obiettivi principali del Business Process Management (BPM)?**
 - **A) Sostituire completamente il personale con software**
 - **B) Migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali**
 - **C) Centralizzare tutte le decisioni aziendali**

21) Strumenti di Collaborazione Online

- **Quale strumento è ampiamente utilizzato per la collaborazione e la comunicazione nei team di progetto?**
 - **A) Instagram**
 - **B) Slack**
 - **C) eBay**

22) L'aderenza a quali regolamenti è cruciale quando si gestiscono dati sensibili in un'organizzazione?

- **A) GDPR e CCPA**
- **B) FIFA e UEFA**
- **C) FDA e EMA**

23) Quali sono i ruoli definiti nella metodologia Six Sigma che denotano livelli di formazione e responsabilità?

- **A) Principiante, Intermedio, Avanzato**
- **B) Green Belt, Black Belt, Master Black Belt**
- **C) Bronzo, Argento, Oro**

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it



24) Come influisce la cultura aziendale sulla performance di un'organizzazione?

- **A) Non ha alcun impatto significativo**
- **B) Influisce sul morale dei dipendenti ma non sui risultati finanziari**
- **C) Determina comportamenti, decisioni e soddisfazione dei dipendenti, influenzando direttamente i risultati**

25) Digital Transformation e Cultura Aziendale

- **Quale elemento è fondamentale per il successo della digital transformation in un'azienda?**
 - **A) Diminuzione del budget IT**
 - **B) Aumento del numero di riunioni**
 - **C) Cambiamento nella cultura aziendale**

26) Nell'ambito della gestione dei processi aziendali, cos'è la gestione del cambiamento?

- **A) Mantenere invariati tutti i processi aziendali**
- **B) Gestire la transizione dei processi aziendali verso miglioramenti o innovazioni**
- **C) Cambiare il personale di gestione annualmente**

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it



27) Importanza della Formazione nel Lean Six Sigma

- **Perché è importante la formazione nel contesto del Lean Six Sigma?**
 - **A) Per aumentare le ore di formazione richieste per i dipendenti**
 - **B) Per assicurare che tutti i dipendenti siano in grado di utilizzare software specifici**
 - **C) Per garantire che i team comprendano e applichino correttamente i principi e le tecniche per migliorare i processi**

28) Vantaggi dell'Analisi dei Dati per le Aziende

- **Quale tra i seguenti è un vantaggio principale dell'analisi dei dati per le aziende?**
 - **A) Aumento del tempo speso in riunioni**
 - **B) Riduzione dell'efficienza operativa**
 - **C) Miglioramento della presa di decisioni basata sui dati**

29) Utilizzo di Piattaforme di Collaborazione

- **Quale piattaforma è utilizzata per gestire progetti e migliorare la collaborazione di team?**
 - **A) YouTube**
 - **B) Trello**
 - **C) Wikipedia**

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

30) Qual è un elemento chiave del Business Process Management?

- **A) Aumento della complessità dei processi**
- **B) Rifiuto dell'uso delle tecnologie digitali**
- **C) Ottimizzazione e monitoraggio continuo dei processi aziendali**

31) Ruolo dell'Innovazione Tecnologica nell'Efficienza Aziendale

- **Come l'innovazione tecnologica contribuisce all'efficienza aziendale?**
 - **A) Ignorando le tendenze del mercato**
 - **B) Aumentando la dipendenza da processi manuali**
 - **C) Automatizzando processi e migliorando l'analisi dei dati**

32) Strategie di Crescita Aziendale

- **Quale strategia è spesso impiegata dalle aziende per stimolare la crescita e l'innovazione?**
 - **A) Riduzione della spesa per ricerca e sviluppo**
 - **B) Isolamento dal feedback dei clienti**
 - **C) Investimento in ricerca e sviluppo (R&D)**

33) Impatto della Digitalizzazione sui Processi Aziendali

- **Qual è un effetto diretto della digitalizzazione sui processi aziendali?**
 - **A) Aumento della necessità di spazi fisici per gli uffici**
 - **B) Riduzione dell'efficienza operativa**
 - **C) Miglioramento della tracciabilità e dell'analisi dei dati**

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it



34) Principi di Lean Production Applicati al Servizio Clienti

- **Come l'approccio Lean può migliorare il servizio clienti?**
 - **A) Aumentando i tempi di attesa per i clienti**
 - **B) Riducendo sprechi e migliorando i processi di risposta**
 - **C) Ignorando il feedback dei clienti per velocizzare i processi**

35) Utilizzo della Business Intelligence per la Competitività

- **In che modo la Business Intelligence (BI) può incrementare la competitività aziendale?**
 - **A) Limitando l'accesso ai dati solo ai livelli manageriali superiori**
 - **B) Fornendo insight approfonditi per strategie di mercato informate**
 - **C) Concentrandosi esclusivamente su dati storici senza analisi predittiva**

36) Gestione Efficace delle Risorse Umane

- **Qual è un aspetto fondamentale della gestione efficace delle risorse umane?**
 - **A) Evitare qualsiasi forma di valutazione delle prestazioni**
 - **B) Promuovere la formazione continua e lo sviluppo delle competenze**
 - **C) Centralizzare tutte le decisioni senza coinvolgere i dipendenti**

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it



37) Innovazione e Sviluppo di Nuovi Prodotti

- **Perché l'analisi dei dati è cruciale nello sviluppo di nuovi prodotti?**
 - **A) Per ridurre il numero di idee innovative**
 - **B) Per identificare tendenze e bisogni non soddisfatti dei clienti**
 - **C) Per aumentare il tempo di immissione sul mercato**

38) Sicurezza dei Dati e Conformità Normativa

- **Quale misura è essenziale per proteggere i dati aziendali sensibili?**
 - **A) Limitare l'uso di password e protocolli di sicurezza**
 - **B) Adottare politiche di sicurezza rigorose e conformità alle normative vigenti**
 - **C) Incrementare l'uso di dispositivi non protetti per l'accesso ai dati**

39) Differenze tra Green Belts e Black Belts in Lean Six Sigma

- **Quale tra queste è una differenza principale tra Green Belts e Black Belts in Lean Six Sigma?**
 - **A) Solo i Black Belts possono lavorare su progetti di miglioramento della qualità.**
 - **B) I Green Belts hanno una formazione più avanzata rispetto ai Black Belts.**
 - **C) I Black Belts gestiscono progetti più complessi e forniscono coaching ai Green Belts.**

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it



40) Certificazioni Lean Six Sigma

- ***Dove puoi ottenere una certificazione Lean Six Sigma riconosciuta a livello globale?***
 - ***A) Solo presso l'Accademia Italiana del Sei Sigma.***
 - ***B) International Association for Six Sigma Certification (IASSC) e altre entità accreditate.***
 - ***C) Esclusivamente online senza esame.***

41) Differenze tra Lean Six Sigma e ISO 9001

- ***Qual è una differenza chiave tra Lean Six Sigma e ISO 9001?***
 - ***A) Lean Six Sigma si concentra esclusivamente sulla riduzione dei costi.***
 - ***B) ISO 9001 è una certificazione aziendale incentrata sulla standardizzazione dei processi.***
 - ***C) Solo Lean Six Sigma richiede la partecipazione attiva del cliente.***

42) Tecnologie Abilitanti nell'Innovazione Aziendale

- ***Quale delle seguenti opzioni NON è considerata una tecnologia abilitante chiave per l'innovazione aziendale?***
 - ***A) La blockchain per la trasparenza e sicurezza dei dati.***
 - ***B) I social media come principale piattaforma per l'analisi dei dati.***
 - ***C) L'Intelligenza Artificiale (AI) per l'automazione e l'analisi predittiva.***

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

43) Applicabilità dei Principi Agile

- ***In quali settori oltre l'IT i principi Agile sono stati efficacemente applicati?***
 - ***A) Solo nel settore IT***
 - ***B) Finanza, marketing e design***
 - ***C) Esclusivamente in ambito educativo***

44) Differenze tra Lean e Agile

- ***Qual è una differenza chiave tra Lean e Agile?***
 - ***A) Lean si concentra esclusivamente sulla produzione manifatturiera***
 - ***B) Agile riguarda solo lo sviluppo di software***
 - ***C) Lean si concentra sulla riduzione degli sprechi, mentre Agile sulla flessibilità e risposta rapida ai cambiamenti***

45) Caratteristiche Principali di Scrum

- ***Cosa definisce un "Sprint" in Scrum?***
 - ***A) Una riunione annuale di pianificazione strategica***
 - ***B) Cicli di lavoro che durano da due a quattro settimane con un incremento del prodotto***
 - ***C) Una sessione di brainstorming senza struttura***

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it



46) Kanban vs. Scrum

- **Quale tra le seguenti è una caratteristica distintiva di Kanban rispetto a Scrum?**
 - **A) L'uso di Sprint fissi per la gestione dei progetti**
 - **B) Limitazione del lavoro in corso (WIP) per migliorare l'efficienza**
 - **C) La designazione di ruoli come Product Owner e Scrum Master**

47) Agile in Contesti non Adatti

- **In quale situazione l'uso di Agile potrebbe non essere consigliabile?**
 - **A) Progetti con requisiti ben definiti e immutabili**
 - **B) Quando si richiede una consegna rapida del prodotto**
 - **C) Progetti che richiedono collaborazione e feedback continui**

48) Comunicazione Efficace

- **Qual è un elemento chiave della comunicazione efficace?**
 - **A) Usare jargon tecnico per impressionare gli ascoltatori.**
 - **B) Ascoltare attentamente e dare feedback costruttivo.**
 - **C) Parlare il più possibile per assicurarsi di essere capiti.**

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

49) Lavoro di Squadra

- **Quale aspetto è più importante per un lavoro di squadra efficace?**
 - **A) Competere con i colleghi per ottenere il riconoscimento personale.**
 - **B) Collaborazione e rispetto reciproco tra i membri del team.**
 - **C) Ignorare i conflitti per mantenere la pace nel team.**

50) Risoluzione dei Conflitti

- **Qual è un approccio efficace nella risoluzione dei conflitti?**
 - **A) Evitare il confronto sperando che il conflitto si risolva da solo.**
 - **B) Imporre la propria soluzione agli altri per risolvere rapidamente il problema.**
 - **C) Ascoltare le diverse prospettive e cercare una soluzione che soddisfi tutte le parti.**

51) Gestione del Tempo

- **Qual è una strategia efficace per la gestione del tempo?**
 - **A) Procrastinare le attività più impegnative fino all'ultimo momento possibile.**
 - **B) Prioritizzare le attività basandosi sulla loro urgenza e importanza.**
 - **C) Svolgere più compiti contemporaneamente per risparmiare tempo.**

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

52) Intelligenza Emotiva

- ***Che ruolo gioca l'intelligenza emotiva nel posto di lavoro?***
 - ***A) Rendere ogni decisione basata esclusivamente sulle emozioni.***
 - ***B) Ignorare le proprie emozioni e quelle degli altri per mantenere la professionalità.***
 - ***C) Riconoscere, comprendere e gestire le proprie emozioni e quelle degli altri.***

53) Adattabilità

- ***Cosa significa essere adattabili in un ambiente lavorativo in continuo cambiamento?***
 - ***A) Respingere il cambiamento per mantenere la stabilità.***
 - ***B) Adeguarsi rapidamente a nuove situazioni mantenendo un'alta performance.***
 - ***C) Cambiare opinione frequentemente per seguire la maggioranza.***

54) Pensiero Critico

- ***Che cos'è il pensiero critico in ambito professionale?***
 - ***A) Accettare ogni informazione come veritiera senza metterla in dubbio.***
 - ***B) Analizzare le informazioni in modo obiettivo per formare un giudizio ragionato.***
 - ***C) Seguire sempre le istruzioni senza cercare soluzioni alternative.***

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

55) Creatività

- **Come può essere definita la creatività nel contesto lavorativo?**
 - **A) La capacità di seguire le procedure standard senza deviazioni.**
 - **B) La capacità di generare nuove idee e soluzioni innovative ai problemi.**
 - **C) L'abilità di completare compiti in modo rapido, indipendentemente dalla qualità.**

56) Leadership

- **Qual è una caratteristica fondamentale di un buon leader?**
 - **A) Dare ordini senza fornire spiegazioni o supporto.**
 - **B) Isolare sé stesso dal team per mantenere la distanza professionale.**
 - **C) Ispirare e motivare i membri del team a raggiungere il loro pieno potenziale.**

57) Ascolto Attivo

- **Cosa implica l'ascolto attivo?**
 - **A) Ascoltare per trovare errori nell'argomentazione altrui.**
 - **B) Concentrarsi completamente sull'oratore, comprendendo e riflettendo sul messaggio trasmesso.**
 - **C) Ascoltare passivamente mentre si svolgono altre attività.**

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it



58) Gestione dello Stress

- **Come si può gestire efficacemente lo stress in un ambiente lavorativo?**
 - **A) Ignorando i segnali di stress fino a quando non si risolvono da soli.**
 - **B) Accettando più compiti di quanti si possano realisticamente gestire per dimostrare la propria forza.**
 - **C) Imparando tecniche di rilassamento e stabilendo priorità chiare per i compiti.**

59) Feedback Costruttivo

- **Come dovrebbe essere dato il feedback costruttivo?**
 - **A) In modo critico e personale, per evidenziare gli errori degli altri.**
 - **B) In modo chiaro, specifico e orientato alla crescita, aiutando l'altro a migliorare.**
 - **C) Solo positivo, evitando di menzionare qualsiasi area di miglioramento per non offendere.**

60) Fondamenti della Leadership Efficace

- **Qual è il ruolo primario di un leader efficace in un'organizzazione?**
 - **A) Assicurarsi che l'organizzazione segua rigorosamente tutte le leggi e i regolamenti.**
 - **B) Motivare, ispirare e guidare i membri del team verso il raggiungimento degli obiettivi comuni.**
 - **C) Occuparsi esclusivamente delle decisioni finanziarie.**

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it



61) Componenti del Customer Journey

- **Quale tra queste opzioni descrive meglio il "customer journey"?**
 - **A) Un processo che inizia con l'acquisto di un prodotto e termina con il servizio post-vendita.**
 - **B) La sequenza di touchpoints attraverso cui un cliente interagisce con un marchio, da prima che sia consapevole del prodotto, fino al post-acquisto.**
 - **C) Una campagna pubblicitaria mirata a informare i clienti sui prodotti.**

62) Misurazione della Customer Satisfaction

- **Quale metodo è comunemente utilizzato per misurare la soddisfazione del cliente?**
 - **A) Analisi dei trend di vendita annuale.**
 - **B) Numero di likes su post dei social media.**
 - **C) Sondaggi di soddisfazione del cliente e punteggio Net Promoter Score (NPS).**

63) Leadership nella Gestione del Customer Journey

- **Come può un leader influenzare positivamente il customer journey?**
 - **A) Ignorando il feedback dei clienti per concentrarsi su decisioni basate esclusivamente sui dati finanziari.**
 - **B) Incoraggiando il team a innovare e personalizzare l'esperienza del cliente in ogni punto di contatto.**
 - **C) Concentrandosi esclusivamente sulle vendite senza considerare l'esperienza complessiva del cliente.**

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it



64) Strategie per Migliorare la Customer Satisfaction

- **Quale strategia può un'organizzazione implementare per migliorare la soddisfazione del cliente?**
 - **A) Aumentare i prezzi per finanziare campagne marketing più aggressive.**
 - **B) Ridurre il numero di canali di supporto cliente per ridurre i costi.**
 - **C) Ascoltare attivamente il feedback dei clienti e agire in modo da risolvere problemi e migliorare i servizi.**

DATI SOCIETARI

ad@pecconsulenzaerisorse.it
P.IVA IT02093620686
Capitale Sociale 10.000 Euro
Registro imprese di Pescara
REA PE-153169

MILANO

Sede Legale Operativa
Via Turati, 32 - 20121 Milano
Tel. +39 02 4070 2009
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it

PESCARA

Sede Operativa
Via A. Caldora, 4 - 65125 Pescara
Tel. +39 085 9561670
info@consulenzaerisorse.it
www.consulenzaerisorse.it
