## **2. Nghe chép part 2+4 ra vở + nhận đáp án chữa lại:**

**Part 2:**

1. **-> when are applicant for summer internship due?**a. You did excellent work today  
   b. by October 19  
   c. Yes, I do
2. **->What ingredients are in this cake?**a. Not that I am aware of: **tôi không biết**   
   b. Some dry food and nuts   
   c. Cookbook ares on the second floor
3. **->who is charging of training the sale…?**a. Mr.Lee is responsible for that  
   b.Can I pay with my credit cardc. there are sale event at the store
4. **-> What time is the flight to Hamburg?**a. Bussiness card   
   b. No, I have never been there  
   c. The travel agent sent an itinerary
5. **-> Our new employees have been doing great job.**a. Sure, that should be easy  
   b. a job announcement   
   c. I agree
6. **-> Should you drive or take the train to the meating**a. He is cleaning the drain  
   b. I prefer to drivec. A potential client
7. **-> The food at café is delicious, isn’t it?**a. A table for two   
   b. The pasta, please  
   c. Yes, I like it a lots
8. **-> How long does. ... fix the air conditioner?**  
   a. No, I don’t have it  
   b. It was fit to the window  
   c. It should be ready soon
9. -> **We've seen a big increase in sales over the last month**.a. it won’t fit in my card  
   b. That is great new  
   c. An interesting television show
10. ->**Should we move the desk to the window?**a. Yes, that is a good idea  
    b. … chair.  
    c. There are some in drawer
11. **-> Why can’t I access … for anymore?**a. 16 pages long  
    b. It’s colder than here  
    c. We can be sent e-mail about that
12. **-> Would you like to schedule appointment for next weeks?**a. How about Thursday at ten.b. … train schedule  
    **c.** A new … policy
13. **-> Why haven’t budget adjustment been made yet?**a. because, the account is on vacation   
    b. I Update event calendar  
    c. …
14. **-> I think you should choose back chair or white desk chair?**a. I’m certain it’s at night  
    b. I print color copy  
    c. There’re a bit expensive
15. **-**> **What time do you think we will leave the zoo?**a. Please, go through west gate  
    b. 15 dollar for dogs  
    c. Some exhibits lines are quite long
16. -> **You … attend … training session, right?**  
    a. An attendance sheet  
    b. It departs this afternoon  
    c. Do you think that necessary?
17. **->Should I reserve a dining room for 1 hour or 2?**a. Our Agendas is very short.  
    b. We could open the window  
    c. No, I haven’t had a chance
18. **-> Would you take charge of planning retirement party?**a. Blue, red and yellow  
    b. Turn up volume, please.  
    c. with a Budget
19. **-> You hired the new assistant director, didn’t you?**a. A wonderful new film  
    b. they were running bit late.  
    c. I haven’t meet her yet.
20. **-> Should we put the advertisement on first page or last page?**a. The first page, definitely  
    b. We want a newspaper  
    c. Last year ... august
21. **-> I finished the building inspection.**a. … my work E-mail address  
    b. Did you find any problem?  
    c. On the 7th floor.
22. **-> when is scheduled … pick up the steel pipe**a. No, I’m sorry about that.  
    b. That should be interesting  
    c.
23. **-> why am I not authorized to download this software?**a. You better check with manager  
    b. 2 million so far  
    c. She is a famous author
24. **-> where do you park when you drive to doctor Lee’s office?**a. manual medical checkup  
    b. should better treatment.  
    c. It’s more convenient to take a park
25. a. she is kneeling in front of a chalkboardb. she is sweeping a tile floor  
    c. she is signing a receipt  
    d. she’s clearing off a countertop
26. a. the man is polishing the floor  
    b. The man is unzipping his suitcase  
    c. The man is picking up a cushion  
    d. The man is drinking from a bottle
27. a. … setting down a microphone  
    b. Some workers are constructing a platformc. There are some performances on the stage  
    d. Some musicians are unpacking their equiment
28. a. A woman is hanging up some posters  
    b. A woman is writing on the document  
    c. a Laptop is being put away (cất đi)  
    d. Flower pot is being stored on a shelf
29. a. the presenter is closing a window  
    b. the presenter is standing behind the podium  
    c. The audience is facing the screen  
    d. The audience seated in the circle
30. a. Some passengers are waiting on the walkway  
    b. Some buckles are mounted on a bus  
    c. A bus is being driven down a road  
    d. a … door is having opened.

**Part 3:**

**Đoạn 32-34:**

**Man:** Hello, .... custom gift, How can i help you?  
**Woman:** I’d like to order 200 mugs with my cafes logo. We’re doing some ... giveaways for the grand opening of our second location .So i’ll need by next Friday  
**Man:** Oh, that soon, but i can make this an express ... that make deadline and it’ll cost a bit extra and you have emailed to us your logo  
**Woman:** Oke! That fine. Can you tell me what color mugs do you available, I like a custom choice

**Đoạn 35-37:  
Man:** Hi, tên nhân vật nữ  
**Woman:** Yes, this is woman’s name (Paloma)  
**Man:** Hi, ... from ... it's good to hear from you ... The committee and i listened to the recordings you gave us. Your performance at the ... festival were fantastic  
**Woman:** Wow, I’m glad you like that  
**Man:** We also join joy interview. We decided to offer you the position  
**Woman:** That's wonderful. There is onething i should let you know about those. I thought ... for the next season in July. But i’ll be traveling in Japan during the first week of July.That is problem!

**Đoạn 38-40:  
Man:** Hi ... ! Thanks for coming early to set up for this event. This is the first time JMA’s technologies hold anual fund-raiser here. And I think it ‘ll increase our hotel visibility.  
**Woman:** Of course! What do you need?

**Man:** JMA new equiment request. Initcialy they wanted only a podium and microphone but they like... the screen  
**Woman:** I can set up now  
**Man:** Thanks ... while she’s working on that can you make sure the place settings on the tables... in order.  
**Woman:** Sure, let me get the seating chart layout so i can check each table agains it

**Đoạn 41-43:  
Man:** Hi, i think i lost my moblie phone in your shop yesterday. The last time I remember using it in a frozen food. Has everyone turned in a phone?  
**Woman:** Let me check! What does it look like?  
**Man:** it has green protection with ...   
**Woman:** Oh, here is it?  
**Man:** thanks you so much? Oh how much are ...? I forgot to buy them when I ... yesterday?  
**W:** two dolars

**Đoạn 44-46:**

**Woman:** Hey Ohma,I know you … open junior accountant position …   
**Man:** Oh, what ‘s going on?  
**Woman:** You knew, I have finished he costly task … my top client. Could we review the … tomorrow  
**Man**: It won’t take that long. I’ve already gone through … we need to decide who is interviewed?  
**Woman:** Ok. But I have to leave right at 5 o’clock, because I have a dentist appointment after work  
  
**Đoạn 47-49:  
Man: Elena** , do you have result for my latest statisfaction survey?  
**Woman:** Yes, based on comment, the majority of our employees wanted to make company more environment friendly. Apparently, … we don’t enough to promote … effort  
**Man:** That remind me about .. article recently, eco – friendly company attend to high employee statisfaction.  
**Woman:** Okay, Why don’t we bring in an outside consultant? We can hire someone who is expert on finding to promote… ability

**Đoạn 50-52:  
Man: Sofie,** How did graphic design for conference  
  
**Đoạn 53-55:  
Woman:** This is Springfield comminucity center, how can I help you? **Man:** Hi, I’m in local history club, we are looking for… monthly meetings  
**Woman:** Ok, we have a few room for cominity organization can reserve. When is your meeting held?  
**Man:** The first Saturday of this month  
**Woman:** Oh, that is very popular times. Your … to resever …  
**Man:**  No problem! I do that. I saw you have a message board at front the building. Can … use it to advertise again? **Woman:** Yes, notice it can be posted a weekend advance

## **3. Chữa và dịch nghĩa câu 131-146 + các đoạn 176-200:**

**Part 6: 131 – 146**

**131– 134**

1. -> D: Are experiencing

- Sau We (N) cần V(chia thì) -> Loại A, B chọn D. Vì đoạn văn này đang ở thì HTTD   
- Tại Ngân hàng GSB, chúng tôi rất coi trọng khách hàng và nhu cầu của họ. Như một số điều bạn đã biết, Chúng tôi đang trải(131.Are experiencing) qua khó khăn kỹ thuật với ứng dụng dành cho thiết bị di động của chúng tôi.

1. **-> A: Our engineers are working on this problem now.**- Dịch nghĩa đoạn trước: Giải thích sự khó khăn họ đang trải qua nên dựa vào dịch nghĩa 4 đáp án thì A có liên quan nhất  
   - Các kỹ sư của chúng tôi đang giải quyết vấn đề này ngay bây giờ.
2. **-> B: within**- … + he next twenty-four hours: nói về thời gian -> cần giới từ chỉ thời gian loại B, C , D  
   - Chúng tôi hy vọng ứng dụng sẽ hoạt động và chạy **chỉ trong** (**within)** 24 giờ tới.
3. **-> C: In a meantime : trong thời gian đợi**- Câu đầy đủ thành phần -> Có thể cần cụm từ chỉ thời gian và dịch nghĩa để chọn đáp án.  
   - **Trong thời gian đợi** các giao dịch ngân hàng có thể được thực hiện tại bất kỳ địa điểm chi nhánh nào của chúng tôi và các máy rút tiền tự động của chúng tôi cũng đang hoạt động..

***transactions*** /træn'zæk∫n/ (n): giao dịch

**135– 138**

1. **-> B: advertised**  
   - Fuction(V1) + as(conj) + (V2) -> cần động từ(v2) để kết nối với V1 và cuối câu for at least one year … -> chọn B  
   - Bethenie Industries đảm bảo rằng các sản phẩm của họ sẽ hoạt động như **được quảng cáo** trong ít nhất một năm kể từ ngày mua
2. **-> A:** **For certain products this period may be extended.**  
   - Câu trước có nói về thời gian hoạt động của sản phẩm -> Trong 4 đáp án sẽ có A là đề cập về vấn đề thời gian  
   - **Đối với một số sản phẩm nhất định, thời hạn này có thể được kéo dài.**
3. **-> D: warranty(N): bảo hành**

- Cấu thiếu N và dịch nghĩa để chọn đáp án

- **Bảo hành (warranty)** này chỉ áp dụng cho các sản phẩm được bán tại các cửa hàng Bethenie Industries và các nhà phân phối được cấp phép khác.

1. **-> B: originial**- Cần tính từ bổ nghĩa cho packaging (N)  
   - Xin lưu ý rằng các sản phẩm đang được trả lại do bị hư hỏng nên được chuyển lại cho chúng tôi, bất cứ khi nào có thể, trong bao bì **gốc (original)** của chúng

***defective*** /di'fektiv/ (adj): lỗi

**139– 142**

1. **D: are scheduled**- Cần động từ ở dạng bị động cho câu đầy đủ thành phần  
   - Bắt đầu từ ngày 3 tháng 8, các bộ phận làm lạnh và thực phẩm đông lạnh của cửa hàng **đã được lên lich** (**are scheduled** ) để bắt đầu xây dựng
2. **-> B: Therefore**- Câu trước đã đề cập nguyên nhân việc thực có sẵn -> Conj (liên từ) để nối 2 câu và kết luận lại câu trước.  
   - **Do đó,** thực phẩm từ những khu vực này sẽ không có sẵn trong khi công việc đang được hoàn thành. Việc tu sửa sẽ hoàn thành trước ngày 9 tháng 8.
3. **-> A: few**  
   - Có thời gian: days of … -> Cần từ chỉ số lượng   
   - Quản lý cửa hàng tin tưởng rằng **vài (few)** ngày bất tiện sẽ rất xứng đáng..
4. **-> D: A special celebration will take place on August 12**  
   -Câu sau có this event -> trong 4 đáp án sau khi dịch nghĩa thì có D đề cập đến celebration  
   - **Một lễ kỷ niệm đặc biệt sẽ diễn ra vào ngày 12 tháng 8.** Tại sự kiện này, sẽ có các mẫu miễn phí của một số lựa chọn thực phẩm mới, bao gồm nhiều lựa chọn bữa trưa và tối ăn liền bổ dưỡng.

***renovations*** /renə'vei∫n/ (n): sự tân trang   
***be under construction*** /kən'strʌk∫n/: trong quá trình xây dựng   
***remodeling*** /'ri:'mɔdl/ (v): tu sửa   
***nutritious*** /nju:'tri∫əs/ (n): có chất bổ

**143– 146:**

1. **-> D: yearly  
   -** Câu mở đầu có sử dụng **annual PS** -> Cần trạng từ Yearly cùng nghĩa với annual  
   - Theo phát ngôn viên Nacio Roja của Poalesco, việc cung cấp **hàng năm** này nêu bật những nỗ lực mới nhất của công ty trong nghiên cứu thực vật.
2. -> **C: The research and development team then works to develop varietals that address these difficulties.**- Câu trước đề cập những thách thức chung + Câu sau đề cập cho ra đời những giống cây mới -> Cần câu có nghĩa giải quyết được thách thức đó rồi mới cho ra được kết quả như trên  
   - **Sau đó, nhóm nghiên cứu và phát triển làm việc để phát triển các biến thể giải quyết những khó khăn này.**
3. **-> B: Regions**- Desert (N1) + N2 để tạo thành danh từ ghép + dịch nghĩa loại A do đang đề cập đến khu vực rất lớn cho Gardeners  
   - "Những người làm vườn trên **những khu vực** sa mạc sẽ đặc biệt đánh giá cao Goldtones," Roja lưu ý
4. -> **D: They  
   -** Dùng đại từ nhân xưng thay thế cho những nhà nghiên cứu  
   - "Và **họ** cũng có thể quan tâm đến những bụi hoa hồng Q7 mới của chúng tôi, chúng phát triển mạnh trong khí hậu tương tự."

**Part 7: 176-200**

**176–200  
Advertisement  
Nhận danh thiếp do bạn đặt làm riêng**

Loretti Printing Co. tự hào công bố loretticardprint.com, nền tảng trực tuyến mới của chúng tôi để tạo danh thiếp tùy chỉnh. Mặc dù khách hàng của chúng tôi vẫn có thể đặt hàng trực tiếp, như họ đã làm trong gần một thập kỷ, chúng tôi hiện có một hệ thống giúp việc đặt hàng danh thiếp trở nên đặc biệt nhanh chóng và dễ dàng. Chọn từ hàng trăm mẫu dễ sử dụng, bao gồm văn bản và hình ảnh của riêng bạn, đồng thời tạo danh thiếp chất lượng chuyên nghiệp trong vòng vài phút.

Chúng tôi cung cấp bốn tùy chọn giấy khác nhau:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Loại giấy** | **Mô tả** | **Số lượng đặt tối thiểu** |
| Matte - M1 | Card tiêu chuẩn giúp giảm độ chói | 50 cái |
| Glossy – G4 | Sáng bóng, tăng cường màu sắc và chi tiết | 100 cái |
| Textured – T3 | Mô hình dạng lưới độc đáo, thú vị khi chạm vào | 100 cái |
| Metallic – M2 | Thêm sáng bóng, độc đáo, thu hút sự chú ý của mọi người | 200 cái |

Liên hệ với chúng tôi trước khi đặt hàng trực tuyến nếu bạn muốn chúng tôi gửi cho bạn mẫu của từng loại giấy.

**E-mail**  
Tới: hello@loretticardprint.com   
Từ: felix@thibaultautoworks.com   
Ngày: Thứ Ba, ngày 22 tháng Năm  
Chủ đề: Đặt hàng 28191 Theo dõi   
Tệp đính kèm: Logo\_autoworks

Cảm ơn vì đã tạm dừng đơn đặt hàng của tôi ngay lập tức và giải thích cách thực hiện những thay đổi cần thiết. Tôi rất vui vì đã có thể liên lạc trước khi danh thiếp của tôi được in ra. Thật là xấu hổ nếu tôi đã in 50 thẻ mà tôi không thể sử dụng.

Như tôi đã đề cập qua điện thoại, tôi đã vô tình tải một phiên bản logo cũ hơn của mình lên trang Web. Kể từ đó, tôi đã thay thế nó bằng cái hiện tại có cùng kích thước tệp và tôi hy vọng bạn có thể xác nhận rằng thay đổi này phản ánh hình ảnh tôi đã đưa vào đây. Nếu vậy, xin vui lòng tiếp tục và gửi đơn đặt hàng của tôi ngay bây giờ.   
Cảm ơn!   
Felix Thibault

1. **Điều gì ngụ ý về Công ty In Loretti?**- Chọn A It has a physical retail location.  
   - Dòng 1-3 của advertisement   
   - Nó có một địa điểm bán lẻ thực tế.
2. **Theo quảng cáo, khách hàng có thể làm gì trên trang web của công ty?  
   -** ChọnB- Tiêu đề và dòng 4-5 của quảng cáo   
   - Thiết kế danh thiếp của riêng họ
3. **Loại cổ phiếu thẻ nào mà ông Thibault có nhiều khả năng đặt hàng nhất?**- Chọn A: Matte   
   - Dòng 1: từ dưới lên đoạn 1 của thư điện tử
4. **Tại sao ông Thibault thay thế logo theo đơn đặt hàng của mình?**- Chọn D: It was an outdated image.  
   - Dòng 1,2: đoạn 2 của e-mail  
   - Đó là một hình ảnh lỗi thời
5. **Trong e-mail, từ "reflects" trong đoạn 2, dòng 3, có nghĩa là gần nhất với?**- Chọn D: matches(phù hợp)

**181– 185**

**Webpage**

**Green City Screenwriters' Workshop**   
Green City Screenwriters' Workshop (GCSW) cung cấp cho các nhà biên kịch có tham vọng và hành nghề một nơi để tương tác và trao đổi ý tưởng. Trong 25 năm qua, GCSW đã giúp các nhà văn từ khắp nơi trên đất nước phát triển các dự án sáng tạo.

Bạn đang làm việc trên một kịch bản phim? Hay bạn đã có ý tưởng cho bộ phim bom tấn tiếp theo chưa? Cân nhắc đăng ký các lớp học tiếp theo tại GCSW. Chúng tôi cung cấp các nhóm viết, bài đọc theo dàn và hội thảo với các diễn giả khách mời.

• Sáu buổi học bắt đầu vào ngày 10 tháng 1 và được tổ chức vào các ngày thứ Năm hàng tuần.

• Mỗi lớp họp từ 7 giờ tối đến 9 giờ tối tại Tổ chức nghệ thuật Green City

• Một số lượng hỗ trợ tài chính hạn chế dành cho những người hội đủ điều kiện. • Các lớp học có giới hạn mười học sinh.

• Học phí tổng cộng là $ 500 và đến hạn trước ngày 1 tháng 1.

ĐỂ ĐĂNG KÝ: Vui lòng gửi một bài viết mẫu dài 20 trang (có thể thuộc bất kỳ thể loại văn bản nào) và một bản tự thuật dài 200 từ tới địa chỉ apply @greencityscreenwriters.org. Một giáo viên hướng dẫn sẽ trả lời câu hỏi của bạn nếu bạn được chấp nhận.

**Email**

Từ: Joshua Hartzog <jzog.2@greencityscreenwriters.   
Đến: Terry Hampton hampton100@webcentral.com   
Ngày: 10 tháng Mười hai   
Chủ đề: Loạt lớp học viết kịch bản sắp tới   
Tệp đính kèm: Biểu mẫu NSI   
Kính gửi ông Hampton:

Tên tôi là Joshua Hartzog, và tôi là một trong những người hướng dẫn tại Green City Screenwriters' Workshop .Tôi vui mừng thông báo cho bạn về việc bạn đã chấp nhận tham gia loạt lớp học tiếp theo của chúng tôi. Ủy ban của chúng tôi rất ấn tượng với mẫu văn bản của bạn.

Đây là một chút về tôi: Tôi đã là một giáo viên tại GCSW kể từ khi nó bắt đầu. Ngoài ra, tôi đã viết tám kịch bản phim, bao gồm An Incredible Summer và Toast of the Town, cả hai đều đoạt giải National Writers 'Groups.

Vui lòng điền vào biểu mẫu Thông tin Sinh viên Mới đính kèm và gửi lại cho tôi qua e-mail hoặc đến gặp trực tiếp tại Green City Foundation for the Arts trước ngày 1 tháng 1. Tôi mong được gặp bạn trong buổi học đầu tiên của chúng tôi vào ngày 10 tháng 1. Vui lòng thanh toán hãy chú ý đến hộp thư đến của bạn cho bài tập đầu tiên của bạn, sẽ đến hạn vào buổi họp lớp đầu tiên của chúng ta.   
Joshua Hartzog   
Cảm ơn bạn

1. **Theo trang Web, điều gì đúng liên quan đến loạt các lớp viết kịch bản?**- Chọn C: Class sizes are limited to ten students  
   -Phần liệt kê ở dấu chấm thứ 5  
   - Quy mô lớp học được giới hạn ở 10 học sinh
2. **Những gì phải được bao gồm trong hồ sơ?**- Chọn B: A brief personal history  
   - Đoạn TO APPLY  
   - Lịch sử cá nhân ngắn gọn
3. **Mục đích email của ông Hartzog là gì?**- Chọn D: To respond to a student’s application   
   - Dịch nghĩa cả e-mail   
   - Để trả lời đơn của học sinh
4. **Ông Hartzog được chỉ ra gì?**- Chọn B: He has taught at GCSW for 25 years.  
   - Dòng 2: đoạn 1 của Webpage + Dòng 1: đoạn 2 của e-mail  
   - Ông đã giảng dạy tại GCSW trong 25 năm.
5. **Ông Hampton được yêu cầu làm gì?**- Chọn A: 185. What is Mr. Hampton asked to do? (A) Complete   
   - Dòng 1: đoạn 3 của e-mail

**186– 190**

**E-mail**

Đến: Jane McNally jmcnally@aap.org.ie   
Từ: Yoki Nara ynara@insleyhotel.com.ie   
Ngày: 3 tháng Hai   
Chủ đề: Phiếu mua hàng

Chào. Cô McNally.   
Máy nước nóng phục vụ bếp tại khách sạn bị hỏng. Chúng tôi không thể phục vụ bữa ăn vì không có nước nóng để rửa bát đĩa. Các kỹ thuật viên đang cần mẫn nghiên cứu vấn đề này.

Tôi đang tặng phiếu mua hàng cho tất cả các khách có thể dùng vào bữa sáng hoặc bữa trưa tại Sarah's Café bên cạnh. Nếu không có cách giải quyết vào ngày mai, bữa tối của buổi tối sẽ được chuyển đến Nhà hàng của Maury. Tôi đã thảo luận điều này với chủ sở hữu Maury Roebling, và anh ấy đang chuẩn bị chào đón nhóm chuyên nghiệp của bạn. Xin vui lòng chấp nhận lời xin lỗi của tôi cho bất kỳ sự bất tiện nào.   
Cảm ơn!   
Yoko Nara

**Review**

"Nơi này thật quyến rũ."   
Chiều nay tôi đã thưởng thức món súp và bánh sandwich đặc biệt tại Sarah's Café vì tôi đã nhận được một phiếu mua hàng từ khách sạn của mình. Tôi đến chỉ vào buổi trưa và phải đợi gần 25 phút để có bàn. Tôi khuyên bạn nên ghé thăm vào thời điểm ít bận rộn hơn vì quán cà phê tương đối nhỏ. Ngoài ra, ngay cả khi bữa ăn của tôi không được miễn phí, tôi vẫn sẽ giới thiệu quán cà phê. Bầu không khí ấm áp và món súp tự làm của họ rất ngon.   
-Stefan Nichols, 3 tháng 2

**Event-Schedule**

1. **Ai có nhiều khả năng là cô McNally?**- Chon C: An event organizer  
   - Đoạn 1 của e-mail  
   - Một nhà tổ chức sự kiện
2. **Vấn đề nào được mô tả trong e-mail?**- Chọn D: An industrial appliance is not working.  
   - Đoạn 1 của e-mail  
   - Một thiết bị công nghiệp không hoạt động.
3. **Điều gì có thể kết luận về ông Nichols?**- Chọn C: He is a guest at the Insley Hotel.  
   - Đoạn 2: có đề cập đến voucher của Sarah’s Café + Dòng 1 của review  
   - Anh ta là khách tại khách sạn Insley.
4. **Lịch trình sự kiện cho thấy điều gì?**- Chọn A: Tour participants will travel on foot.  
   - Tour of Dublin của schedule  
   - Những người tham gia tour du lịch sẽ đi bộ
5. **Bửa tối networking được đề cập đến là gì?**- Chọn D: It was moved from its original location.  
   - Đoạn e-mail + schedule  
   - Nó đã được di chuyển từ vị trí ban đầu của nó.

**191– 195**

1. **Antizio International kinh doanh trong ngành nào?**- Chọn A: Building materials: vật liệu xây dựng  
   - Đoạn Webpage có đề cập đến ceramic, porelain, andstone title (gốm, sứ và gạch đá)
2. **Antizio International mang lại lợi thế gì cho khách hàng?**- Chọn B: Its products have a good reputation.  
   - Dòng 1, 2: đoạn 2 của webpage  
   - Sản phẩm của họ có danh tiếng tốt.
3. **Dòng sản phẩm Brittany có thể được đặt hàng sau ngày 1 tháng 4 màu gì?**- Chọn D: soft green: màu xanh dịu  
   - Dựa vào e-mail
4. **Tại sao Mr.Lin trả lại hàng hóa?**- Chọn B: he is not pleased with the color of the product  
   - Phần reason for return của form  
   - Anh ấy không hài lòng với màu sắc của sản phẩm
5. **Tại sao yêu cầu hoàn tiền của ông Lin rất có thể sẽ bị từ chối?**- Chọn C: He returned a product after a deadline had expired.  
   - Return day trong form là 12/5 còn ở e-mail Dòng cuối là ngày 1/5

**196– 200**

**E-mail1**

Đồng nghiệp thân mến,   
Đây là khoảng thời gian thú vị tại Zikomo Solutions và chúng ta có rất nhiều điều để ăn mừng! Công ty chúng ta đã cho thấy sự phát triển vượt bậc trong năm qua. Chỉ trong tháng trước, chúng ta đã vượt mục tiêu của mình và thực hiện 25 hội thảo dịch vụ khách hàng cho 18 công ty khác nhau trong khu vực Groton rộng lớn hơn.

Để đáp ứng sự phát triển của công ty, chúng tôi đã bổ sung thêm ba người thuyết trình hội thảo mới với kinh nghiệm dịch vụ khách hàng đáng kể trong các ngành tương ứng của họ. Lisa Okoro sẽ tập trung vào ngành tiếp thị qua điện thoại. Caleb Patel sẽ đào tạo những người trong các lĩnh vực liên quan đến y học. Và Alan Gorospe sẽ chủ yếu chuyên về dịch vụ khách hàng cho ngành công nghệ. Họ sẽ bắt đầu tổ chức các buổi hội thảo trong tuần đầu tiên hoặc tuần thứ hai của tháng Năm. Hãy cùng tôi chào đón những chuyên gia này đến với gia đình Zikomo.

Ronald Garrison CEO, Zikomo Solutions

**Schedule**

**E-mail2**

Ông Garrison thân mến,

Một số nhân viên của tôi từ Snyder Goods đã tham gia các buổi đào tạo của Zikomo vào ngày 2 và 3 tháng 5. Tôi muốn cung cấp phản hồi và đặt câu hỏi. Tôi nghĩ buổi học nửa ngày có thể kéo dài thành cả ngày, xem xét chủ đề thú vị và kỹ năng của người thuyết trình xuất sắc. Ngược lại, cả ngày, mặc dù thú vị, nhưng tốt hơn nên được cô đọng thành nửa ngày. Ngoài ra, bạn có thể cung cấp thêm các lựa chọn bãi đậu xe không? Không gian dành cho những người tham gia đã chật kín và một số nhân viên của Snyder Goods của chúng tôi phải đậu trong một bãi đất được trả lương đắt đỏ.

Trân trọng, Jana Snyder, Snyder Goods

1. **Mục đích của e-mail đầu tiên là gì?**- Chọn A: to announce the hiring of new staff members  
   - Cả đoạn 2 của e-mail1  
   - Thông báo tuyển nhân viên mới.
2. **Zikomo Solutions chuyên về lĩnh vực nào?**- Chọn D: customer service  
   - Dòng 3,4: đoạn 1 của e-mail1
3. **Lich trình chỉ ra gì về các cuộc hội thảo?**- Chọn B: Some are held at Zikomo’s office  
   - Dòng 1 của e-mail2   
   - Chúng được tổ chức tại văn phòng Z
4. **Ai có đủ điều kiện để lãnh đạo đại hổi thảo vào ngày 4 tháng 5?**- Chọn C: Mr.Patel  
   - Dòng 3-5 của e-mail2 + Xem ngày 4/5 trên schedule
5. **Ms.S gợi ý gì về kinh nghiệm đào tạo nhân viên của mình?**- Chọn B: The May 2 sesion was too shirt  
   - Dòng 1-3 của email2  
   - Cái session ngày 2/5 thì quá ngắn.