

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

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

1. Grammatik: Satzbau: Hauptsatz und Fragesatz

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



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

- Morgen _____ ik u terug, want de manager is nu niet bereikbaar.
a. bellen b. bel c. belt d. ik bel
- Ik kan u nu doorverbinden, maar eerst _____ ik u even in de wacht.
a. ik zet b. zet c. zet ik d. zetten

1. bel 2. zet

Umschreiben Sie die Ausdrücke

1. Ik bel je later vandaag. (Zet 'later vandaag' vooraan.)

(Später heute rufe ich dich an.)

2. We bespreken het contract morgen op kantoor. (Zet 'op kantoor' vooraan.)

(Im Büro besprechen wir den Vertrag morgen.)

3. Je kunt me vanmiddag terugbellen. (Maak er een gesloten vraag van.)

(Kannst du mich heute Nachmittag zurückrufen?)

2.Übungen



1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- | | |
|------------------------------|--|
| a. Het gesprek doorschakelen | 1. Iemand kan nu spreken - hij of zij heeft op dit moment tijd. |
| b. In de wacht zetten | 2. Als u niemand bereikt, laat u uw naam en telefoonnummer achter. |
| c. Terugbellen | 3. U verbindt de beller door, en daarna spreekt hij met de juiste persoon. |
| d. Een bericht achterlaten | 4. U vraagt de beller even te wachten en neemt later het gesprek weer op. |
| e. Beschikbaar | 5. U belt later opnieuw omdat de persoon nu niet bereikbaar is. |

a-3 b-4 c-5 d-2 e-1

2. Telefonische Erreichbarkeit: neue Klienten und private Kontakte (Audio in der App verfügbar)

Fülle die Lücken aus: receptie, doorschakelen, bereikbaarheid, beschikbaar, antwoorden, bericht, terugbelt

Voor nieuwe cliënten is onze telefonische _____ belangrijk. De _____ is op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur bereikbaar. U kunt vragen naar de status van uw aanvraag of informeren naar onze diensten. Is de juiste collega niet _____, dan kan de receptionist het gesprek _____ of u in de wacht zetten. Kunt u niet blijven wachten, dan kunt u een _____ achterlaten.

Belt u privé, spreek dan af hoe u elkaar _____. Als u tijdens een vergadering gebeld wordt, kunt u kort _____ en later terugbellen. Zo blijft het contact prettig en houdt u uw werk rustig. Morgen bel ik u terug, want nu zit ik in overleg.

Für neue Klienten ist unsere telefonische Erreichbarkeit wichtig. Die Rezeption ist werktags von 08.30 bis 17.00 Uhr erreichbar. Sie können nach dem Status Ihres Antrags fragen oder sich über unsere Dienstleistungen informieren. Ist die zuständige Kollegin bzw. der zuständige Kollege nicht verfügbar, kann die Rezeptionistin bzw. der Rezeptionist das Gespräch weiterleiten oder Sie in die Warteschleife setzen. Können Sie nicht weiter warten, können Sie eine Nachricht hinterlassen.

Wenn Sie privat anrufen, sprechen Sie ab, wie Sie einander zurückrufen. Wenn Sie während einer Besprechung angerufen werden, können Sie kurz antworten und später zurückrufen. So bleibt der Kontakt angenehm und Sie können konzentriert weiterarbeiten. Morgen rufe ich Sie zurück, denn jetzt bin ich in einer Besprechung.

1. Welke twee mogelijkheden noemt de tekst als de juiste collega niet beschikbaar is, en wat zou jij doen in die situatie?

3. Hören Sie sich das Audiofragment an und geben Sie an, ob die folgenden Aussagen wahr oder falsch sind.

	Wahr	Falsch
De beller kon direct met de projectleider praten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na even wachten werd de klant doorverbonden met iemand anders die beschikbaar was.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De klant wilde dat er een bericht werd doorgegeven over een verandering.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



4. Lies den Dialog und beantworte die Fragen

Sanne (receptionist): *Goedemiddag, BrightMinds Consultancy, met Sanne aan de lijn. Waarmee kan ik u helpen?*

(Guten Tag, BrightMinds Consultancy, Sanne am Apparat. Wie kann ich Ihnen helfen?)

Meneer De Graaf (klant): *Goedemiddag, met De Graaf van De Graaf Logistics. Ik bel om te vragen of ik mevrouw Van Dijk even kan spreken over onze offerte.*

(Guten Tag, De Graaf von De Graaf Logistics. Ich rufe an, um zu fragen, ob ich kurz mit Frau Van Dijk über unser Angebot sprechen kann.)

Sanne (receptionist): *Ik kijk het even na - mevrouw Van Dijk is op dit moment helaas niet bereikbaar; ze zit in een afspraak. Wilt u dat ik u in de wacht zet, of zal ik haar vragen u terug te bellen?*

(Ich schaue kurz nach - Frau Van Dijk ist im Moment leider nicht erreichbar; sie ist gerade in einem Termin. Möchten Sie, dass ich Sie in die Warteschleife lege, oder soll ich sie bitten, Sie zurückzurufen?)

Meneer De Graaf (klant): *Als u haar kunt verwittigen dat het over de planning voor volgende week gaat, graag terugbellen. Ik ben bereikbaar op 06 3148 2201.*

(Wenn Sie ihr bitte ausrichten könnten, dass es um die Planung für nächste Woche geht: Sie soll mich bitte zurückrufen. Ich bin unter 06 3148 2201 erreichbar.)

Sanne (receptionist): *Prima, ik laat een bericht achter en verwittig haar direct. Als zij nog vragen heeft, verwijst ze naar u en belt ze u zo snel mogelijk terug.*

(Gern, ich hinterlasse eine Nachricht und informiere sie sofort. Falls sie noch Fragen hat, kann sie sich auf Sie beziehen und ruft Sie so schnell wie möglich zurück.)



1. Waarom kan Sanne de consultant niet meteen doorverbinden, en wat stelt ze voor als oplossing?

2. Welke twee zinnen gebruikt Sanne om beleefd informatie te vragen of om iets te regelen (bijvoorbeeld naam, telefoonnummer, onderwerp)?

5. E-Mail

Onderwerp: Terugbelverzoek - mevrouw Van Dijk

Beste Mark,

Mevrouw Van Dijk belde net naar kantoor. Ze wil graag **informer** naar onze dienstverlening en vroeg of ze jou even **kan spreken**. Ik heb haar helaas niet direct kunnen **doorschakelen**, omdat je in overleg was. Ze is nu weer **bereikbaar** tot 16:30 en vroeg of je haar vandaag nog kunt **terugbellen** op 06 2148 3390. Als dat niet lukt, wil ze graag dat je een **bericht achterlaat** met een voorstel voor een moment.

Groet,

Sanne

Receptie



Schreibe eine passende Antwort: *Vanmiddag bel ik mevrouw Van Dijk terug rond 16:00. / Als ik haar niet direct te pakken krijg, laat ik een kort bericht achter. / Kunt u mij laten weten waar ze precies naar wil informeren, bijvoorbeeld tarieven of planning?*

Wichtige Verben

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

ingaan (eingehen)

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