

高校英语专业学习辅导系列

Skill & Model Tests

for English Majors

(Grade Eight)

(全新版)

高校英语 专业八级

考试技巧与训练

王文琴 主编



复旦大学出版社

新技巧 新题型 新思路 新突破

高校英语专业八级考试技巧与训练

(全新版)

主编 王文琴

复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

高校英语专业八级考试技巧与训练/王文琴主编. —2版. —上海:
复旦大学出版社, 2002. 8
ISBN 7-309-03305-1

I. 高… I. 王… III. 英语-高等学校-水平考试-自学参考资料
IV. H310.42

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 060145 号

出版发行 复旦大学出版社

上海市国权路 579 号 200433

86-21-65118853(发行部) 86-21-65642892(编辑部)

fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

经销 新华书店上海发行所

印刷 上海浦东联印印刷厂

开本 787×1092 1/16

印张 18.5

字数 462 千

版次 2002 年 8 月第二版 2003 年 3 月第二次印刷

印数 6 001—12 000

定价 26.00 元

如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

内 容 提 要

本书详细讲述了高校英语专业八级考试各种题型的命题方式和解题技巧,并且附有八套模拟试题及其参考答案。这些模拟试题是根据考纲规定的要求和指标,参考近年来高校英语专业八级考试试题的结构和难度编写的。本书主要供普通高校英语专业高年级本科生用;亦可供参加硕士研究生英语入学考试,自考本科毕业考试,函授本科毕业考试,出国人员 EPT, TOEFL, IELTS 等考生作模拟练习用。

主编	王文器			
编者	陆 苏	廖 霞	张 俊	
	冯新菊	武月明	王文器	

前言

《高校英语专业八级考试技巧与训练》详细讲述了八级考试各题型的命题方式和解题技巧,并附有八套模拟试题及参考答案。这些试题是根据《高校英语专业八级考试大纲》(试行本)规定的要求和指标,参考近年来高校英语专业八级考试试题的结构和难度编写的。该书主要供普通高校英语专业高年级本科生用;亦可供参加硕士研究生英语入学考试、自考本科毕业考试、函授本科毕业考试、出国人员 EPT、TOEFL、IELTS 等考生作模拟练习用。

全书由三大部分组成。第一部分为分项题型介绍及学习、应试指导,有极强的针对性,将有效地提高考生的应试能力。第二部分是八套模拟题,并附有八套模拟试题的答案和听力录音材料,供读者参考。

参加本书编写的人员及担负的工作内容如下:陆苏(听力理解)、王文琴(校对与改错)、李霞(阅读理解)、张俊(汉译英)、冯新菊(英译汉)、武月明(写作)。

由于编者水平有限,错误在所难免,恳请读者批评、指正。

编者

2002年3月

12.24/24

目 录

第一部分 应试技巧

听力理解应试技巧	3
校对与改错应试技巧	19
阅读理解应试技巧	26
英汉翻译应试技巧	48
汉英翻译应试技巧	57
写作应试技巧	69

第二部分 模拟试题

PRACTICE TESTS FOR ENGLISH MAJORS (GRADE EIGHT)	87
MODEL TEST ONE	87
MODEL TEST TWO	105
MODEL TEST THREE	123
MODEL TEST FOUR	139
MODEL TEST FIVE	157
MODEL TEST SIX	174
MODEL TEST SEVEN	191
MODEL TEST EIGHT	209
KEY AND NOTES TO PRACTICE TESTS	225
MODEL TEST ONE	225
MODEL TEST TWO	227
MODEL TEST THREE	229
MODEL TEST FOUR	231
MODEL TEST FIVE	234
MODEL TEST SIX	236
MODEL TEST SEVEN	238
MODEL TEST EIGHT	240
TAPESCRIPTS FOR LISTENING COMPREHENSION	243
MODEL TEST ONE	243
MODEL TEST TWO	248

MODEL TEST THREE	253
MODEL TEST FOUR	258
MODEL TEST FIVE	264
MODEL TEST SIX	269
MODEL TEST SEVEN	275
MODEL TEST EIGHT	280

第一部分 应试技巧

听力理解应试技巧

一、听力测试概述以及测试目的

在高校英语专业八级考试中,听力测试为第一部分,占总分的 25%。它包括四项内容:Section A *Talk* (讲话与报告), Section B *Conversation or Interview* (谈话或采访)、Section C *News Broadcast* (新闻报道)以及 Section D *Note-Taking and Gap-Filling* (记录与填空)。就题型而言,前三项均为选择题型的客观题,第四项则为主观题;就题量而言,前三项各包括五道选择题,而最后一项即 *Note-Taking and Gap-Filling* (记录与填空)则需考生按照所听内容填词,共有 10 个空格;就测试时间而言,前三项的考试时间共为 25 分钟,最后一项的时间为 15 分钟。

上述四项内容的测试在于检测学生是否能听懂 VOA 或 BBC 节目中有关政治、经济、文教、科技等方面的记者现场报道,或听懂上述题材的电视时事短片以及电视短剧等,同时也检测学生是否能听懂交际场合中各种英语会话和讲话。

二、应试中常出现的问题

由于参加八级考试的考生均为英语专业四年级的学生,在经过三年多的专业训练之后,他们听的能力有了一定的提高,但往往忽视了听力技巧的培养。可是听能与听力技巧是截然不同的两个方面。所谓听力技巧是指测试中考生迅速而又正确地就所听内容作出反应的一种技能,如浏览选择项以预测内容、边听边记、存储记忆、综合归纳等。一些考生在测试过程中只是充当被动的听者,始终处于被动的地位,既没有前期的预测,也没有听音阶段的边听边记,更谈不上听音结束后对问题的积极而又正确的反应了。

作为非英语国家的学习者在学习英语听、说技能或参加听说类的任何考试时,无论其母语与英语间的内在关系如何,往往会出现相互间的干扰现象,这也就使学习者在听、说方面出现一些薄弱环节。

(一) 语感不强,即指听音理解力差,反应较慢。在听音阶段,如果把听音信息当作语言信号,语感不强的考生在大脑对所接受的信息进行加工处理时,习惯先将所能听到的英语信号转换成母语信号,依据母语的思维理解到书面选择项中去寻找贴近原听音信息的句子。这样的做法毫无疑问增加了解题的环节。通常经历下列几个过程:听到英语信号——理解英语——把英语译成汉语加以理解——对照书面选择项与听音译文——寻找答案。而正确的步骤应该是尽量减少中间环节,排除母语干扰,用英语思维:听到英语信号——理解英语——寻找答案。

(二) 听音错误以及个人词汇量的限制,语感不强以及发音不佳的考生时常会因为误听文中的某些词语的发音而妨碍其对所听内容的了解,即所谓闻其声不得其语,听到了声音但不知声音所代表的语言符号。一个人如若语音不正确,则听音就会出现误差。如:把 fill 发音为 fail,把 close 发成 clothes,那么在听到 fail 或 clothes 的发音时必然会误以为是 fill 和 close

了。语音与听力之间的密切关系由此可见一斑。还有一些考生词汇量较小,对英语常用词组、口语习惯用语(如成语、俚语等)不够熟悉,自然而然会出现听到说话人的声音但对说话人的部分用词或短语感到生疏而不能理解说话人所讲内容的真正含义,即所谓闻其声、得其语,不解其意。对于语感不强、发音不准且词汇量较小的考生来说,必须相应加强语音方面的训练,熟悉基本语音知识,如分辨音素及语流中音的省略、连读、同化、不完全爆破,区分强读式和弱读式,捕捉语句的重音、语调等,在练习听的过程中学会听;扩大词汇量,在日常的英语学习中注意收集英美人士所使用的惯用语。在上述两方面多作努力,对于了解说话人的意思即所谓闻其声、悟其语、解其意有着重要的作用。当然,要达到这一水准就需要学习者不懈努力,锲而不舍。

(三) 记忆能力问题。英语听力理解是一个复杂的过程,尤其在收听较长的听力材料时,听者诸方面能力的强弱对其收听的效果有着直接的影响。听能当然是最主要的,但听者对于所听懂的话的信息的储存量将影响他在听力测试中的反应。

对于习惯接受母语信息的人来说,要试图记住所有听到的信息或尚未被完全理解的英语信息并非易事。从生理学角度出发,人的大脑在短期内只能储存一定限量的信息,而紧随其后的信息则如过眼烟云逐渐消失。这就是为什么一些学生在平时的模拟训练结束后时常抱怨内容听懂了可就是在做题时回忆不出的原因。记忆问题是一切人所共有的问题,对于参加八级考试的考生来说则表现为记忆失控,无法在有限时间内对有效信息进行先后记忆,也就谈不上立即回忆和正确选择答案了。因此,要提高解题的正确率,考生必须在平时注重培养自身的记忆能力。在听力理解中按照这样一个步骤:音响信号的接受(输入)——记忆(储存)——相应符号的转换(命题)——理解终止(输出)。记忆中存储的音响信息量越多,就越有助于理解(即输出),答题的正确率亦会相应提高。

要提高记忆力,平时需要进行记忆能力的训练,通过训练掌握一定的记忆方法。1)复述记忆法。在平时的听力训练中,听完一篇短文后,可用自己的语言对所听内容进行复述,以期提高自己的短期记忆能力。2)重点记忆法。在听的过程中,根据所听文章的题材,重点记住文中涉及的某一问题或现象及其影响,事件以及相关的人物、时间和地点等。3)关键词句记忆法。文章的关键句(topic sentence)起着阐明文章或段落主题的作用,它们往往位于文章或段落的开始,这在新闻(news)和谈话(talk)中都很明显。抓住关键句,并以此为线索,捕捉与之相关的内容,也就较容易记忆文章大意了。另外,在 Note-Taking 和 Gap-Filling 一项中,由于在正文开始前说话人会讲出话题的中心为何,考生可围绕这个中心,对随后所听的内容进行筛选记忆。4)边听边记法。在听的过程中,为防止遗忘,可记一些笔记以助回忆,借助符号或字母记笔记或用简图记录主要内容(在如何听 Note-Taking and Gap-Filling 中将详述)。

(四)“假听”现象。有些考生对所听内容似乎听懂了,但大脑中没有构成形象,对其意义不能作出积极反应。听音内容越多,时间越长,大脑越易疲劳,“假听”现象也越易出现。“假听”与真听的区别在于:音响信息作为声音频率和强度等物理特征被听觉系统接受后是否能够输送到大脑皮层深处并形成具体形象。要克服“假听”现象,在听音过程中必须集中注意力,积极对所听信息作出反应。此外,不管讲话人的发音、语速如何,都不能产生抗拒、排斥的念头。在语速过快的情形下,语言或语言形式尚未进入记忆系统,往往会出现听者未能进行任何积极思维和反应,录音中的内容已经跳过去的现象。这一现象一旦出现,语言信息也就不可能在脑中存储下来。因而在平时的训练中对所听内容的语速问题应引起足够

的重视,以加强自身对语速的适应能力来加快思维速度,使听力理解能力有所提高。

三、应试的三个步骤

英国伊林高等教育学院院长助理、听力教学法专家 Mary Underwood 根据听力理论和记忆的心理规律设计了听的三个步骤,即“听前”(pre-listening)、“听时”(while-listening)和“听后”(post-listening)。这三个步骤概括了听力理解全部过程的思维活动,它们不仅适用于平时的听力训练,而且也适用于八级听力应试的全过程。我们涉及到的听力理解方法和技巧实际上就是这三个步骤的具体实施。

(一) 听前(pre-listening)

听力考试前必须稳定情绪,做好听音的准备工作。在放音之前,抓紧时间速读书面选择项,对可能涉及的内容作出粗略的预测和推断,同时亦需进行联想,即将可能会出现的内容与自己具有的相关知识联系起来,思想介入到要听的内容中去。如若选择项中出现不同的人名、地名、数字、时间或年代以及不同的动词时,必须做好强记的准备。

(二) 听时(while-listening)

听音时思想要集中,但情绪不可过度紧张。在听音中要利用预测时得到的潜在信息把握听音的重点,也可利用符号、图示等方法迅速记录要点以促进有效记忆。在听音过程中,必须眼耳并用,也就是一边用耳听,一边用眼浏览选择项进行分析和归纳,做到听与浏览相结合、听与思考及记忆相结合。这一过程必须在短暂的时间内完成。

(三) 听后(post-listening)

听完录音后要迅速回忆和整理所听懂的内容,并根据书面问题选择或检验答案。要严格控制答题时间,正确答案与听力原文之间的同一性是解题的基本原则,排除法、归纳法和共核法是解题的基本方法。考生要善于根据提问的形式,采用不同的解题方法。

在这三个步骤中,pre-listening 为准备阶段,它为下一个步骤 while-listening 创造了有利条件;while-listening 为实施阶段,它是听力考试成功与否的关键;而 post-listening 则为验收阶段,它是前两个步骤的归宿。

当然,正如俗语所说,说起来容易做起来难,听力理解能力是一种综合能力,任何一方面的不足都可能会给听音和解题增添难度。掌握英语听力应试技巧也并非一件易事。这需要我们了解和熟悉八级考试中听力测试的四大板块,同时对各板块的特点进行分析对照以达到有的放矢,各个击破。

四、如何听 Section A (Talk)

Section A 中 Talk 所涉及的中心话题可以说是相当广泛的。在 Talk(讲话或报告)中,说话人可能会就某一问题、现象或活动说明自身所持的观点或态度,甚至还会提出建议以对付前文中所提到的问题、杜绝或抨击的不良现象或使所提及的活动更加丰富;偶尔说话人会担当信息传递者或知识传授者的角色,论及一些关于通俗科学、文化艺术、外国风情等方面的内容。

就 Talk 本身所使用的语言而言,则有各种语体。按其语言,人们一般把它分为两大类:

正式讲话和非正式讲话。

所谓正式讲话大多出现于正式场合之下,使用较为规范的语言,用词讲究,句法结构完整且逻辑性很强,对于考生来说这当然有助于他们抓住所听内容的中心。但任何事物都有正反两个方面,正式讲话也不例外。当说话人作正式讲话或报告时,往往备有书面讲稿,语言精炼,且语速比非正式的讲话略快。用书面化的语言代替了口头化的语言,故而所采用的一些词语以及语速可能会给考生的听力理解增添难度。这就要求考生平时既要注意扩大词汇量,又要在听力训练中多听正常英语语速的磁带。在注意理解的同时,不可忘记语速。对于较快语速的适应,会使听力能力跨上一个新的台阶。

所谓非正式讲话往往在较为轻松的气氛中进行,它通常是说话人即兴作的讲话或报告,用词贴近生活,言语中口头化的成分较多。由于是即兴的讲话,句法结构较为简单,长句不多,造成理解障碍的词汇也不多。说话人往往是边说边想,因此其话语中不时会出现停顿。有时说话人觉得自己用词不够贴切还会做一些更正,这样的情形就使得非正式讲话或报告的语速减慢。从这一点来看,考生在听时会觉得难度小一些,但非正式讲话的有利之处亦可说是它的不利之处。上面已提及非正式的讲话通常是即兴进行的。说话人边说边想,逻辑性不强,造成上下文之间衔接不紧,使得考生在听时不太容易抓住实质的中心内容。除此之外,说话人的停顿、更正、重复、语序的颠倒,尤其是停顿,会分散考生的注意力,影响听的质量。这就需要考生在平时听非正式讲话的训练中,不能忽视停顿之后的内容,以及更正或重复的内容,保持注意力的集中。

上文在听力考试技巧概述中已提及听力考试的三大步骤,它们在 Talk 中的具体运用如下。

(一) 听前

听前为准备阶段,对于考生来说最重要的莫过于利用听音前的短暂时间快速浏览五个问题以及问题之后的每个选择项了。考生可以根据选择项本身或选择项中的短语预测即将听到的内容。在浏览时,必须尽力记住问题本身。此外,对于每道问题后选择项的不同部分应引起足够的注意,听力内容后的提问往往是针对这些不同部分的,如关于地点、时间、行为、推断等方面的问题。听前尽可能记住这些不同部分,以便在听时集中注意力检查它们是否在原文中被提及,在什么样的语言环境中被提及,是否是针对试题上所出现的问题。必须提醒考生注意的是,有时四个选择项的不同部分均会出现于听的内容之中。这样的选择项常出现于:

1. 包含类型(inclusive)

在听前的浏览中,考生会读到这类问题:1) Which of the following is true according to the talk? 2) Which of the following is mentioned (as a reason/cause for...) in the talk? 3) What is the only... according to the talk? 这类问题给予了什么样的暗示呢? 显然,题目本身是在暗示考生随后的四个选择项中只有一个被当作切题的内容提及,而另外的三个虽然被提及,只不过是当作干扰项而已,这些干扰项被试题的设计者用来检测学生是否能分辨被提及内容各自的语境,是否有排除干扰的能力。在这类题型中,考生在听到某一选择项被提及时,要做些笔记,以免在解题时造成混淆。在平时的训练中,一些学生就存在这样的问题:试题中某一问题的四个选择项在听的内容中均出现过,但由于没有在听时记下该内容被提及的语境而无法选出答案。

2. 排除类型(exclusive)

听前的浏览中考生也会碰到以下一类的问题:1) Which of the following is not mentioned as the...for...in the talk? 2) All the following statements are true (for...) except _____. 这类问题暗示考生有三个选择项的内容与原文一致,根据这样的暗示,考生则可以在听时捕捉与选择项内容一致的部分,并需在与听的内容一致的书面选择项做上“△”这样的记号,以免遗忘。以此种方法,听完后便很容易断定未被做记号的则为答案。

现在我们不妨看看下面的五个例题,试着从中预测一下所要听的内容。

① When a teacher is teaching two parallel classes, he should take _____.

- A) the same approach B) different approach
- C) the same text D) different text

② The downside of teaching is that _____.

- A) you feel at times physically and emotionally tired
- B) you feel at times rather disappointed
- C) you feel at times bored with the students
- D) you feel at times rather hard in lesson planning

③ Nowadays students are much _____.

- A) more serious and more formal B) more open and less formal
- C) more formal and more open D) more open and more serious

④ It's easy to run _____.

- A) a democratic classroom B) a more formal classroom
- C) an authoritarian classroom D) a less open classroom

⑤ It's much harder to _____.

- A) set up a rule of punishment B) win and earn the respect of children
- C) assess the students' progress D) make decisions with the students

在浏览了这五个例题的各个选择项之后,我们可以大致预测出所要听的这段 Talk 中的内容涉及到教学以及教学的体会。五个题目虽然都不是以提问的形式出现,但实际上我们可以把它们看做是提问的替代。换句话说,如果题目本身较难,不妨试试迅速将它们转换为提问的形式。由于时间限制,不太可能将每道题都进行转换,而且,在进行转换时,也需尽可能使用简略的问题形式,或单词或词组。如若是态度或反应方面的,则可用 how 或 what attitude 这样的词提示自己即可。原因则用 why 或 reason 一词代替即可。至于时间、地点就无须设计问题了,因为这样的选择部分可以一目了然。

第一题的四个选择项较短,便于记忆,这一类的试题应从题目本身着手。通过浏览该题的题目则可发现问题可设计为 What should a teacher take in teaching two parallel classes? (可简略为 what to take 或 take what 的形式。)在第二题中,可以按照上文所提及的浏览选择项的技巧,眼睛跃过各选择项的不同部分,这样即可预测出该题是关于态度或反应的,把选择项和该题的题目联系起来,则可推断出该题是关于对 downside of teaching 的态度。设计的提问为 What do you think of the downside of teaching? (简略为 what attitude? 其实这一题亦可不设计问题,因为选择项中的相同部分被略去后,选择项本身还是较短的,而且描述性的形容词更易于记忆。)在这一道题中,还需注意的是:A、B 两项均是说明说话人的亲身感受,而 C、D 两项

则分别表示说话人对学生和授课计划的态度,自然而然也就把四个选择项分为两个系列,这样做既有益于听前准备中的缩小记忆范围,又利于在听时捕捉相关内容。第三题根据题目可以预测出问题为 How about the students today? 该题之后的选择项虽然较短,但通过浏览会发现四个选择有交叉部分(例如 A 和 D 中的 more serious, B 和 C 中的 more open),也有互为相反的部分(第一题中也有相反的选择项)。出现交叉部分时,考生有时会觉得眼花缭乱,改变这一情形的方法依然是略去相同部分,注意力应放在不同部分上,尤其是互为相反的部分。试题编写者设计的问题往往与互为相反的部分有着很大的关系,依据这一分析,听前考生则应把中心移至 B 和 C 上,听时去注意究竟是 more formal 还是 less formal。第四题和第五题都为“what”类的问题。事实上,第四题是“What (kind of classroom) is easy to run?”的替代;而第五题则为“What’s much harder?”但不同的是第五题的题目中使用了比较级形容词 harder,这就需要考生在听时还要留意四个选择项之间难易程度之比较。就记忆而言,第四题更易于记忆,易于在听时获得相关的信息。与第三题相同的是,该题在相同处被略去后,关键部分也为形容词。第五题则由于选择项各不相同而加大了难度,考生应尽量多地去记住选择项的内容,以便获取与答题相关的信息(即测试要点),做到听前心中有数,为听音阶段做好准备。

(二) 听时

听音时为了有目的、有意识地去注意捕捉与听前所预测内容有关的信息,须采用记录和记忆相结合的方法。在听 Talk 时要留心讲话人的主题。讲话人通常在开场白中会扼要地介绍一下他所要讲的主题(topic),考生必须抓住主题并将其记录下来,根据主题从讲话人的下文中寻找与该主题相关的内容。即便试题并未涉及到主题,也不可忽视它,因为全文内容是对主题的展开,了解主题对于理解全文有着不可低估的作用。试看下文:

Good afternoon. My name is Len Unsworth and I'd like to talk to you about my company which is called Cultural Study Tours. Basically, we offer tours in various countries including Scotland, for people who want to Learn more about particular cultural aspects of those countries.

从这段开场白我们可以得知讲话人的主题是关于其公司“Cultural Study Tours”的,还可了解到该公司所从事的活动。考生可以采用记忆主要内容、记录关键词的方法,记下 offer tours, cultural aspects 等,以便在讲话人展开主题时与之对照理解。在 Talk 中,有时讲话人即兴谈论某一话题,在这种情况下,讲话人常会在说出某些话语之后重新加以解释或进一步说明。常被用来作解释或进一步说明的话语提示有: I mean...; What I mean is...; You know...; That is (to say)...; The point is that...; For example...; To sum up...等等,听清这些话语提示,不仅能对下文的内容作出合乎逻辑的推测,保持思维的连贯性,而且能帮助我们更好地理解全文内容。

(三) 听后

听完录音后,将所记忆的内容和记录的关键词语进行整理和归纳,与试题中的选择项对照,根据提问作出正确的判断或对所选答案进行检验。归纳关键词语时应该考虑到哪些词语可划归一类。此外,考生应利用自己所学的句法规则,通过关键词中的一些功能词词缀等来对其他内容要素加以理解。

五、如何听 Section B (Conversation or Interview)

在英语专业八级考试中 Conversation 主要以两者间的对话形式出现,以工作、生活、家庭、风土人情以及社会焦点问题等为主题,Interview 在形式上与 Conversation 无异,但谈论的话题有所不同。采访中常出现的话题涉及某人的学习、生活、工作经历、个人经历以及被采访人对某一问题的态度等。就词汇而言,Interview 中出现的词汇稍难且较正规。

在听 Section B 之前,仍需像在 Section A 中那样迅速浏览选择项进行内容预测,为听时做好准备。听时也应积极获取与预测内容相关的信息,记忆、记录关键词语。究竟什么内容是记忆、记录的重点呢? Section B 中的 Interview 或 Conversation 的内容一般在两者之间进行,一问一答,所以,考生应记忆、记录的中心是所问问题及答者所答内容的关键词或词组。考生应特别留心被采访人所使用的 I think...; It seems to me that...; So far as my opinion is concerned, I could say...; It is/sounds true that... 这一类句式之后的内容,并将内容中的关键词和短语进行记忆、记录,因为这些句式之后的内容往往涉及被采访人就某一问题的看法。

在 Interview 中,采访人(Interviewer)在听完被采访人(Interviewee)的一个回答之后,往往会作一番简明扼要的重述,考生可以利用这一机会加深记忆、补充记录,亦可核实已记录的内容是否与 Interviewer 所问问题吻合。考生在听后所采取的方法和 Section A 中听后的步骤相同,由于在 Section A 中已对听后的步骤作了详细的说明,这里就不再赘述。

在 Section B 中,听前、听时以及听后这三个不同阶段应采取的相应的方法不妨通过举例来具体说明。

1. The interviewee believes that success with customer services means _____.
 - A) providing high-quality products for our customers
 - B) providing both high-quality products and good service for our customers
 - C) doing everything you possibly can to please and keep customers
 - D) establishing a dialogue with our customers
2. The most important aim of a Customer Services Unit is to _____.
 - A) treat our customers with respect
 - B) encourage communication with customers
 - C) respond to the customers' comments about our business
 - D) provide customers with high-quality products
3. The company's good reputation and high profits depend more on _____.
 - A) the relationship the company establishes with its customers
 - B) legal responsibilities shared by the company and its customers
 - C) responding to our customers' complaints
 - D) the understanding of the rare mistake or problem that does happen
4. In order to keep customers happy, a company has to _____.
 - A) deal with the customers' complaints properly
 - B) get more and more feedback from our customers
 - C) bear in mind the slogan that customers are always right