B1.1 Formele en informele telefoongesprekken aannemen

Taking formal and informal phone calls

https://app.colanguage.com/dutch/syllabus/b1/1

De voicemail	*(Voicemail)*	**Zich voorstellen**	*(To introduce oneself)*
De telefoonnotitie	*(Phone note)*	**De afspraak bevestigen**	*(To confirm the appointment)*
De contactpersoon	*(Contact person)*	**Het misverstand oplossen**	*(To resolve the misunderstanding)*
De verbinding	*(Connection)*	**Kort samenvatten**	*(To summarise briefly)*
Stoorzender/ruis	*(Interference/noise)*	**Afsluiten (het gesprek afsluiten)**	*(To close (to end the call))*
De telefoonnummernotatie	*(Phone number format)*	**Het gesprek doorschakelen**	*(To transfer the call)*
Spreekuren	*(Office hours)*	**In de wacht zetten**	*(To put on hold)*
Beschikbaar zijn	*(To be available)*	**Terugbellen**	*(To call back)*
Onmiddellijk	*(Immediately)*	**Een bericht achterlaten**	*(To leave a message)*
Kunnen spreken?	*(Available to speak?)*		

1.Exercises

1. Internal memo: new rules for telephone availability (Audio available in app)

Words to use: voicemail, bereikbaarheid, u spreekt met, telefoonnummer, telefoniste, op te nemen, terugbellen, door, misverstanden

Vanaf volgende maand verandert de telefonische _____ van ons adviesbureau. Het algemene _____ blijft hetzelfde, maar alle nieuwe klanten krijgen eerst een korte keuzemenu te horen. Zij kunnen kiezen tussen verkoop, klantenservice en administratie. De _____ verbindt daarna _____ met de juiste collega. Als een medewerker in gesprek is, gaat de beller automatisch naar de _____ . Medewerkers moeten binnen één werkdag _____ .

In de memo staat ook hoe je formeel en informeel hoort _____ . Bij externe gesprekken begin je met je bedrijfsnaam en je eigen naam, bijvoorbeeld: "Goedemiddag, met Adviesbureau Noord, _____ Jansen." Bij interne gesprekken met collega's mag het informeler, bijvoorbeeld: "Hé, met Petra." Verder vraagt het management om _____ te voorkomen door rustig te spreken en belangrijke afspraken altijd per e-mail te bevestigen na het telefoongesprek.

Starting next month, the telephone availability at our consultancy will change. The main phone number will stay the same, but all new clients will first hear a short options menu. They can choose between Sales, Customer Service, and Administration. The receptionist will then put them through to the appropriate colleague. If an employee is on another call, the caller will automatically be directed to voicemail. Employees must return calls within one working day.

The memo also explains how to answer the phone formally and informally. For external calls you should begin with the company name and your own name, for example: "Good afternoon, Consultancy Firm North, this is Jansen speaking." For internal calls with colleagues you may be more informal, for example: "Hi, it's Petra." In addition, management asks that staff speak calmly to avoid misunderstandings and always confirm important agreements by e-mail after a phone call.

1. Waarom krijgen nieuwe klanten eerst een keuzemenu te horen voordat ze een medewerker spreken?

   _____

2. Wat is volgens de memo het verschil tussen formeel en informeel de telefoon opnemen?

   _____

2. Complete the dialogues

a. Telefonisch een afspraak bij de huisarts

Patiënt:	*Goedemorgen, u spreekt met Mark Jansen, ik bel voor een afspraak bij de huisarts.*	*(Good morning, this is Mark Jansen speaking. I'm calling to make an appointment with the GP.)*
Doktersassistente:	*1.*_____ _____	*(Good morning, Mr Jansen. This is the De Singel general practice. May I have your date of birth and telephone number, please?)*
Patiënt:	*Natuurlijk, 12 mei 1988, en mijn mobiele nummer is 06-24 18 39 55; kunt u dat even herhalen, alstublieft?*	*(Of course: 12 May 1988, and my mobile number is 06-24 18 39 55. Could you please repeat that?)*
Doktersassistente:	*2.*_____ _____	*(Yes, 06-24 18 39 55 — is that correct? And could you briefly say what your symptoms are?)*
Patiënt:	*Ik heb al vier dagen koorts en hoofdpijn, dus ik wil graag vandaag nog iemand spreken.*	*(I've had a fever and a headache for four days, so I'd like to see someone today.)*
Doktersassistente:	*3.*_____ _____	*(Please hold on a moment while I check the schedule… yes, I can book you in at 3:30. Does that suit you?)*
Patiënt:	*Ja, dat is prima, en als er iets verandert, zal ik even terugbellen.*	*(Yes, that's fine. If anything changes I'll call back.)*
Doktersassistente:	*4.*_____ _____	*(Great — the appointment is confirmed. Thank you for being available and have a nice day.)*

b. Doorverbonden worden met een projectmanager

Accountmanager:	*Goedemiddag, u spreekt met Sarah Bakker van Nova Consult, ik bel namens mijn directeur over de offerte voor het IT project.*	*(Good afternoon, this is Sarah Bakker from Nova Consult. I'm calling on behalf of my director about the quote for the IT project.)*
Receptioniste:	*5.*_____ _____	*(Good afternoon, Ms Bakker. This is Anouk at TechDelta. May I have your name once more, just to be sure, and then I'll put you through?)*
Accountmanager:	*Ja, natuurlijk, Sarah Bakker, B A K K E R; kunt u mij doorverbinden met de projectmanager, meneer Van der Laan?*	*(Yes, of course — Sarah Bakker: B A K K E R. Could you connect me to the project manager, Mr Van der Laan?)*
Receptioniste:	*6.*_____ _____	*(One moment, please stay on the line. I'll see if he's available; otherwise you can leave a message on his voicemail.)*
Accountmanager:	*Dat is goed, want er is een misverstand over de startdatum, dus ik wil het graag vandaag nog met hem bespreken.*	*(That's fine — there's a misunderstanding about the start date, so I'd like to discuss it with him today.)*
Receptioniste:	*7.*_____ _____	*(I have Mr Van der Laan on the line. I'm connecting you now, and if the connection drops he'll call you back on the number you provided.)*

Accountmanager:	*Prima, dank u wel voor het snelle doorverbinden en het meedenken.*	*(Thank you for connecting me quickly and for your help.)*

***1**. Goedemorgen meneer Jansen, met de huisartsenpraktijk De Singel, mag ik eerst uw geboortedatum en telefoonnummer? **2**. Ja, 06-24 18 39 55, klopt dat, en kunt u kort zeggen waar u last van heeft? **3**. Even wachten, alstublieft, dan kijk ik in de agenda… ja, ik kan u om half vier inplannen, lukt dat voor u? **4**. Helemaal goed, dan staat de afspraak, bedankt voor uw bereikbaarheid en nog een fijne dag. **5**. Goedemiddag mevrouw Bakker, met Anouk van TechDelta, mag ik uw naam nog een keer, voor de zekerheid, en dan verbind ik u door? **6**. Een ogenblik, blijft u aan de lijn, alstublieft, ik kijk of hij bereikbaar is, anders kunt u eventueel een bericht achterlaten op zijn voicemail. **7**. Ik heb meneer Van der Laan aan de lijn, ik verbind u nu door, en als de verbinding wegvalt zal hij u terugbellen op het nummer dat u heeft doorgegeven.*

3. Write 8 to 10 sentences about how telephone availability and answering the phone are organised (or should be organised) at your workplace or in your daily life.

Bij ons op het werk gaat het zo dat… / In een formeel telefoongesprek zeg ik meestal… / Om misverstanden te voorkomen, vind ik het belangrijk om… / Als iemand mij belt en ik geen tijd heb, dan…

_____

_____

_____