

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>(Le/la réceptionniste)</i>	Informeren naar	<i>(Se renseigner sur)</i>
Beantwoorden	<i>(Répondre)</i>	Vragen naar	<i>(Demander à propos de)</i>
Antwoorden op	<i>(Répondre à)</i>	Vragen om	<i>(Demander de)</i>
Opnemen	<i>(Décrocher)</i>	Kunnen spreken?	<i>(Puis-je parler ?)</i>
Terugbellen	<i>(Rappeler)</i>	Beschikbaar	<i>(Disponible)</i>
In de wacht zetten	<i>(Mettre en attente)</i>	Bereikbaar	<i>(Joignable)</i>
Een bericht achterlaten	<i>(Laisser un message)</i>	Verwittigen van	<i>(Informar de)</i>
Het gesprek doorschakelen	<i>(Transférer l'appel)</i>	Ingaan op	<i>(Revenir/Insister sur)</i>
Verwijzen naar	<i>(Orienter vers)</i>		

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (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**.

*De nos jours, presque tout le monde a un **téléphone portable**, mais autrefois beaucoup de gens étaient sceptiques. Certains **utilisateurs de téléphone** entendent leur appareil trop tard et reçoivent alors un **SMS** ou un message d'appli demandant où ils sont. D'autres disent qu'ils sont toujours joignables à la maison, donc ils ne trouvent pas nécessaire d'appeler en déplacement. Parfois, quelqu'un voit qu'il a manqué un appel et décide alors de **rappeler** immédiatement.*

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

1-c 2-d

2. Grammaire: Syntaxe de la phrase : proposition principale et phrase interrogative



En néerlandais, le complément de temps se place souvent au début de la phrase, tandis que la manière ou le lieu se trouvent moins souvent en tête de phrase.

Type zin (Type de phrase)	Structuur (Structure)	Voorbeeld (Exemple)
Hoofdzin (Phrase principale)	Onderwerp + Finiete verbum + Rest (Sujet + verbe conjugué + reste)	Ik verbind u door met de manager. (Je vous mets en relation avec le responsable.)
Hoofdzin met inversie (Phrase principale avec inversion)	Rest = Inversiecommando + Finiete verbum + Onderwerp + Rest (Reste = élément d'inversion + verbe conjugué + sujet + reste)	Morgen stuur ik je de informatie via WhatsApp. (Demain, je t'envoie les informations via WhatsApp.)
Open vraag (Question ouverte)	Vraagwoord + Finiete verbum + Onderwerp + Rest (Mot interrogatif + verbe conjugué + sujet + reste)	Waarom neemt zij haar telefoon niet op? (Pourquoi ne décroche-t-elle pas son téléphone ?)
Gesloten vraag (Question fermée)	Finiete verbum + Onderwerp + Rest (Verbe conjugué + sujet + reste)	Heb je even tijd om iets te bespreken? (Tu as un moment pour discuter de quelque chose ?)

L'ordre standard pour le reste de la phrase est : **Temps – Manière – Lieu (T-M-P)** (vb. Ik ga morgen (Tijd) met de trein (Manier) naar Amsterdam (Plaats)).

En cas d'inversion et dans les questions, le verbe conjugué se place avant le sujet.

- Morgen _____ ik u terug zodra ik de manager gesproken heb. (Demain, je vous rappellerai dès que j'aurai parlé au responsable.)
a. belt b. bel c. bel ik d. ik bel
- Waarom _____ u de telefoon niet op? (Pourquoi ne répondez-vous pas au téléphone ?)
a. u neemt b. neemt c. nemen d. neemt u

1. bel 2. neemt

Réécrivez les phrases (QR: IA+)



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

_____ (Envoyes-tu aujourd'hui la facture par e-mail au client ?)

- Jullie hebben morgen tijd voor een overleg op kantoor.

_____ (Avez-vous demain du temps pour une réunion au bureau ?)

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

(Quand appelle-t-elle son collègue ?)

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?

Corrigez l'erreur

1. Morgen ik bel de nieuwe klant terug.

Demain, je rappelle le nouveau client.

2. Waarom jij neemt de telefoon niet op?

Pourquoi ne réponds-tu pas au téléphone ?

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

3.Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.

- | | |
|------------------------------|---|
| 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. Nouvelle disponibilité téléphonique au cabinet de conseil (QR: Audio)



Remplissez les lacunes: 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.

À partir du 1er juin, notre cabinet de conseil utilise un nouveau système téléphonique. Le réceptionniste répond au téléphone et vous aide plus rapidement avec vos questions. Si vous êtes un nouveau client, il se renseigne d'abord sur le sujet de votre appel et sur la façon de vous joindre. Si le bon collègue est disponible, l'appel est immédiatement transféré.

Si le collègue est en réunion, nous vous mettons brièvement en attente ou vous pouvez laisser un message. Vous serez rappelé le même jour ouvrable. Si vous souhaitez que nous revenions sur un devis précédent, gardez votre numéro de dossier à portée de main. En cas d'urgence, nous prévenons immédiatement le responsable du dossier.

(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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

1. De beller wilde direct met de projectleider praten, maar werd uiteindelijk doorverbonden met iemand anders.
2. De receptioniste zei dat de projectleider later die dag zeker zou terugbellen.
3. Bij het informele telefoontje met haar zus liet de spreker een voicemail achter.

Vrai Faux



1-V 2-X 3-V

4. Choisissez la bonne solution

1. Kunt u mij even _____ als de manager weer beschikbaar is? *(Pourriez-vous me prévenir un instant lorsque le responsable sera de nouveau disponible ?)*
 a. verwittigt b. verwittig c. verwittigen d. verwittigde
2. Morgen _____ wij alle klanten dat de afspraak telefonisch wordt bevestigd. *(Demain, nous préviendrons tous les clients que le rendez-vous sera confirmé par téléphone.)*
 a. verwittig b. verwittigen c. verwittigde d. verwittigt
3. Waarop _____ u precies in als ik u doorverbind met de receptionist? *(À quoi répondez-vous précisément lorsque je vous mets en relation avec le réceptionniste ?)*
 a. gaan b. gaat c. ga d. ging

1. verwittigen 2. verwittigen 3. gaat

5. Jeu de rôle - dialogues (QR: Audio)



Nieuwe klant belt over offerte

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

(Bonjour, Innovatek, Sanne à l'appareil. En quoi puis-je vous aider ?)

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

(Bonjour, De Vries de De Vries Bouw à l'appareil. J'aimerais parler à quelqu'un au sujet d'un devis, le chef de projet est-il disponible ?)

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.*

(Je vérifie pour vous, un instant s'il vous plaît. Je vous mets brièvement en attente... Merci. Il n'est pas joignable pour le moment ; je peux transférer l'appel à son collègue ou laisser un 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.*

(Laissez un message. Pouvez-vous lui demander de me rappeler aujourd'hui ? Il s'agit de la planification et du délai de livraison.)

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?

(Bien sûr. Je note que vous souhaitez être rappelé aujourd'hui et que cela concerne la planification et le délai de livraison. À quel numéro êtes-vous le plus facilement joignable, et dois-je l'informer que c'est urgent ?)

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

6. Parler : traduire et répondre (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. Écriture: E-mail (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)



Rédigez une réponse appropriée: *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?*

Verbes importants

ingaan (*aller*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)

ga in

gaat in

gaat in

gaan in

gaan in

gaan in

Verwittigen (*prévenir*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)

verwittig

verwittigt

verwittigt

verwittigen

verwittigen

verwittigen

ik

jij/je

hij/zij/ze/het

wij/we

jullie

zij/ze