



**Bando di selezione pubblica per esami per l'assunzione a tempo indeterminato e pieno di n. 2 unità di personale nell'Area degli Istruttori, profilo professionale "Istruttore servizi promozionali per l'impresa e il territorio"**

**ASSESSMENT**  
**Bergamo, 8 e 9 maggio 2025**

---

**PROVA 1**

**IL VILLAGGIO TURISTICO**

Siete i dipendenti di un Villaggio Turistico convocati per un'importante riunione in cui si dovrà prendere una decisione che inciderà sulla strategia di business del Villaggio e conseguentemente anche sulle vostre prospettive future di lavoro. Il proprietario ha acquistato un'area adiacente al terreno del Villaggio con un ampio edificio da ristrutturare, di cui bisogna decidere l'utilizzo futuro.

Il proprietario non ha posto al momento vincoli di budget, disponibile a prendere in considerazione qualsiasi idea purché interessante e vantaggiosa in termini di business per il futuro del Villaggio. **Ad ognuno di voi è stato chiesto di avanzare una proposta in tal senso.**

Nel caso in cui non raggiungete un accordo il proprietario, che possiede un'altra fiorente attività come immobiliare, rivenderà l'area per trarne una plus-valenza. Non è escluso che, se un eventuale acquirente fosse interessato ad entrambe le aree (Villaggio e nuovo sito), possa decidere di cedere il tutto.

**Il Villaggio**

Si tratta di un complesso residenziale immerso nel verde a 800 metri dal mare in una posizione particolarmente suggestiva, formato da piccole casette di uno o due piani dove sono inseriti 52 appartamenti, la metà costituiti da monolocali a 2/3 letti, 12 bi-locali a 4 letti e i rimanenti trilocali a 6 letti. Tutti gli appartamenti dispongono di angolo cottura e frigorifero, servizi, balcone o piccolo giardino.

Il Villaggio è dotato di piscina scoperta, con un'area riservata ai bambini adiacente a un piccolo parco giochi, di un chiosco bar alla spiaggia, campo da tennis, mini-golf e un percorso vita nel parco. E' presente un'attività di animazione diurna e serale per adulti e bambini. A 5 km dal Villaggio sorge un piccolo e pittoresco paesino con negozietti e ristorantini raccolti attorno al porto turistico. A 6 km in direzione opposta si trova un



moderno centro commerciale dotato di tutti i servizi. Anche l'entroterra è molto suggestivo e rinomato per l'artigianato e le specialità gastronomiche. Il Villaggio ha una clientela mista e piuttosto affezionata, formata sia da famiglie con bambini piccoli che da coppie di tutte le età. Il clima è mite e consente soggiorni da aprile e ottobre, anche se luglio e agosto sono i mesi da tutto esaurito. Negli ultimi due anni si è registrata una certa flessione della clientela.

## **L'ADDETTO ACQUISTI**

Ti occupi di tutti gli approvvigionamenti. In questo periodo sei preoccupato perché, a causa della flessione delle presenze, il tuo settore rischia di essere assorbito dai Servizi Generali, il cui responsabile è un lontano parente del proprietario. La nuova area è la tua occasione per dare slancio al tuo settore.

Hai sempre pensato che il Villaggio mancasse di un mini market che tu saresti disponibile a gestire. Infatti i negozi del paesino vicino sono carissimi e il centro commerciale piuttosto lontano. Tra l'altro si potrebbe pensare ad un accesso indipendente per servire anche la clientela di passaggio in direzione delle spiagge vicine.

La tua esperienza ti ha permesso di fare qualche calcolo e di scoprire che il mini market potrebbe essere non solo indipendente economicamente, ma potrebbe rappresentare una piccola ma significativa fonte di ricavi aggiuntivi per il Villaggio.

## **L'ADDETTO ALLA MANUTENZIONE**

Ti occupi della manutenzione di tutti gli edifici e degli spazi esterni. Il tuo lavoro non è facile perché non disponi di un'adeguata struttura per riporre le attrezzature dei giardinieri (con un rischio concreto di farsi male per i bambini ospiti), non ci sono spazi per riporre e riparare le varie attrezzature comprese quelle da spiaggia e così via.

La nuova area sarebbe l'ideale innanzitutto per la realizzazione di un deposito per le attrezzature e di una serra per ricoverare le piante durante l'inverno che invece attualmente spesso muoiono con un aggravio di costi.

Quello che ti piacerebbe di più sarebbe organizzare un noleggio di windsurf, pedalò, biciclette, nonché di un'officina per l'assistenza alle barche dei clienti. Non esiste nulla del genere nei dintorni e quindi potrebbe rappresentare un'importante fonte di entrate per il Villaggio.



## **L'ADDETTO AMMINISTRATIVO**

Il tuo ruolo ti rende molto consapevole che le cose non stanno andando per niente bene dal punto di vista finanziario. Passi per luglio e agosto, ma negli altri mesi occorre aumentare di molto la media di presenze dei clienti e di conseguenza i ricavi.

Pensi che la nuova area possa essere l'ideale, come peraltro già sperimentato da altre strutture, per realizzare un centro congressi che accolga iniziative di ampia portata, con servizi anche di catering.

In questo modo si potrebbe riempire il Villaggio anche nei periodi morti con una clientela aziendale solitamente disposta a spendere. Inoltre avere a che fare con le aziende potrebbe permetterti di creare una rete di relazioni utili per gli sviluppi futuri della tua carriera, cosa che risulta molto difficile avendo a che fare al momento solo con famiglie.

## **IL PRIMO ANIMATORE**

Sei l'animatore più esperto del Villaggio. Ti occupi delle attività sportive e di tutte le iniziative di intrattenimento. Gestisci altri tre animatori.

La clientela apprezza molto la possibilità di praticare attività fisica in vacanza, quindi la nuova area ti sembra un'ottima occasione per realizzare un centro fitness con una vera e propria palestra, saune, idromassaggio e cabina per massaggi.

Queste attività potrebbero attrarre molto nei periodi di tempo meno stabile, inoltre alcune proposte potrebbero essere a pagamento e incrementare quindi i ricavi del Villaggio.

Per te inoltre sarebbe l'occasione di lavorare sempre full-time, mentre attualmente ciò avviene solo in luglio e agosto.

## **L'ADDETTO AL BAR**

Visto il tipo di struttura che gestisci (un piccolo chiosco sulla spiaggia) sei molto limitato nella tua attività, perché puoi somministrare solo bibite e snack confezionati.

Le possibilità sarebbero ben altre potendo realizzare sulla nuova area un bar ristorante, che sarebbe sicuramente molto gradito agli ospiti che avrebbero un'alternativa al cucinare in casa o al doversi sobbarcare diversi chilometri per raggiungere i ristoranti.

Sei particolarmente convinto che questa destinazione dell'area sia un'opportunità; tra l'altro si potrebbe offrire una formula in mezza pensione o in pensione completa che aumenterebbe sicuramente i ricavi del Villaggio.



**Bando di selezione pubblica per esami per l'assunzione a tempo indeterminato e pieno di n. 2 unità di personale nell'Area degli Istruttori, profilo professionale "Istruttore servizi promozionali per l'impresa e il territorio"**

**ASSESSMENT**  
**Bergamo, 8 e 9 maggio 2025**

**PROVA 2**

**Ti occupi di Comunicazione e sei stato coinvolto con altri colleghi nell'esame della seguente situazione:**

La Camera di Commercio di XYZ ha raccolto negli ultimi 12 mesi diversi dati relativi a:

- traffico sul sito istituzionale;
- apertura delle newsletter;
- partecipazione a eventi online e in presenza;
- percezione dell'Ente attraverso un recente sondaggio qualitativo.

Il team di comunicazione è chiamato a elaborare una proposta operativa, partendo dai dati forniti, per:

1. aumentare l'efficacia della comunicazione digitale e la partecipazione alle iniziative;
2. rafforzare la reputazione della Camera presso imprese e cittadini;
3. definire indicatori di impatto per monitorare i risultati nel tempo.

**Obiettivo del gruppo:**

- analizzare i dati ricevuti per identificare criticità e opportunità;
- proporre tre azioni concrete con indicazione dei target e dei canali;
- stabilire per ogni azione un indicatore misurabile (KPI);
- presentare la proposta, motivando le scelte.

**DATI PER IL CONFRONTO**

- Tasso medio di apertura newsletter: 12% (media nazionale: 20%)
- Visualizzazioni mensili del sito: in calo del 18% negli ultimi 6 mesi
- Sondaggio: il 42% delle imprese dichiara di non conoscere i servizi camerali
- Evento annuale 2024: 1.300 partecipanti in presenza, 85 online (erano 300 nel 2023)

Indicatore	Ultimi 12 mesi	Variazione anno precedente	Media nazionale
Apertura newsletter	12%	-4%	20%
Click nella	1,5%	-1%	3%



newsletter			
Visite al sito	45.000/mese	-18%	n.d.
Durata media visita	3 minuti	stabile	n.d.
Followers Facebook	2.100	+3%	n.d.
Engagement post FB	0,7 %	-0,3 %	1,2%
Partecipazione eventi 2024	2.100	+3%	n.d.

### **Estratto sondaggio**

Domanda chiusa – “Conosci i servizi della Camera?”

- Sì: 38%
- No: 42%
- Poco: 20%

Domande aperte – “Cosa ti aspetti dalla comunicazione della Camera?”

- “Maggiori informazioni pratiche per le imprese”
- “Messaggi più chiari e meno burocratici”
- “Aggiornamenti su bandi e opportunità, non solo eventi”

### **Vincolo di budget**

Budget massimo disponibile: 20.000 €

Costi indicativi (esempi):

- Realizzazione video informativi: 3.000 € ciascuno
- Campagna sponsorizzata social: 1.500 € al mese
- Revisione sito con consulente: 8.000 €
- Servizio invio newsletter professionale: 4.000 €/anno