

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>
Bereikbaar	<i>(Joignable)</i>	Vragen naar	<i>(Demander à propos de)</i>
Beschikbaar	<i>(Disponible)</i>	Vragen om	<i>(Demander de)</i>
Kunnen spreken?	<i>(Puis-je parler ? / Est-ce que je peux parler ?)</i>	Kunnen spreken?	<i>(Pouvez-vous parler ?)</i>
Het gesprek doorschakelen	<i>(Transférer l'appel)</i>	Beantwoorden	<i>(Répondre)</i>
In de wacht zetten	<i>(Mettre en attente)</i>	Antwoorden op	<i>(Répondre à)</i>
Terugbellen	<i>(Rappeler)</i>	Ingaan op	<i>(Revenir sur / Reprendre (un point))</i>
Een bericht achterlaten	<i>(Laisser un message)</i>	Verwijzen naar	<i>(Renvoyer à / Référer à)</i>
Verwittigen van	<i>(Informar de / Prévenir de)</i>		

1. 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 placent moins souvent en tête.



Type zin <i>(Type de phrase)</i>	Structuur <i>(Structure)</i>	Voorbeeld <i>(Exemple)</i>
Hoofdzin <i>(Phrase principale)</i>	Onderwerp + Finiete verbum + Rest <i>(Sujet + verbe conjugué + reste)</i>	Ik verbind u door met de manager. <i>(Je vous passe le manager.)</i>
Hoofdzin met inversie <i>(Phrase principale avec inversion)</i>	Rest = Inversiecommando + Finiete verbum + Onderwerp + Rest <i>(Reste = élément déclencheur d'inversion + verbe conjugué + sujet + reste)</i>	Morgen stuur ik je de informatie via WhatsApp. <i>(Demain, j'envoie les informations via WhatsApp.)</i>
Open vraag <i>(Question ouverte)</i>	Vraagwoord + Finiete verbum + Onderwerp + Rest <i>(Mot interrogatif + verbe conjugué + sujet + reste)</i>	Waarom neemt zij haar telefoon niet op? <i>(Pourquoi ne répond-elle pas au téléphone ?)</i>
Gesloten vraag <i>(Question fermée)</i>	Finiete verbum + Onderwerp + Rest <i>(Verbe conjugué + sujet + reste)</i>	Heb je even tijd om iets te bespreken? <i>(Tu as un moment pour discuter de quelque chose ?)</i>

1. Morgen _____ ik u terug, want de manager is nu niet bereikbaar.
 a. bellen b. bel c. belt d. ik bel

2. Ik kan u nu doorverbinden, maar eerst _____ ik u even in de wacht.

- a. ik zet b. zet c. zet ik d. zetten

1. bel 2. zet

Réécrivez les phrases

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

(Plus tard aujourd'hui, je t'appelle.)

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

(Au bureau, nous discuterons du contrat demain.)

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

(Peux-tu me rappeler cet après-midi ?)

2.Exercices



1. Associez chaque mot à sa définition.

- | | |
|------------------------------|--|
| 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. Joignabilité téléphonique : nouveaux clients et contacts privés (Audio disponible dans l'application)

Remplissez les lacunes: 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.

Pour les nouveaux clients, notre joignabilité téléphonique est importante. La réception est joignable les jours ouvrables de 08 h 30 à 17 h 00. Vous pouvez demander le statut de votre demande ou vous renseigner sur nos services. Si la personne concernée n'est pas disponible, la réceptionniste peut transférer l'appel ou vous mettre en attente. Si vous ne pouvez pas rester en attente, vous pouvez laisser un message.

Si vous appelez à titre privé, mettez-vous d'accord sur la manière dont vous allez vous rappeler. Si l'on vous appelle pendant une réunion, vous pouvez répondre brièvement et rappeler plus tard. Ainsi, le contact reste agréable et vous travaillez plus sereinement. Je vous rappelle demain, car je suis en réunion pour l'instant.

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

3. Écoutez le fragment audio et indiquez si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

De beller kon direct met de projectleider praten.

Vrai Faux

Na even wachten werd de klant doorverbonden met iemand anders die beschikbaar was.

De klant wilde dat er een bericht werd doorgegeven over een verandering.



4. Lisez le dialogue et répondez aux questions

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

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

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.*

(Bonjour, De Graaf à l'appareil, de De Graaf Logistics. J'appelle pour savoir si je peux parler un instant à Madame Van Dijk au sujet de notre devis.)

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?*

(Je vérifie tout de suite : malheureusement, Madame Van Dijk n'est pas joignable pour le moment ; elle est en rendez-vous. Voulez-vous que je vous mette en attente, ou préférez-vous que je lui demande de vous rappeler ?)

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 vous pouvez l'informer qu'il s'agit de la planification de la semaine prochaine, qu'elle me rappelle, s'il vous plaît. Je suis joignable au 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.*

(Très bien, je lui laisse un message et je l'en informe immédiatement. Si elle a des questions, elle se référera à votre demande et vous rappellera dès que possible.)



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. E-mail

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



Rédigez une réponse appropriée: *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?*

Verbes importants

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

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