

听力练习

【适合年级】华文（低年级）

【新闻】大华银行员工接受对失智症患者的服务培训

题目

1. “包容性的客户体验-训练课程”是为了服务哪个客户群而设计的？（记录题）

- A 大华银行的千名客户。
- B 失智症患者和看护者。
- C 从事医疗工作的客户。
- D 失智症病患亲朋戚友。

答案	B
答题主 指引	<ul style="list-style-type: none">• 能找出基本事实。（“这个八小时的课程名为“包容性的客户体验-训练课程”……帮助员工全面了解失智症患者及看护者的需求，同时有效识别失智者的症状和体征。”）• 干扰项 (A)、(C)和(D)都不符合新闻报道的内容。• 培养学生聆听时的专注力。• 培养学生把握新闻报道的准确信息。

2. 通过课程，服务人员可以学习用白话提供协助。“白话”指的是什么？（伸展题）

- A 金融业的常用语。
- B 安抚人心的语言。
- C 普通人易懂的话。
- D 嘘寒问暖的话语。

答案	C
答题主 指引	<ul style="list-style-type: none">• 能找出隐含的信息。（“通过课程，服务人员可以用白话、避免专业的术语……。”）• 干扰项 (A)、(B)和(D)都不是正确的答案。• 学生必须能厘清新闻内容的思路、概括重要信息。

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">培养学生在理解新闻报道的基础上，找出隐含信息。 |
|--|---|

3. 根据副总裁黄志雄的分享，他认为这项课程有什么特点？（重整题）

A 具有现场感。

B 内容很充实。

C 互动性十足。

D 有实用价值。

答案	D
答題 指引	<ul style="list-style-type: none">能抓住主要的信息。（“经过这个课程过后，我知道这个客户可能是患有失智症，我就可以比较有耐心地把他安抚下来，让他知道我们在帮他。”）干扰项 (A)、(B) 和(C)都不符合新闻报道的内容。学生必须能厘清新闻内容的思路、概括重要信息。培养学生把握新闻报道的准确信息。