



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Κυπριακή Δημοκρατία



Διευθυντικό Ταμείο  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο

Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του Έργου "Ανάπτυξη της Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης".  
Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο της Ε.Ε. και την Κυπριακή Δημοκρατία.



Δημόσια Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ

## BUSINESS ENGLISH DIAGNOSTIC TEST

**Do NOT write on this paper. Write ALL your answers on the answer sheet.**

1. To: All Staff  
From: HR Department

Please remember that your manager must agree any holiday dates before you complete a form.

Why is the HR department sending this email?

- a. To ask staff for some information
- b. To explain how something is done
- c. To tell managers about a problem.

2. WELLFOODS

Agent required for nationwide distribution. Some experience in food retail an advantage. Refrigerated van provided.

Wellfoods requires an agent to:

- a. Own a suitable vehicle for delivery
- b. Be a specialist in food distribution
- c. Deliver goods all over the country

3. To: All Staff  
Subject: Accounts Course

Staff wishing to enroll in the Accounts course should contact Mary Brown who needs to know numbers.

Staff should tell Mary Brown

- a. How many people have enrolled in the course
- b. If they are interested in doing the course
- c. Which of the courses they have decided to do

4. Phone Tom Jones at our showroom for a free quotation or to arrange a visit from our representative.

Contact Tom Jones if you want to

- a. Obtain information about the company's prices
- b. Arrange a visit to the showroom
- c. Speak to a representative about special offers



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Κυπριακή Δημοκρατία



Διευθυντήριο Ταμείο  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο



Δημόσια Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ

Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του Έργου "Ανάπτυξη της Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης".  
Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο της Ε.Ε. και την Κυπριακή Δημοκρατία.

## Crash Course in Satisfying your Customers

You suspect that your customers aren't as happy as they once were. First, existing customers seem to be

5. a. departing    b. abandoning    c. deflecting    d. withdrawing

you for the competition almost as fast as you can get new ones. Second, your company has started to become the butt of bad jokes at conferences and in the press. So, how do you set about measuring and improving your customers' satisfaction? It's important to see things through their eyes. You can

6. a. taste    b. try    c. experiment    d. attempt

your service yourself or watch your customers using it. A further option is to carry out some qualitative research with your customers. Whichever way you choose, the objective is to identify the

7. a. topics    b. subjects    c. headings    d. issues

on which customers will form their judgment of your service, so you can frame your questions accordingly. It would be foolish to think you could know all of those questions, let alone their answers, at the

8. a. outset    b. introduction    c. origin    d. foundation

But your reputation is at

9. a. danger    b. risk    c. peril    d. hazard

if you fail to deliver. Don't embark on a customer-satisfaction exercise unless you are prepared to act on the results. If you ask people what they are unhappy about and then do nothing about it, you will leave them more disillusioned with you than ever. And remember that it's a

10. a. going    b. passing    c. moving    d. traveling

target: today's satisfied customer is tomorrow's bored one.

## Woodland – experts in wood

Woodland was established by Gordon Ramsey 15 years ago as a small company specializing in wooden structures, from floors to staircases. Since then, we have evolved significantly. We attribute our success to the dedication and expertise of our workforce, which

11. a. ranges    b. spreads    c. distributes    d. expands



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Κυπριακή Δημοκρατία



Διαρθρωτικό Ταμείο  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο

Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του Έργου "Ανάπτυξη της Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης".  
Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο της Ε.Ε. και την Κυπριακή Δημοκρατία.



Δημόσια Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ

from six apprentices to permanent employees who are highly qualified and experienced. Woodland actively

12. A. encourages      b. supports      c. promotes      d. rewards

employees to progress through the company, and many of the current surveyors and site managers launched their careers on the Woodland workshop floor. Quality is at the forefront of Woodland's philosophy and each new project, whatever its size, is

13. A. advanced      b. focused      c. worked      d. handled

with the same dedication and completed to the highest quality standards. This enthusiasm is reflected in the numerous industry awards the company has received. At present, Woodland is

14. A. concerned      b. involved      c. preoccupied      d. committed

in the refurbishment of a major concert hall in London, with particular responsibility for the stage and acoustic panels. This is our largest project to date, and it's expected to be completed within

15. A. cost      b. budget      c. estimate      d. funding.

### Business Case Study: ABC Co-operative

ABC Co-operative is a supplier of industrial chemicals and, in terms of job applications, it is currently one of the most popular employers in Aveburn. Unlike a number of its competitors, which are currently

16. A. managing      b. acting      c. conducting      d. running

at a loss, ABC has reported its most successful year ever, mainly due to a major new contract early in the year. The company has plans to expand its core business in the coming year. A key factor in the company's success has been its wish to create a highly skilled and motivated workforce, as highlighted in its mission

17. A. statement      b. announcement      c. promise      d. undertaking

one of Stewart Green's first actions on becoming the new MD last year was to

18. A. assess      b. value      c. reckon      d. figure

his employees' training needs. He then established a training program to enable all staff to work towards nationally

19. A. classified      b. recognized      c. identified      d. regarded



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Κυπριακή Δημοκρατία



Διαρθρωτικό Ταμείο  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο

Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του Έργου "Ανάπτυξη της Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης".  
Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο της Ε.Ε. και την Κυπριακή Δημοκρατία.



Δημόσια Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ

qualifications. The cost of this ambitious scheme was partially met by local enterprise agencies. Stewart said that motivating his staff was very important as well as making sure employees have

**20.** A. access      b. entrance      c. availability      d. admission

to training and good working conditions.



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Κυπριακή Δημοκρατία



Διαρθρωτικό Ταμείο  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο

Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του Έργου "Ανάπτυξη της Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης".  
Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο της Ε.Ε. και την Κυπριακή Δημοκρατία.



Δημόσια Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ

## BUSINESS ENGLISH DIAGNOSTIC TEST ANSWER SHEET

NAME: \_\_\_\_\_

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_\_
11. \_\_\_\_\_
12. \_\_\_\_\_
13. \_\_\_\_\_
14. \_\_\_\_\_
15. \_\_\_\_\_
16. \_\_\_\_\_
17. \_\_\_\_\_
18. \_\_\_\_\_
19. \_\_\_\_\_
20. \_\_\_\_\_