

PROVA 1

1. Una tecnica di comunicazione efficace per gestire un cliente esitante è:
A) Insistere sul prodotto
B) Riassumere i benefici emersi
C) Ridurre le alternative
2. Nella relazione commerciale, la fiducia del cliente si costruisce soprattutto con:
A) Sconti frequenti
B) Coerenza e competenza
C) Velocità di servizio
3. Il break-even point indica:
A) Il margine di ricarico
B) Il punto di pareggio economico
C) Il fatturato massimo
4. Il ricarico percentuale si calcola su:
A) Prezzo di vendita
B) Costo di acquisto
C) Margine netto
5. Il marketing di prossimità in farmacia mira a:
A) Espansione territoriale
B) Fidelizzazione locale
C) Vendite online
6. La fattura differita può essere emessa:
A) Al momento della consegna
B) Entro il mese di riferimento
C) Solo a fine anno
7. Il controllo delle bolle riduce il rischio di:
A) Errori di cassa
B) Disallineamenti di magazzino
C) Contestazioni fiscali future
8. Un articolo classificato "C" nel metodo ABC è:
A) Strategico
B) A basso valore economico
C) Ad alta rotazione
9. La giacenza media serve per valutare:
A) La redditività
B) L'efficienza del magazzino
C) Il margine

A B C

10. In Wingsfar, l'ordine automatico si basa su:
- A) Vendite storiche e scorte minime
 - B) Scadenze
 - C) Prezzi di listino
11. L'anagrafica fornitore è necessaria per:
- A) Il riordino e la contabilità
 - B) La vendita al banco
 - C) Il marketing
12. Il rischio da movimentazione manuale dei carichi è:
- A) Chimico
 - B) Biologico
 - C) Muscolo-scheletrico
13. Il DVR deve essere consultabile da:
- A) Solo il titolare
 - B) I lavoratori
 - C) I clienti
14. L'HACCP è un sistema di:
- A) Certificazione
 - B) Autocontrollo
 - C) Ispezione esterna
15. Un registro HACCP serve a:
- A) Dimostrare l'applicazione delle procedure
 - B) Migliorare le vendite
 - C) Ridurre il personale
16. La prima nota è propedeutica a:
- A) Bilancio
 - B) Contabilità generale
 - C) Dichiarazione dei redditi
17. Il saldo di cassa negativo indica:
- A) Errore di registrazione
 - B) Elevata redditività
 - C) Incasso elevato
18. L'IVA esposta in fattura è:
- A) Un ricavo
 - B) Un'imposta per conto dello Stato
 - C) Un costo

AA

μ

B

19. I SOP sono:
- A) Vendibili solo in farmacia
 - B) Senza obbligo di prescrizione
 - C) Sempre pubblicizzabili
20. La scadenza ravvicinata di un prodotto suggerisce:
- A) Riordino immediato
 - B) Azione promozionale o reso
 - C) Aumento del prezzo
21. Il layout influenza principalmente:
- A) La fiscalità
 - B) Il comportamento d'acquisto
 - C) La sicurezza
22. Un'esposizione a livello occhi aumenta:
- A) Controllo
 - B) Visibilità
 - C) Sicurezza
23. Un reclamo documentato serve anche a:
- A) Evitare sanzioni
 - B) Migliorare i processi interni
 - C) Ridurre i costi
24. La Costituzione italiana riconosce il diritto alla salute all'art.:
- A) 32
 - B) 41
 - C) 3
25. Il Parlamento italiano è composto da:
- A) Camera e Senato
 - B) Governo e Senato
 - C) Camera e Governo
26. Il PIL reale tiene conto di:
- A) Inflazione
 - B) Tassazione
 - C) Debito pubblico
27. L'OMS ha sede a:
- A) New York
 - B) Ginevra
 - C) Bruxelles

AD M JB

28. L'Unione Europea è un'organizzazione:

- A) Militare
- B) Economico-politica
- C) Solo commerciale

29. La privacy dei clienti è regolata dal:

- A) Codice del consumo
- B) GDPR
- C) Codice civile

30. Il lavoro di squadra in farmacia migliora:

- A) Solo il clima interno
- B) Qualità del servizio
- C) Solo la produttività

AB