

## 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

<b>De receptionist</b>	<i>(La receptionist)</i>	<b>Beschikbaar</b>	<i>(Disponibile)</i>
<b>Beantwoorden</b>	<i>(Rispondere)</i>	<b>Informeren naar</b>	<i>(Informarsi su)</i>
<b>Antwoorden op</b>	<i>(Rispondere a)</i>	<b>Vragen naar</b>	<i>(Chiedere di)</i>
<b>Opnemen</b>	<i>(Rispondere al telefono)</i>	<b>Vragen om</b>	<i>(Chiedere)</i>
<b>Terugbellen</b>	<i>(Richiamare)</i>	<b>Verwijzen naar</b>	<i>(Riferire a)</i>
<b>In de wacht zetten</b>	<i>(Mettere in attesa)</i>	<b>Het gesprek doorschakelen</b>	<i>(Deviare la chiamata)</i>
<b>Een bericht achterlaten</b>	<i>(Lasciare un messaggio)</i>	<b>Ingaan op</b>	<i>(Entrare nel merito di)</i>
<b>Kunnen spreken?</b>	<i>(Posso parlare?)</i>	<b>Verwittigen van</b>	<i>(Avvisare di)</i>
<b>Bereikbaar</b>	<i>(Raggiungibile)</i>		

### 1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo. (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**.

*Oggi quasi tutti hanno un **telefono cellulare**, ma in passato molte persone erano scettiche. Alcuni **utenti del telefono** sentono il loro apparecchio troppo tardi e poi ricevono un **SMS** o un messaggio in app con la domanda di dove siano. Altri dicono che a casa sono sempre reperibili, quindi non trovano necessario chiamare quando sono in giro. A volte qualcuno vede di aver perso una chiamata e decide allora di **richiamare subito**.*

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

1-c 2-d

## 2. Grammatica: Sintassi: proposizione principale e proposizione interrogativa



In olandese, l'indicazione di tempo spesso viene all'inizio della frase, mentre il modo o il luogo stanno meno spesso all'inizio.

Type zin (Tipo di frase)	Structuur (Struttura)	Voorbeeld (Esempio)
Hoofdzin (Frase principale)	Onderwerp + Finiete verbum + Rest (Soggetto + verbo finito + resto)	Ik verbind u door met de manager. (La metto in contatto con il responsabile.)
Hoofdzin met inversie (Frase principale con inversione)	Rest = Inversiecommando + Finiete verbum + Onderwerp + Rest (Resto = elemento iniziale (inversione) + verbo finito + soggetto + resto)	Morgen stuur ik je de informatie via WhatsApp. (Domani ti mando le informazioni via WhatsApp.)
Open vraag (Domanda aperta)	Vraagwoord + Finiete verbum + Onderwerp + Rest (Parola interrogativa + verbo finito + soggetto + resto)	Waarom neemt zij haar telefoon niet op? (Perché non risponde al telefono?)
Gesloten vraag (Domanda chiusa)	Finiete verbum + Onderwerp + Rest (Verbo finito + soggetto + resto)	Heb je even tijd om iets te bespreken? (Hai un momento per parlare di una cosa?)

L'ordine standard per il resto della frase è: **Tempo - Modo - Luogo (T-M-P)** (vb. Ik ga morgen (Tijd) met de trein (Manier) naar Amsterdam (Plaats)).

Con l'inversione e nelle domande, il verbo finito (la forma personale del verbo) viene prima del soggetto.

- Morgen \_\_\_\_\_ ik u terug zodra ik de manager gesproken heb. (Domani la richiamo non appena avrò parlato con il manager.)  
a. belt      b. bel      c. bel ik      d. ik bel
- Waarom \_\_\_\_\_ u de telefoon niet op? (Perché non risponde al telefono?)  
a. u neemt      b. neemt      c. nemen      d. neemt u

1. bel 2. neemt

### Riscrivi le frasi (QR: IA+)



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

(Invii oggi via e-mail la fattura al cliente?)

- Julie hebben morgen tijd voor een overleg op kantoor.

(Avete domani tempo per una riunione in ufficio?)

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

*(Quando chiama lei il suo collega?)*

**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?

### **Correggi l'errore**

1. Morgen ik bel de nieuwe klant terug.

---

Domani richiamo il nuovo cliente.

2. Waarom jij neemt de telefoon niet op?

---

Perché non rispondi al telefono?

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

### 3.Esercizi

#### 1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| 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. Nuova reperibilità telefonica presso lo studio di consulenza (QR: Audio)



**Compila gli spazi vuoti:** 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 partire dal 1° giugno, il nostro studio di consulenza utilizza un nuovo sistema telefonico. La receptionist risponde al telefono e la aiuta più rapidamente con le sue domande. Se è un nuovo cliente, prima chiederà l'argomento della sua chiamata e la sua reperibilità. Se il collega giusto è disponibile, la chiamata viene inoltrata direttamente.*

*Se il collega è in riunione, la mettiamo brevemente in attesa oppure può lasciare un messaggio. Verrà richiamato nello stesso giorno lavorativo. Se desidera che ci occupiamo di un preventivo precedente, tenga a portata di mano il numero di pratica. In caso di urgenze avvisiamo subito il responsabile del caso.*

*(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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

- |  | Vero                     | 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. Scegli la soluzione corretta

- Kunt u mij even \_\_\_\_\_ als de manager weer beschikbaar is? *(Può avvisarmi un attimo quando il manager sarà di nuovo disponibile?)*  
 a. *verwittigt*    b. *verwittig*    c. *verwittigen*    d. *verwittigde*
- Morgen \_\_\_\_\_ wij alle klanten dat de afspraak telefonisch wordt bevestigd. *(Domani avvisiamo tutti i clienti che l'appuntamento viene confermato telefonicamente.)*  
 a. *verwittig*    b. *verwittigen*    c. *verwittigde*    d. *verwittigt*
- Waarop \_\_\_\_\_ u precies in als ik u doorverbind met de receptionist? *(Su che cosa interviene esattamente se la metto in contatto con la receptionist?)*  
 a. *gaan*    b. *gaat*    c. *ga*    d. *ging*

1. *verwittigen* 2. *verwittigen* 3. *gaat*

### 5. Role play - dialoghi (QR: Audio)



#### Nieuwe klant belt over offerte

- Sanne (receptionist):** *Goedemiddag, Innovatek, met Sanne aan de telefoon. Waarmee kan ik u helpen?*  
*(Buon pomeriggio, Innovatek, parla Sanne al telefono. Come posso aiutarla?)*
- Meneer De Vries (klant):** *Goedemiddag, met De Vries van De Vries Bouw. Ik wil graag iemand spreken over een offerte, is de projectleider beschikbaar?*  
*(Buon pomeriggio, sono De Vries di De Vries Bouw. Vorrei parlare con qualcuno riguardo a un preventivo, il responsabile di progetto è disponibile?)*
- 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.*  
*(Controllo per lei, un momento per favore. La metto brevemente in attesa... Grazie. Al momento non è reperibile; posso inoltrare la chiamata al suo collega oppure lasciare un messaggio.)*
- Meneer De Vries (klant):** *Doe maar een bericht. Kunt u vragen of hij mij vandaag terugbelt? Het gaat over de planning en de levertijd.*  
*(Lasci pure un messaggio. Può chiedergli di richiamarmi oggi? Riguarda la pianificazione e i tempi di consegna.)*

**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?*

*(Certamente. Prendo nota che desidera essere richiamato oggi e che riguarda la pianificazione e i tempi di consegna. A quale numero è meglio raggiungerla, e devo avvisarlo che è urgente?)*

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

## 6. Parlare: traduci e rispondi (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. Scrittura: 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)



**Scrivi una risposta appropriata:** *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?*

---



---



---

**Verbi importanti**

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

**ingaan** (*entrare*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)  
ga in  
gaat in  
gaat in  
gaan in  
gaan in  
gaan in

**Verwittigen** (*avvisare*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)  
verwittig  
verwittigt  
verwittigt  
verwittigen  
verwittigen  
verwittigen