

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>	Opnemen	<i>(Descoger)</i>
Een bericht achterlaten	<i>(Dejar un mensaje)</i>	Informeren naar	<i>(Informarse sobre)</i>
Het gesprek doorschakelen	<i>(Desviar la llamada)</i>	Vragen naar	<i>(Preguntar por)</i>
In de wacht zetten	<i>(Poner en espera)</i>	Vragen om	<i>(Pedir)</i>
Terugbellen	<i>(Devolver la llamada)</i>	Antwoorden op	<i>(Responder a)</i>
Beschikbaar	<i>(Disponible)</i>	Verwijzen naar	<i>(Remitir a)</i>
Bereikbaar	<i>(Localizable)</i>	Ingaan op	<i>(Atender)</i>
Kunnen spreken?	<i>(¿Puedo hablar?)</i>	Verwittigen van	<i>(Avisar de)</i>
Beantwoorden	<i>(Contestar)</i>		

1. Escanea el código QR para ver el vídeo, o lee el texto. (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**.

Hoy en día casi todo el mundo tiene un teléfono móvil, pero antes mucha gente era escéptica. Algunos usuarios del teléfono oyen su aparato demasiado tarde y entonces reciben un sms o un mensajito de app preguntando dónde están. Otros dicen que en casa siempre están localizables, así que no consideran necesario llamar cuando están fuera. A veces alguien ve que se ha perdido una llamada y decide devolver la llamada de inmediato.

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

1-a 2-d

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



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

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

El orden estándar para el resto de la frase es: **Tiempo - Modo - Lugar (T-M-P)** (vb. Ik ga morgen (Tijd) met de trein (Manier) naar Amsterdam (Plaats)).

En la inversión y en las preguntas, el verbo conjugado va antes del sujeto.

- Morgen _____ ik u terug zodra ik de manager gesproken heb. (Mañana le llamo de vuelta en cuanto haya hablado con el gerente.)
a. belt b. bel c. bel ik d. ik bel
- Waarom _____ u de telefoon niet op? (¿Por qué no contesta el teléfono?)
a. u neemt b. neemt c. nemen d. neemt u

1. bel 2. neemt

Reescribe las frases (QR: IA+)



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

_____ (¿Envías hoy por correo electrónico la factura al cliente?)

- Jullie hebben morgen tijd voor een overleg op kantoor.

_____ (¿Tenéis mañana tiempo para una reunión en la oficina?)

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

_____ (¿Cuándo llama ella a su colega?)

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?

Corrige el error

1. Morgen ik bel de nieuwe klant terug.

Mañana llamaré de vuelta al nuevo cliente.

2. Waarom jij neemt de telefoon niet op?

¿Por qué no contestas el teléfono?

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

3.Ejercicios

1. Relaciona cada palabra con su significado.

- | | |
|------------------------------|---|
| 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. Nueva disponibilidad telefónica en la consultora (QR: Audio)

Rellena los huecos: 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.

A partir del 1 de junio, nuestra consultora utiliza un nuevo sistema telefónico. El recepcionista atiende el teléfono y le ayuda más rápido con sus preguntas. Si es un cliente nuevo, primero le preguntará por el tema de su llamada y por su disponibilidad. Si el colega adecuado está disponible, la llamada se transfiere directamente.

Si el colega está en una reunión, lo pondremos brevemente en espera o puede dejar un mensaje. Le devolveremos la llamada el mismo día laborable. Si quiere que revisemos una oferta anterior, tenga a mano su número de expediente. En asuntos urgentes, avisamos al responsable de inmediato.

(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. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. (QR: Audio)

Verdadero Falso

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 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. Elige la solución correcta

- Kunt u mij even _____ als de manager weer beschikbaar is? *(¿Podría avisarme un momento cuando el gerente vuelva a estar disponible?)*
 a. verwittigt b. verwittig c. verwittigen d. verwittigde
- Morgen _____ wij alle klanten dat de afspraak telefonisch wordt bevestigd. *(Mañana avisaremos a todos los clientes de que la cita se confirma por teléfono.)*
 a. verwittig b. verwittigen c. verwittigde d. verwittigt
- Waarop _____ u precies in als ik u doorverbind met de receptionist? *(¿En qué va a profundizar exactamente si lo pongo en contacto con la recepcionista?)*
 a. gaan b. gaat c. ga d. ging

1. verwittigen 2. verwittigen 3. gaat

5. Juego de rol - diálogos (QR: Audio)



Nieuwe klant belt over offerte

- Sanne (receptionist):** *Goedemiddag, Innovatek, met Sanne aan de telefoon. Waarmee kan ik u helpen?*
(Buenas tardes, Innovatek, habla Sanne. ¿En qué puedo ayudarle?)
- Meneer De Vries (klant):** *Goedemiddag, met De Vries van De Vries Bouw. Ik wil graag iemand spreken over een offerte, is de projectleider beschikbaar?*
(Buenas tardes, habla De Vries de De Vries Bouw. Me gustaría hablar con alguien sobre un presupuesto, ¿está disponible el jefe de proyecto?)
- 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.*
(Lo compruebo por usted, un momento por favor. Le pongo brevemente en espera... Gracias. En este momento no está localizable; puedo transferir la llamada a su colega o dejar un mensaje.)
- Meneer De Vries (klant):** *Doe maar een bericht. Kunt u vragen of hij mij vandaag terugbelt? Het gaat over de planning en de levertijd.*
(Deje un mensaje. ¿Puede pedirle que me devuelva la llamada hoy? Es sobre la planificación y el plazo de entrega.)

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?

(Por supuesto. Anoto que quiere que le devuelva la llamada hoy y que se trata de la planificación y el plazo de entrega. ¿En qué número es mejor localizarle, y le aviso de que es urgente?)

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

6. Hablar: traducir y responder (QR: IA+)



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. Escritura: Correo electrónico (QR: IA+)

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** 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)



Escribe una respuesta adecuada: *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?*

Verbos importantes**ingaan** (*entrar*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)

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

ga in
gaat in
gaat in
gaan in
gaan in
gaan in

Verwittigen (*avisar*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)

verwittig
verwittigt
verwittigt
verwittigen
verwittigen
verwittigen