

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>(The receptionist)</i>	Het gesprek doorschakelen	<i>(To transfer the call)</i>
Bereikbaar	<i>(Reachable)</i>	Een bericht achterlaten	<i>(To leave a message)</i>
Beschikbaar	<i>(Available)</i>	Informereren naar	<i>(To inquire about)</i>
Kunnen spreken?	<i>(Can you speak?)</i>	Vragen naar	<i>(To ask about)</i>
Beantwoorden	<i>(To answer)</i>	Vragen om	<i>(To request)</i>
Antwoorden op	<i>(To respond to)</i>	Verwijzen naar	<i>(To refer to)</i>
Opnemen	<i>(To pick up)</i>	Verwittigen van	<i>(To notify of)</i>
Terugbellen	<i>(To call back)</i>	Ingaan op	<i>(To respond to / address)</i>
In de wacht zetten	<i>(To put on hold)</i>		

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text.

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**.



*Nowadays almost everyone has a **mobile phone**, but in the past many people were skeptical. Some **telephone users** hear their device too late and then receive a **text message** or app message asking where they are. Others say that they are always reachable at home, so they don't think calling while on the road is necessary. Sometimes someone sees that they missed a call and then decides to **call back** immediately.*

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

1-b 2-d



2. Grammar: Sentence structure: main clause and question clause

In Dutch, the time often comes at the beginning of the sentence, while the manner or place less often comes first.

Type zin (<i>Sentence type</i>)	Structuur (<i>Structure</i>)	Voorbeeld (<i>Example</i>)
Hoofdzin (<i>Main clause</i>)	Onderwerp + Finiete verbum + Rest (<i>Subject + finite verb + rest</i>)	Ik verbind u door met de manager. (<i>I will put you through to the manager.</i>)
Hoofdzin met inversie (<i>Main clause with inversion</i>)	Rest = Inversiecommando + Finiete verbum + Onderwerp + Rest (<i>Rest = inversion trigger + finite verb + subject + rest</i>)	Morgen stuur ik je de informatie via WhatsApp. (<i>Tomorrow I'll send you the information via WhatsApp.</i>)
Open vraag (<i>Open question</i>)	Vraagwoord + Finiete verbum + Onderwerp + Rest (<i>Question word + finite verb + subject + rest</i>)	Waarom neemt zij haar telefoon niet op? (<i>Why isn't she answering her phone?</i>)
Gesloten vraag (<i>Closed question</i>)	Finiete verbum + Onderwerp + Rest (<i>Finite verb + subject + rest</i>)	Heb je even tijd om iets te bespreken? (<i>Do you have a moment to discuss something?</i>)

The standard order for the rest of the sentence is: **Time – Manner – Place (T-M-P)** (vb. Ik ga morgen (Tijd) met de trein (Manier) naar Amsterdam (Plaats)).

With inversion and in questions, the finite verb comes before the subject.

- Morgen _____ ik u terug zodra ik de manager gesproken heb. (*Tomorrow I will call you back as soon as I have spoken to the manager.*)
a. belt b. bel c. bel ik d. ik bel
- Waarom _____ u de telefoon niet op? (*Why don't you answer the phone?*)
a. u neemt b. neemt c. nemen d. neemt u

1. bel 2. neemt

Rewrite the phrases

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

(*Do you send the invoice today by email to the customer?*)

- Jullie hebben morgen tijd voor een overleg op kantoor.

(*Do you have time tomorrow for a meeting at the office?*)

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

(*When does she call her colleague?*)

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?

Correct the error

1. Morgen ik bel de nieuwe klant terug.

Tomorrow I will call the new customer back.

2. Waarom jij neemt de telefoon niet op?

Why aren't you answering the phone?

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

3. Exercises



1. Match each word with its definition.

- | | |
|------------------------------|---|
| 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. New telephone availability at consultancy firm

Fill in the gaps: informeert, verwittigen, receptionist, bereikbaarheid, terugbeld, doorgeschakeld, bericht, ingaan, beschikbaar

Vanaf 1 juni gebruikt ons adviesbureau een nieuw telefoniesysteem. 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.

From 1 June, our consultancy firm will be using a new telephone system. The receptionist answers the phone and helps you more quickly with your questions. If you are a new customer, he will first ask about the subject of your call and how you can be reached. If the right colleague is available, the call will be transferred immediately.

If the colleague is in a meeting, we will put you on hold briefly or you can leave a message. You will be called back the same working day. If you want us to respond to an earlier quotation, please have your file number to hand. In urgent matters, we will notify the case handler immediately.

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

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

3. Listen to the audio fragment and choose the correct answer.

- | | True | False |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 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. Choose the correct solution

- Kunt u mij even _____ als de manager weer beschikbaar is? *(Could you please notify me when the manager is available again?)*
 a. verwittigt b. verwittig c. verwittigen d. verwittigde
- Morgen _____ wij alle klanten dat de afspraak telefonisch wordt bevestigd. *(Tomorrow we will notify all customers that the appointment will be confirmed by phone.)*
 a. verwittig b. verwittigen c. verwittigde d. verwittigt
- Waarop _____ u precies in als ik u doorverbind met de receptionist? *(What exactly are you going to go into when I connect you with the receptionist?)*
 a. gaan b. gaat c. ga d. ging

1. verwittigen 2. verwittigen 3. gaat

5. Roleplay - dialogues

Nieuwe klant belt over offerte

Sanne (receptionist): *Goedemiddag, Innovatek, met Sanne aan de telefoon. Waarmee kan ik u helpen?*

(Good afternoon, Innovatek, this is Sanne speaking. How can I help you?)

Meneer De Vries (klant): *Goedemiddag, met De Vries van De Vries Bouw. Ik wil graag iemand spreken over een offerte, is de projectleider beschikbaar?*

(Good afternoon, De Vries speaking from De Vries Construction. I'd like to speak to someone about a quote; is the project manager available?)

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.*

(I'll check that for you, one moment please. I'll put you on hold briefly... Thank you. He is not available at the moment; I can transfer the call to his colleague or leave a message.)

Meneer De Vries (klant): *Doe maar een bericht. Kunt u vragen of hij mij vandaag terugbelt? Het gaat over de planning en de levertijd.*

(Leave a message then. Could you ask him to call me back today? It's about the schedule and the delivery time.)



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?

(Of course. I'll note that you would like to be called back today and that it concerns the schedule and the delivery time. Which number can you best be reached at, and shall I let him know that it is urgent?)

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

6. Speaking: translate and respond (AI+)



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. Writing: Email (AI+)

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** na ar 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)



Write an appropriate response: 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?

Important verbs

ingaan (*to enter*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)

ga in

gaat in

gaat in

gaan in

gaan in

gaan in

Verwittigen (*to notify*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)

verwittig

verwittigt

verwittigt

verwittigen

verwittigen

verwittigen

ik

jij/je

hij/zij/ze/het

wij/we

jullie

zij/ze