

# PART 4: CÂU HỎI KẾT HỢP BẢNG BIỂU



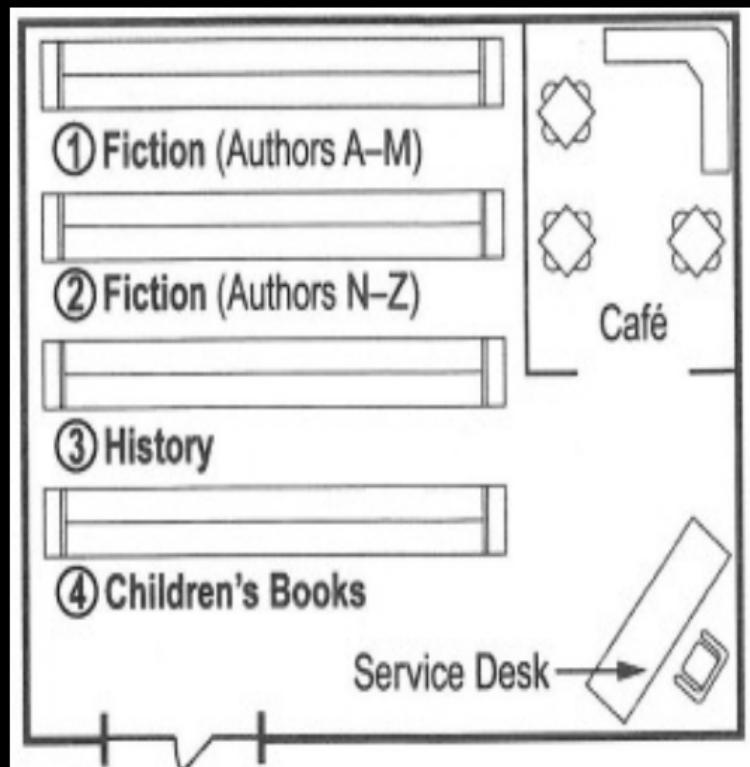
# 1. ĐẶC ĐIỂM CHUNG

- Giống như Part 3, câu hỏi kết hợp bảng biểu ở Part 4 là các câu hỏi có đi kèm với hình ảnh như **bảng phân công công việc, sơ đồ chỗ ngồi, biểu đồ, lịch trình, menu, khảo sát ...** và yêu cầu người nghe tìm ra đáp án đúng dựa trên thông tin trong bài kết hợp với hình ảnh có sẵn.

- Giống như Part 3, câu hỏi kết hợp bảng biểu ở Part 4 là các câu hỏi có đi kèm với hình ảnh như **bảng phân công công việc, sơ đồ chỗ ngồi, biểu đồ, lịch trình, menu, khảo sát ...** và yêu cầu người nghe tìm ra đáp án đúng dựa trên thông tin trong bài kết hợp với hình ảnh có sẵn.
- Vị trí của câu hỏi không cố định. Ta **dựa vào vị trí câu hỏi để xác định vị trí của thông tin cần nghe**
- Dạng câu hỏi này luôn bắt đầu bằng “Look at the graphic”.

## 2. PHÂN TÍCH VÍ DỤ

- Example 1:



**Q: Look at the graphic.**

**Which aisle does the speaker direct the listeners to?**

Nhìn vào hình, người nói dẫn người nghe đến dãy nào?

**(A) Aisle 1**

Dãy 1

**(B) Aisle 2**

Dãy 2

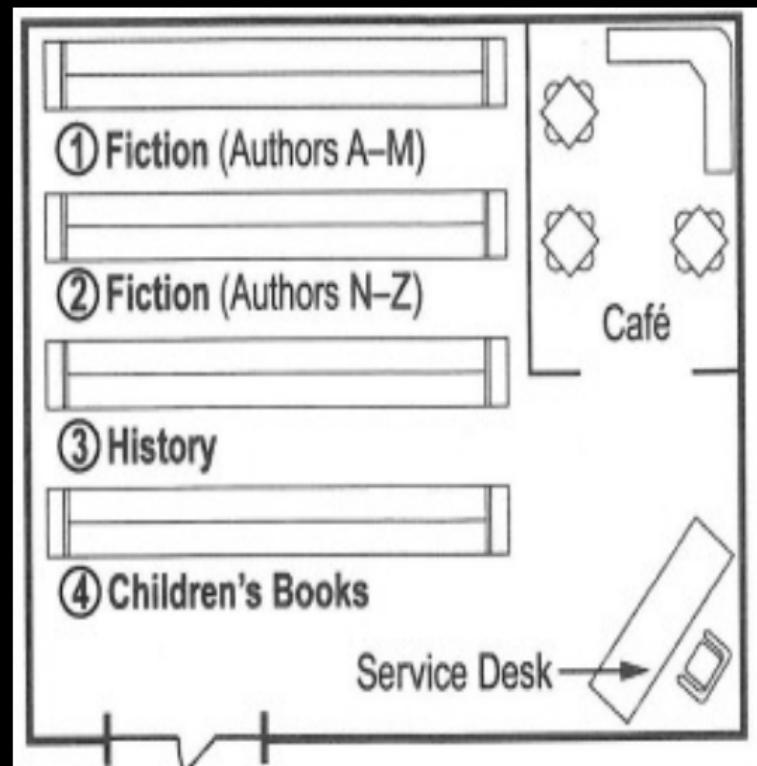
**(C) Aisle 3**

Dãy 3

**(D) Aisle 4**

Dãy 4

- Đọc câu hỏi: Liên kết thông tin



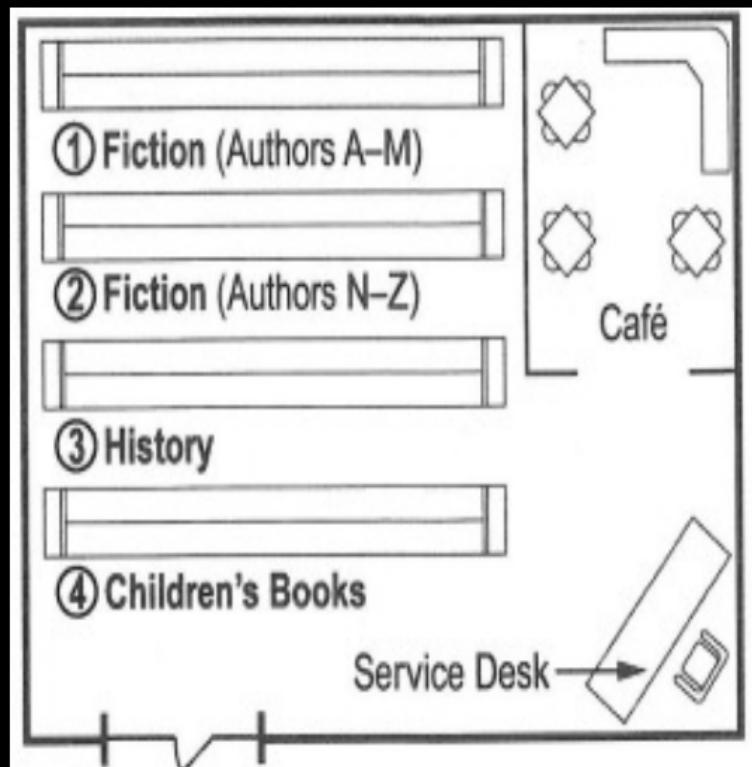
Q: Look at the graphic.

**Which aisle does the speaker direct the listeners to?**

Nhìn vào hình, người nói dẫn người nghe đến dãy nào?

- (A) **Aisle 1 => Fiction (A-M)**  
Dãy 1 - Giả tưởng (A-M)
- (B) **Aisle 2 => Fiction (N-Z)**  
Dãy 2 - Giả tưởng (N-Z)
- (C) **Aisle 3 => History**  
Dãy 3 - Lịch sử
- (D) **Aisle 4 => Children's Books**  
Dãy 4 - Sách thiếu nhi

- Nghe băng:



Q: Look at the graphic.

**Which aisle does the speaker direct the listeners to?**

Nhìn vào hình, người nói dẫn người nghe đến dãy nào?

- (A) Aisle 1 => Fiction (A-M)**  
Dãy 1 - Giả tưởng (A-M)
- (B) Aisle 2 => Fiction (N-Z)**  
Dãy 2 - Giả tưởng (N-Z)
- (C) Aisle 3 => History**  
Dãy 3 - Lịch sử
- (D) Aisle 4 => Children's Books**  
Dãy 4 - Sách thiếu nhi



- Chọn đáp án:

Attention, book lovers! The Regal Reader bookstore is excited to announce the beginning of its summer author series. Join us this Friday when renowned author Karima Samir will visit the store to read from her books, sign copies, and chat with customers. Stop by our **history** aisle to find her latest book about fascinating North Africa.

**Q: Look at the graphic.**

**Which aisle does the speaker direct the listeners to?**

Nhìn vào hình, người nói dẫn người nghe đến dãy nào?

**(A) Aisle 1 => Fiction (A-M)**

Dãy 1 - Giả tưởng (A-M)

**(B) Aisle 2 => Fiction (N-Z)**

Dãy 2 - Giả tưởng (N-Z)

**(C) Aisle 3 => History**

Dãy 3 - Lịch sử

**(D) Aisle 4 => Children's Books**

Dãy 4 - Sách thiếu nhi

- Chọn đáp án:

Attention, book lovers! The Regal Reader bookstore is excited to announce the beginning of its summer author series. Join us this Friday when renowned author Karima Samir will visit the store to read from her books, sign copies, and chat with customers. Stop by our **history** aisle to find her latest book about fascinating North Africa.

**Q: Look at the graphic.**

**Which aisle does the speaker direct the listeners to?**

Nhìn vào hình, người nói dẫn người nghe đến dãy nào?

**(A) Aisle 1 => Fiction (A-M)**

Dãy 1 - Giả tưởng (A-M)

**(B) Aisle 2 => Fiction (N-Z)**

Dãy 2 - Giả tưởng (N-Z)

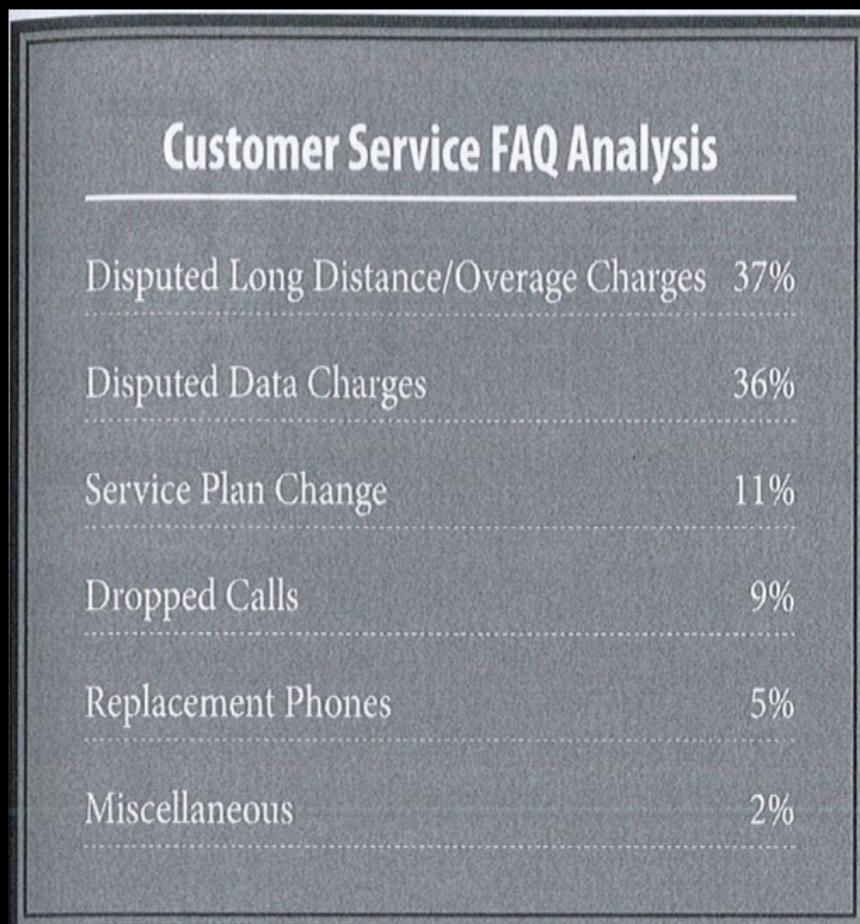
**(C) Aisle 3 => History**

Dãy 3 - Lịch sử

**(D) Aisle 4 => Children's Books**

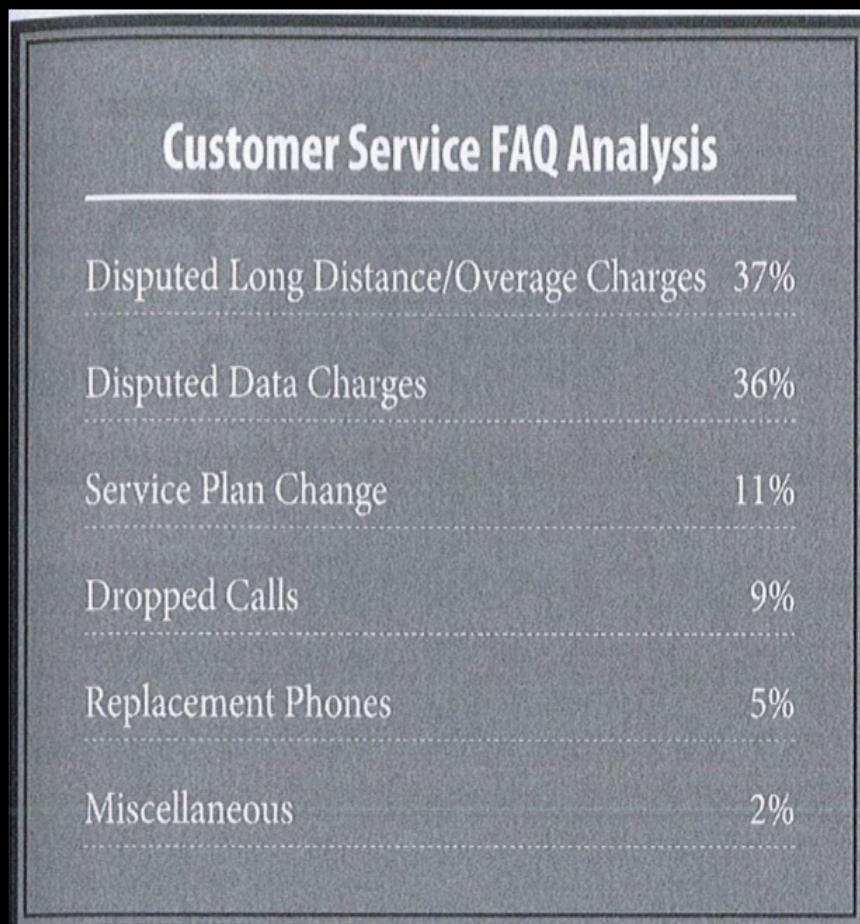
Dãy 4 - Sách thiếu nhi

- Example 2:



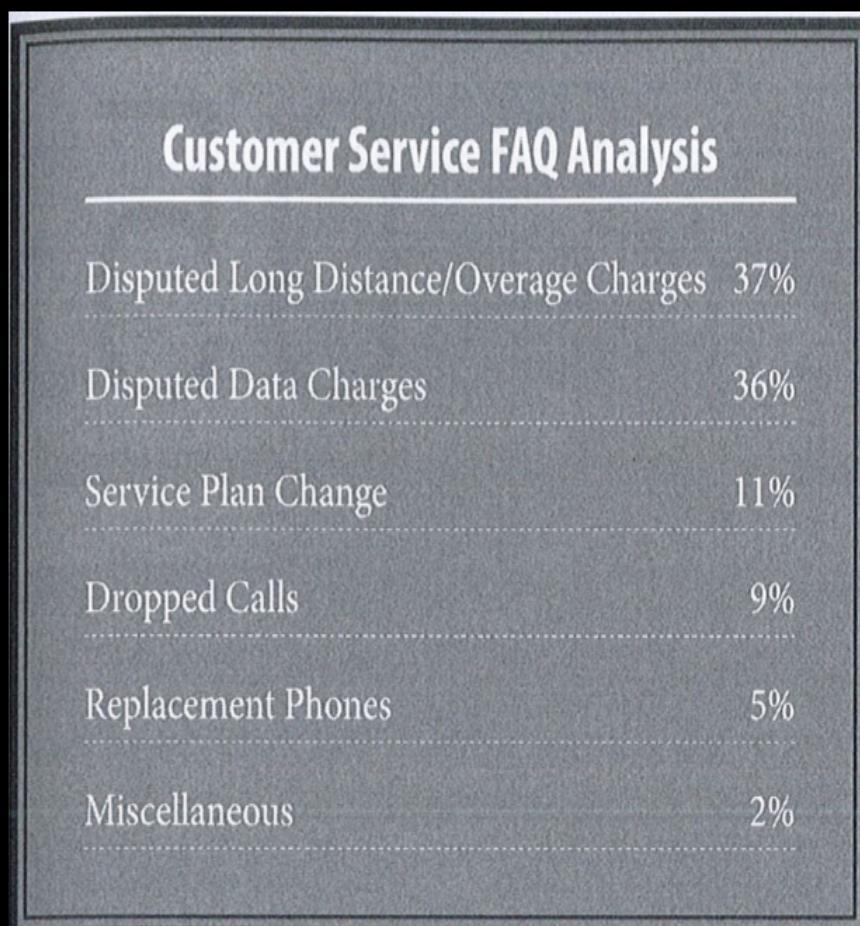
- Q: Look at the graphic. What areas should team leaders focus their training on?**
- (A) How to deal with customers being upset by overcharges.**
- (B) Knowledge of all of the service plans.**
- (C) Helping customers replace phones.**
- (D) Knowledge of Monster Telecom's cellular coverage area**

- Đọc câu hỏi: Phân tích hình ảnh và câu hỏi



=> Phân tích các câu hỏi phổ biến trong mảng Customer Service Chăm sóc khách hàng  
=> Thống kê tỉ lệ % các câu được hỏi nhiều nhất.

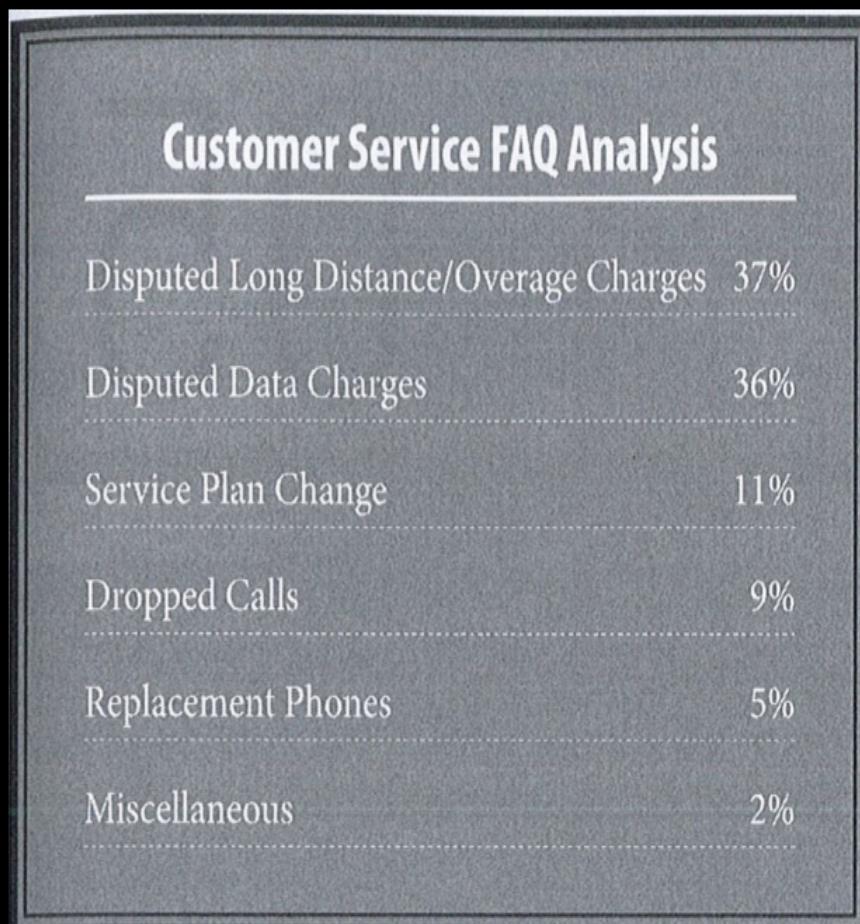
- Đọc câu hỏi: Phân tích hình ảnh và câu hỏi



=> Phân tích các câu hỏi phổ biến trong mảng Customer Service Chăm sóc khách hàng  
=> Thống kê tỉ lệ % các câu được hỏi nhiều nhất.

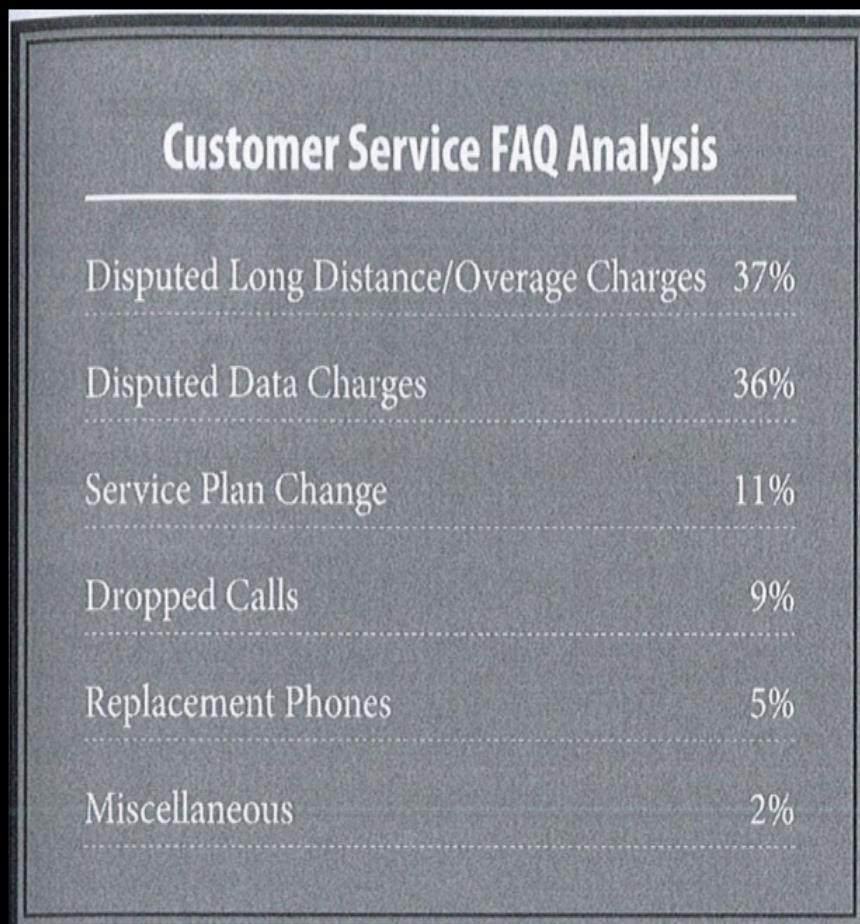
**Q: Look at the graphic. Nhìn vào hình.  
What areas should team leaders focus their training on?**  
Các trưởng nhóm cần tập trung đào tạo mảng nào?  
=> Cần tập trung vào mảng khách hàng thắc mắc nhiều nhất  
=> Tìm đáp án tương ứng với mục đầu tiên trong ảnh.

- Đọc câu hỏi: Đọc đáp án



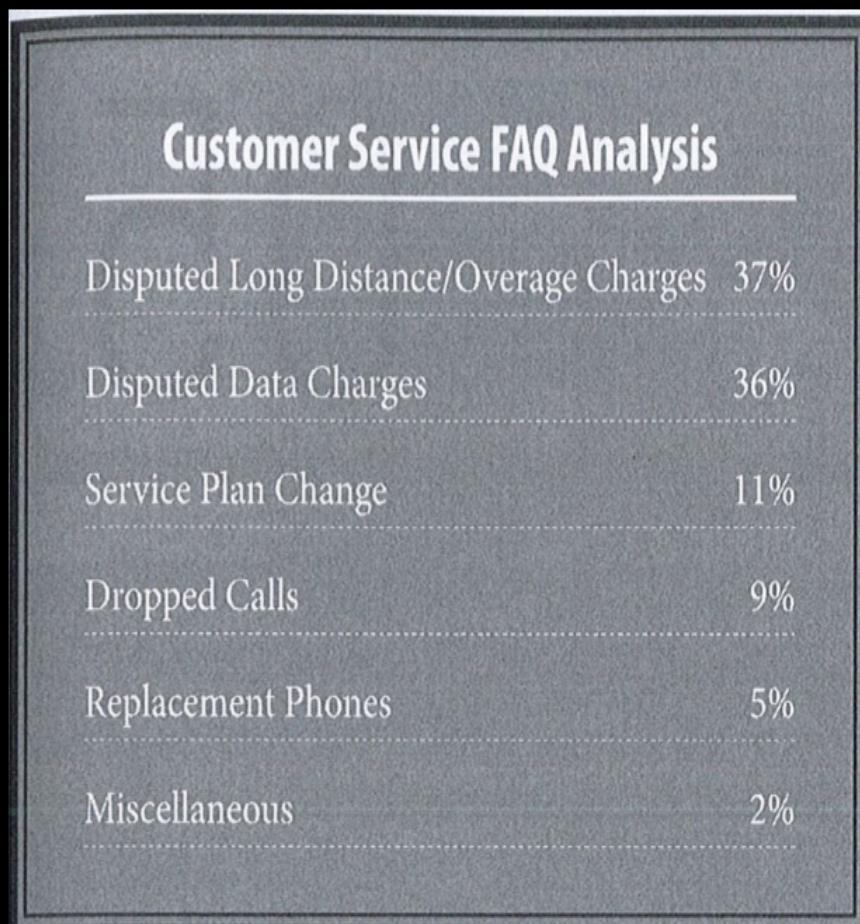
- (A) How to deal with customers being upset by **overcharges** = **Overage Charges**  
(B) Knowledge of all of the **service plans**.  
(C) Helping customers **replace phones**.  
(D) Knowledge of **Monster Telecom's cellular coverage area**.

- Đọc câu hỏi: Đọc đáp án



- (A) How to deal with customers being upset by **overcharges** = **Overage Charges**  
(B) Knowledge of all of the **service plans**.  
(C) Helping customers **replace phones**.  
(D) Knowledge of **Monster Telecom's cellular coverage area**.
- => Dự đoán đáp án là (A)

- Đọc câu hỏi: Đọc đáp án



(A) How to deal with customers being upset by **overcharges** = **Overage Charges**

(B) Knowledge of all of the **service plans**.

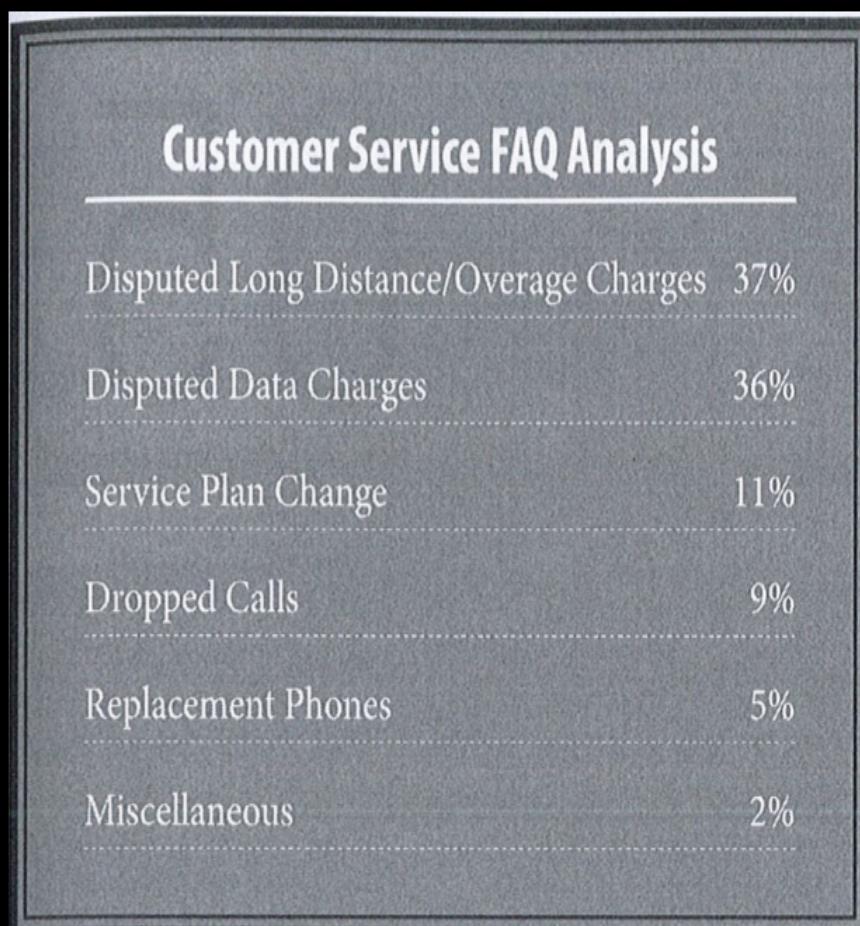
(C) Helping customers **replace phones**.

(D) Knowledge of **Monster Telecom's cellular coverage area**.

=> Dự đoán đáp án là (A)

**Lưu ý:** Các đáp án rất dài nhưng ta chỉ cần tập trung vào các **keyword** để liên kết thông tin với hình ảnh, không cần dịch nghĩa tiếng Việt. Các từ khóa như **team leader**, **customer service** trong câu hỏi cũng ít khi có từ thay thế => chỉ cần nhớ từ tiếng Anh.

- Nghe băng:



**Q: Look at the graphic. What areas should team leaders focus their training on?**

**(A) How to deal with customers being upset by overcharges.**

**(B) Knowledge of all of the service plans.**

**(C) Helping customers replace phones.**

**(D) Knowledge of Monster Telecom's cellular coverage area**



- Chọn đáp án

Đoạn băng chứa đáp án:

In order to prepare you all to handle **the most frequently asked questions** from our customers, I have distributed **the graph** in front of you. Please go over this graph with your **team leader** and develop a plan to **improve** our **customer service**.

**Q: Look at the graphic. What areas should team leaders focus their training on?**  
**(A) How to deal with customers being upset by overcharges.**  
**(B) Knowledge of all of the service plans.**  
**(C) Helping customers replace phones.**  
**(D) Knowledge of Monster Telecom's cellular coverage area**

- Chọn đáp án

Đoạn băng chứa đáp án:

In order to prepare you all to handle **the most frequently asked questions** from our customers, I have distributed **the graph** in front of you. Please go over this graph with your **team leader** and develop a plan to **improve** our **customer service**.

**Q: Look at the graphic. What areas should team leaders focus their training on?**

(A) How to deal with customers being upset by **overcharges**.  
(B) Knowledge of all of the service plans.  
(C) Helping customers replace phones.  
(D) Knowledge of Monster Telecom's cellular coverage area

**Lưu ý:** Câu hỏi và hình ảnh nhìn có vẻ rất phức tạp, nhiều từ dài và khó, còn có cả số liệu. Tuy nhiên, trước những câu hỏi như vậy càng nên **bình tĩnh** vì thực tế nó không khó như bạn nghĩ.