

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>(El recepcionista)</i> | Informeren naar | <i>(Preguntar por)</i> |
| Beschikbaar | <i>(Disponible)</i> | Vragen naar | <i>(Solicitar información sobre)</i> |
| Bereikbaar | <i>(Localizable)</i> | Vragen om | <i>(Pedir)</i> |
| Het gesprek doorschakelen | <i>(Transferir la llamada)</i> | Kunnen spreken? | <i>(¿Puede hablar?)</i> |
| In de wacht zetten | <i>(Poner en espera)</i> | Opnemen | <i>(Contestar (el teléfono))</i> |
| Terugbellen | <i>(Devolver la llamada)</i> | Beantwoorden | <i>(Responder)</i> |
| Een bericht achterlaten | <i>(Dejar un mensaje)</i> | Antwoorden op | <i>(Responder a)</i> |
| Verwittigen van | <i>(Avisar de)</i> | Ingaan op | <i>(Entrar en (tratar))</i> |

1. Gramática: Estructura de la oración: oración principal y oración interrogativa

En neerlandés, el tiempo suele ir al principio de la frase, mientras que la manera o el lugar van menos a menudo al inicio.



| Type zin (Tipo de oración) | Structuur (Estructura) | Voorbeeld (Ejemplo) |
|---|--|--|
| Hoofdzin (Oración principal) | Onderwerp + Finiete verbum + Rest (<i>Sujeto + verbo conjugado + resto</i>) | Ik verbind u door met de manager. (<i>Le paso con el gerente.</i>) |
| Hoofdzin met inversie (Oración principal con inversión) | Rest = Inversiecommando + Finiete verbum + Onderwerp + Rest (<i>Resto = elemento inicial (inversión) + verbo conjugado + sujeto + resto</i>) | Morgen stuur ik je de informatie via WhatsApp. (<i>Mañana te envío la información por WhatsApp.</i>) |
| Open vraag (Pregunta abierta) | Vraagwoord + Finiete verbum + Onderwerp + Rest (<i>Palabra interrogativa + verbo conjugado + sujeto + resto</i>) | Waarom neemt zij haar telefoon niet op? (<i>¿Por qué no contesta al teléfono?</i>) |
| Gesloten vraag (Pregunta cerrada) | Finiete verbum + Onderwerp + Rest (<i>Verbo conjugado + sujeto + resto</i>) | Heb je even tijd om iets te bespreken? (<i>¿Tienes un momento para hablar de algo?</i>) |

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

1. bel 2. zet

Reescribe las frases

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

(Más tarde hoy te llamo.)

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

(En la oficina hablamos del contrato mañana.)

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

(¿Puedes devolverme la llamada esta tarde?)

2.Ejercicios



1. Relaciona cada palabra con su significado.

- | | |
|------------------------------|--|
| 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. Atención telefónica: nuevos clientes y contactos privados (Audio disponible en la aplicación)

Rellena los huecos: 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.

Para los nuevos clientes, es importante que podamos atenderles por teléfono. La recepción está disponible los días laborables de 08:30 a 17:00. Puede preguntar por el estado de su solicitud o informarse sobre nuestros servicios. Si el compañero correspondiente no está disponible, el recepcionista puede transferir la llamada o ponerle en espera. Si no puede seguir esperando, puede dejar un mensaje.

Si llama a nivel personal, acuerden cómo volverán a llamarse. Si le llaman durante una reunión, puede contestar brevemente y devolver la llamada más tarde. Así el contacto seguirá siendo agradable y podrá trabajar con tranquilidad. Mañana le devuelvo la llamada, porque ahora estoy reunido.

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

3. Escucha el fragmento de audio e indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

| | Verdadero | Falso |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 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. Lee el diálogo y responde a las preguntas

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

(Buenas tardes, BrightMinds Consultancy, le habla Sanne. ¿En qué puedo ayudarle?)

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.*

(Buenas tardes, soy De Graaf, de De Graaf Logistics. Llamo para preguntar si puedo hablar un momento con la señora Van Dijk sobre nuestra oferta.)

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?*

(Lo compruebo un momento: lamentablemente, la señora Van Dijk no está disponible ahora mismo; está en una reunión. ¿Quiere que le ponga en espera o prefiere que le pida que le devuelva la llamada?)

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.*

(Si puede avisarle de que se trata de la planificación de la semana que viene, le agradecería que me devolviera la llamada. Puede localizarme en el 06 3148 2201.)

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.*

(Perfecto, dejo el mensaje y se lo comunico enseguida. Si tiene alguna pregunta, se pondrá en contacto con usted y le devolverá la llamada lo antes posible.)



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. Correo electrónico

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



Escribe una respuesta adecuada: *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?*

| Verbos importantes | ingaan (<i>entrar</i>) | Verwittigen (<i>avisar</i>) |
|---------------------------|--|--|
| ik | Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT) ga in | Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT) verwittig |
| jij/je | gaat in | verwittigt |
| hij/zij/ze/het | gaat in | verwittigt |
| wij/we | gaan in | verwittigen |
| jullie | gaan in | verwittigen |
| zij/ze | gaan in | verwittigen |