

## B1.1 Formele en informele telefoongesprekken aannemen



- Neem telefonisch een nieuwe cliënt in behandeling.
- Bellen met vrienden en familie (informeel).
- Zinnen om te gebruiken tijdens het bellen.
- Beheers telefoongerelateerde woordenschat

<b>De receptionist</b>	<i>(Der Rezeptionist)</i>	<b>Opnemen</b>	<i>(Abnehmen)</i>
<b>Bereikbaar</b>	<i>(Erreichbar)</i>	<b>Antwoorden op</b>	<i>(Antworten auf)</i>
<b>Beschikbaar</b>	<i>(Verfügbar)</i>	<b>Informereren naar</b>	<i>(Sich erkundigen nach)</i>
<b>Een bericht achterlaten</b>	<i>(Eine Nachricht hinterlassen)</i>	<b>Vragen naar</b>	<i>(Fragen nach)</i>
<b>Het gesprek doorschakelen</b>	<i>(Das Gespräch weiterleiten)</i>	<b>Vragen om</b>	<i>(Bitten um)</i>
<b>In de wacht zetten</b>	<i>(In die Warteschleife setzen)</i>	<b>Ingaan op</b>	<i>(Auf etwas eingehen)</i>
<b>Kunnen spreken?</b>	<i>(Kann ich sprechen?)</i>	<b>Verwijzen naar</b>	<i>(Verweisen auf)</i>
<b>Terugbellen</b>	<i>(Zurückrufen)</i>	<b>Verwittigen van</b>	<i>(Informieren über)</i>
<b>Beantwoorden</b>	<i>(Beantworten)</i>		

### 1. Scannen Sie den QR-Code, um das Video anzusehen, oder lesen Sie den Text. (QR: Audio)

Tegenwoordig heeft bijna iedereen een **mobiele telefoon**, maar vroeger waren veel mensen sceptisch. Sommige **telefoongebruikers** horen hun toestel te laat en krijgen dan een **sms** of appje met de vraag waar ze zijn. Anderen zeggen dat ze *thuis* altijd bereikbaar zijn, dus onderweg bellen vinden ze niet nodig. Soms ziet iemand dat hij *een gesprek gemist* heeft en besluit dan meteen te **terugbellen**.



*Heutzutage hat fast jeder ein Mobiltelefon, aber früher waren viele Menschen skeptisch. Manche Telefonbenutzer hören ihr Gerät zu spät und bekommen dann eine SMS oder eine App-Nachricht mit der Frage, wo sie sind. Andere sagen, dass sie zu Hause immer erreichbar sind, deshalb finden sie es nicht nötig, unterwegs zu telefonieren. Manchmal sieht jemand, dass er einen Anruf verpasst hat, und entscheidet dann, sofort zurückzurufen.*

1. Waarom sturen mensen soms sms'jes of appjes naar iemand?
  - a. Omdat die persoon zijn antwoordapparaat heeft uitgezet.
  - b. Omdat die persoon altijd onderweg wil bellen.
  - c. Omdat die persoon de telefoon vaak te laat hoort.
  - d. Omdat die persoon geen internet op zijn telefoon heeft.
2. Welke reden geeft iemand om geen mobiel nodig te vinden?
  - a. Hij is thuis bereikbaar en vindt onderweg bellen niet nodig.
  - b. Hij heeft een Apple en die werkt niet goed.
  - c. Hij belt liever onbekende nummers terug.
  - d. Hij wil alleen met WhatsApp bellen.

1-c 2-a



## 2. Grammatik: Satzbau: Hauptsatz und Fragesatz

Im Niederländischen steht die Zeit oft am Anfang des Satzes, während die Art und Weise oder der Ort seltener vorne stehen.

Type zin (Satztyp)	Structuur (Struktur)	Voorbeeld (Beispiel)
Hoofdzin (Hauptsatz)	Onderwerp + Finiete verbum + Rest (Subjekt + finites Verb + Rest)	Ik verbind u door met de manager. (Ich verbinde Sie mit dem Manager.)
Hoofdzin met inversie (Hauptsatz mit Inversion)	Rest = Inversiecommando + Finiete verbum + Onderwerp + Rest (Vorfeld = Inversionsauslöser + finites Verb + Subjekt + Rest)	Morgen stuur ik je de informatie via WhatsApp. (Morgen schicke ich dir die Informationen per WhatsApp.)
Open vraag (offene Frage)	Vraagwoord + Finiete verbum + Onderwerp + Rest (Fragewort + finites Verb + Subjekt + Rest)	Waarom neemt zij haar telefoon niet op? (Warum geht sie nicht ans Telefon?)
Gesloten vraag (Entscheidungsfrage)	Finiete verbum + Onderwerp + Rest (finites Verb + Subjekt + Rest)	Heb je even tijd om iets te bespreken? (Hast du kurz Zeit, etwas zu besprechen?)

Die Standardreihenfolge für den Rest des Satzes ist: **Zeit – Art und Weise – Ort (T-M-P)** (vb. Ik ga morgen (Tijd) met de trein (Manier) naar Amsterdam (Plaats)).

Bei Inversion und Fragen steht das konjugierte Verb vor dem Subjekt.

- Morgen \_\_\_\_\_ ik u terug zodra ik de manager gesproken heb. (Morgen rufe ich Sie zurück, sobald ich mit dem Manager gesprochen habe.)  
 a. belt      b. bel      c. bel ik      d. ik bel
- Waarom \_\_\_\_\_ u de telefoon niet op? (Warum nehmen Sie den Hörer nicht ab?)  
 a. u neemt      b. neemt      c. nemen      d. neemt u

1. bel 2. neemt

### Schreibe die Sätze neu (QR: KI+)



- (Stuur) Je stuurt de factuur vandaag per e-mail naar de klant.

\_\_\_\_\_ (Schickst du heute per E-Mail die Rechnung an den Kunden?)

- Jullie hebben morgen tijd voor een overleg op kantoor.

\_\_\_\_\_ (Habt ihr morgen Zeit für eine Besprechung im Büro?)

- (Wanneer) Zij belt haar collega vanmiddag vanuit huis.

\_\_\_\_\_ (Wann ruft sie ihren Kollegen an?)

1. Stuur je vandaag per e-mail de factuur naar de klant? 2. Hebben jullie morgen tijd voor een overleg op kantoor? 3. Wanneer belt zij haar collega?

### **Korrigiere den Fehler**

1. Morgen ik bel de nieuwe klant terug.

---

Morgen rufe ich den neuen Kunden zurück.

2. Waarom jij neemt de telefoon niet op?

---

Warum nimmst du das Telefon nicht ab?

- 1.** *Morgen bel ik de nieuwe klant terug.* **2.** *Waarom neem jij de telefoon niet op?*

### 3.Übungen

#### 1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| a. het gesprek doorschakelen | 1. Iemand tijdens het gesprek naar een andere collega verbinden.    |
| b. een bericht achterlaten   | 2. Een korte mededeling spreken zodat iemand later kan terugbellen. |
| c. terugbellen               | 3. Op een later moment iemand weer bellen om iets te bespreken.     |



a-1 b-2 c-3

#### 2. Neue telefonische Erreichbarkeit bei der Beratungsfirma (QR: Audio)

**Fülle die Lücken aus:** informeert, verwittigen, receptionist, bereikbaarheid, terugbeld, doorgeschakeld, bericht, ingaan, beschikbaar



Vanaf 1 juni gebruikt ons adviesbureau een nieuw telefonesysteem. De (1) \_\_\_\_\_ neemt de telefoon op en helpt u sneller met uw vragen. Bent u een nieuwe klant, dan (2) \_\_\_\_\_ hij eerst naar het onderwerp van uw gesprek en naar uw (3) \_\_\_\_\_ . Als de juiste collega (4) \_\_\_\_\_ is, wordt het gesprek direct (5) \_\_\_\_\_ .

Is de collega in overleg, dan zetten we u kort in de wacht of kunt u een (6) \_\_\_\_\_ achterlaten. U wordt dezelfde werkdag (7) \_\_\_\_\_. Wilt u dat we (8) \_\_\_\_\_ op een eerdere offerte, houd dan uw dossiernummer bij de hand. Bij urgente zaken (9) \_\_\_\_\_ we de behandelaar meteen.

*Ab dem 1. Juni verwendet unsere Beratungsfirma ein neues Telefonsystem. Der Empfang nimmt das Telefon ab und hilft Ihnen schneller bei Ihren Fragen. Sind Sie ein neuer Kunde, erkundigt er sich zunächst nach dem Thema Ihres Anrufs und nach Ihrer Erreichbarkeit. Wenn der richtige Kollege verfügbar ist, wird das Gespräch direkt weitergeleitet.*


*Ist der Kollege in einer Besprechung, setzen wir Sie kurz in die Warteschleife oder Sie können eine Nachricht hinterlassen. Sie werden noch am selben Arbeitstag zurückgerufen. Möchten Sie, dass wir auf ein früheres Angebot eingehen, halten Sie bitte Ihre Aktennummer bereit. Bei dringenden Anliegen benachrichtigen wir den zuständigen Sachbearbeiter sofort.*

*(1) receptionist, (2) informeert, (3) bereikbaarheid, (4) beschikbaar, (5) doorgeschakeld, (6) bericht, (7) terugbeld, (8) ingaan, (9) verwittigen*

1. Hoe zorgt het nieuwe telefonesysteem ervoor dat klanten sneller worden geholpen en wat kan een klant doen als de juiste collega niet beschikbaar is?

\_\_\_\_\_

### 3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. (QR: Audio)

- |  | Wahr                     | Falsch                   |  |
|--|--------------------------|--------------------------|--|
| 1. De beller wilde direct met de projectleider praten, maar werd uiteindelijk doorverbonden met iemand anders. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| 2. De receptioniste zei dat de projectleider later die dag zeker zou terugbellen.                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| 3. Bij het informele telefoontje met haar zus liet de spreker een voicemail achter.                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |

1-V 2-X 3-V

### 4. Wählen Sie die richtige Lösung

- Kunt u mij even \_\_\_\_\_ als de manager weer beschikbaar is? *(Könnten Sie mich kurz benachrichtigen, wenn der Manager wieder verfügbar ist?)*  
a. verwittigt      b. verwittig      c. verwittigen      d. verwittigde
- Morgen \_\_\_\_\_ wij alle klanten dat de afspraak telefonisch wordt bevestigd. *(Morgen benachrichtigen wir alle Kunden, dass der Termin telefonisch bestätigt wird.)*  
a. verwittig      b. verwittigen      c. verwittigde      d. verwittigt
- Waarop \_\_\_\_\_ u precies in als ik u doorverbind met de receptionist? *(Worauf gehen Sie genau ein, wenn ich Sie mit der Rezeptionistin verbinde?)*  
a. gaan      b. gaat      c. ga      d. ging

1. verwittigen 2. verwittigen 3. gaat

### 5. Rollenspiel - Dialoge (QR: Audio)

#### Nieuwe klant belt over offerte

- Sanne (receptionist):** *Goedemiddag, Innovatek, met Sanne aan de telefoon. Waarmee kan ik u helpen?*  
*(Guten Tag, Innovatek, Sanne am Apparat. Wie kann ich Ihnen helfen?)*
- Meneer De Vries (klant):** *Goedemiddag, met De Vries van De Vries Bouw. Ik wil graag iemand spreken over een offerte, is de projectleider beschikbaar?*  
*(Guten Tag, De Vries von De Vries Bouw. Ich würde gerne mit jemandem über ein Angebot sprechen, ist der Projektleiter verfügbar?)*
- Sanne (receptionist):** *Ik kijk het voor u na, een ogenblik alstublieft. Ik zet u kort in de wacht... Dank u. Hij is op dit moment niet bereikbaar; ik kan het gesprek doorschakelen naar zijn collega of een bericht achterlaten.*  
*(Ich prüfe das kurz für Sie, einen Moment bitte. Ich stelle Sie kurz in die Warteschleife ... Danke. Er ist im Moment nicht erreichbar; ich kann das Gespräch zu seinem Kollegen durchstellen oder eine Nachricht hinterlassen.)*
- Meneer De Vries (klant):** *Doe maar een bericht. Kunt u vragen of hij mij vandaag terugbelt? Het gaat over de planning en de levertijd.*  
*(Dann hinterlassen Sie eine Nachricht. Können Sie ihn bitten, mich heute zurückzurufen? Es geht um die Planung und die Lieferzeit.)*



**Sanne**

**(receptionist):**

*Natuurlijk. Ik noteer dat u vandaag teruggebeld wilt worden en dat het over planning en levertijd gaat. Op welk nummer bent u het beste bereikbaar, en zal ik hem verwittigen dat het dringend is?*

*(Natürlich. Ich notiere, dass Sie heute zurückgerufen werden möchten und dass es um Planung und Lieferzeit geht. Unter welcher Nummer sind Sie am besten erreichbar, und soll ich ihn wissen lassen, dass es dringend ist?)*

1. Waarom kan Sanne de projectleider niet meteen laten spreken, en wat stelt ze voor als oplossing?
- 

## 6. Spreken: übersetzen und antworten (QR: KI+)



*Goedemiddag, met [naam] van [bedrijf]. Waarmee kan ik u helpen? / Kunt u even aan de lijn blijven? Ik schakel u door of kom zo bij u terug. / Ik ben nu in een vergadering, mag ik u later terugbellen?*

1. Je werkt bij de receptie en een nieuwe klant belt voor een afspraak. Hoe begroet je de klant en welke informatie vraag je kort om de afspraak te regelen?
- 
2. Een vriend belt terwijl je in een meeting zit. Hoe neem je kort op en wat zeg je om af te spreken wanneer je terugbelt?
- 

## 7. Schreiben: E-Mail (QR: KI+)

**Onderwerp:** Gemiste oproep - mevrouw Van Dijk (nieuwe klant)

Hoi,

Je werd zojuist gebeld door mevrouw Van Dijk van VD Events. Ik heb de telefoon **opgenomen**, maar ik kon je niet **doorschakelen** omdat je in overleg zat. Ze wilde graag **informer**en naar een kennismakingsgesprek en vroeg of je haar vandaag nog kunt **terugbellen**. Ik heb een **bericht achtergelaten** in het CRM met haar nummer. Ze is vanmiddag **bereikbaar** tussen 14:00 en 16:30.

Groet,

Sanne (receptie)



**Schreib eine passende Antwort:** *Dank je wel voor je bericht; ik bel mevrouw Van Dijk vandaag terug rond ... / Kunt u aangeven waarover u precies wilt spreken, zodat ik me kan voorbereiden? / Morgen ben ik beschikbaar om ...; past dat voor u?*

---

---

---

**Wichtige Verben**

ik  
jij/je  
hij/zij/ze/het  
wij/we  
jullie  
zij/ze

**ingaan** (*ingehen*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)  
ga in  
gaat in  
gaat in  
gaan in  
gaan in  
gaan in

**Verwittigen** (*benachrichtigen*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)  
verwittig  
verwittigt  
verwittigt  
verwittigen  
verwittigen  
verwittigen