

VOCABULARY TEST 5

Task 1: Vocabulary Matching

Match the English word to its Vietnamese translation.

- | | | |
|----------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| 1. "Complain"? | c. v. n. bảo đảm | a. n. chất lượng |
| a. n. bộ phận dịch vụ khách hàng | d. n. kỳ vọng | b. n. độ tin cậy |
| b. v. khiếu nại | 6. "Satisfied"? | c. adj. hư hỏng, lỗi |
| c. v. giải quyết vấn đề | a. adj. hài lòng | d. v. xây dựng mối quan hệ |
| d. v. trả lại sản phẩm | b. adj. lịch sự | 11. "Reliability"? |
| 2. "Customer service desk"? | c. v. n. bảo đảm | a. n. chất lượng |
| a. n. bộ phận dịch vụ khách hàng | d. n. kỳ vọng | b. n. độ tin cậy |
| b. v. khiếu nại | 7. "Courteous"? | c. adj. hư hỏng, lỗi |
| c. v. giải quyết vấn đề | a. adj. hài lòng | d. v. xây dựng mối quan hệ |
| d. v. trả lại sản phẩm | b. adj. lịch sự | 12. "Build a relationship"? |
| 3. "Solve the problem"? | c. v. n. bảo đảm | a. n. chất lượng |
| a. n. bộ phận dịch vụ khách hàng | d. n. kỳ vọng | b. n. độ tin cậy |
| b. v. khiếu nại | 8. "Expectation"? | c. adj. hư hỏng, lỗi |
| c. v. giải quyết vấn đề | a. adj. hài lòng | d. v. xây dựng mối quan hệ |
| d. v. trả lại sản phẩm | b. adj. lịch sự | 13. "Feedback"? |
| 4. "Return a product"? | c. v. n. bảo đảm | a. n. phản hồi |
| a. n. bộ phận dịch vụ khách hàng | d. n. kỳ vọng | b. v. xử lý khiếu nại |
| b. v. khiếu nại | 9. "Defective"? | c. n. cam kết |
| c. v. giải quyết vấn đề | a. n. chất lượng | d. n. thỏa thuận |
| d. v. trả lại sản phẩm | b. n. độ tin cậy | 14. "Deal with the complaints"? |
| 5. "Guarantee"? | c. adj. hư hỏng, lỗi | a. n. phản hồi |
| a. adj. hài lòng | d. v. xây dựng mối quan hệ | b. v. xử lý khiếu nại |
| b. adj. lịch sự | 10. "Quality"? | c. n. cam kết |

d. n. thỏa thuận

15. "Commitment"?

a. n. phản hồi

b. v. xử lý khiếu nại

c. n. cam kết

d. n. thỏa thuận

16. "Deal"?

a. n. phản hồi

b. v. xử lý khiếu nại

c. n. cam kết

d. n. thỏa thuận

17. "Client"?

a. n. khách hàng

b. n. danh tiếng

c. v. n. tin tưởng

d. n. thỏa thuận

18. "Reputation"?

a. n. khách hàng

b. n. danh tiếng

c. v. n. tin tưởng

d. n. thỏa thuận

19. "Trust"?

a. n. khách hàng

b. n. danh tiếng

c. v. n. tin tưởng

d. n. thỏa thuận

Task 2: Fill in the Blank

Use the appropriate word from the box to fill in the blank.

Word Box:

quality /customer service/ commitment/ feedback/ defective/ return / relationships/ reputation

1. The _____ of our products is a top priority for the company.
2. If a product is _____, you can _____ it to the store.
3. Good _____ ensures long-term _____ with our clients.
4. We value _____ from our customers to improve our services.
5. A company's _____ depends on its _____ to customer satisfaction.

Task 3: Multiple Choice

Select the correct answer from the given options.

1. Which term refers to the department handling customer issues?
 - a) Reputation
 - b) Customer service desk
 - c) Feedback
2. What is the action of solving a customer's issue called?
 - a) Complain

- b) Return a product
 - c) Solve the problem
3. What word describes being polite and showing good manners?
- a) Courteous
 - b) Defective
 - c) Commitment
4. What term is used for the anticipated level of service by a customer?
- a) Quality
 - b) Expectation
 - c) Reliability
5. What do we call a long-term pledge to improve services?
- a) Commitment
 - b) Deal
 - c) Client

Task 4: Multiple Choice (Synonyms)

Choose the correct synonym for each word.

- | | | |
|--------------|----------------|---------------|
| 1. Complain | c) Indifferent | b) Silence |
| a) Praise | 3. Defective | c) Input |
| b) Grumble | a) Perfect | 5. Reputation |
| c) Ignore | b) Faulty | a) Status |
| 2. Courteous | c) Reliable | b) Obscurity |
| a) Rude | 4. Feedback | c) Secret |
| b) Polite | a) Criticism | |

Task 5: Rearrange the Words into Correct Sentences

Rearrange the following words to form coherent sentences.

1. Customers / complain / often / at / customer service desk / the / they / have / when / issues.
2. Guarantee / to / We / solve / problem / the / if / product / meet / does not / your expectations / our.
3. Can / You / return / defective / if / a product / it is / and / receive / a full refund.
4. We / feedback / customer / use / improve / to / the / quality / our / services / of.
5. Our / to / quality / commitment / built / reputation / has / trustworthy / company / a / as / a.