

## 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>(Il receptionist)</i>	<b>Kunnen spreken?</b>	<i>(Posso parlare?)</i>
<b>Het gesprek doorschakelen</b>	<i>(Trasferire la chiamata)</i>	<b>Beantwoorden</b>	<i>(Rispondere)</i>
<b>In de wacht zetten</b>	<i>(Mettere in attesa)</i>	<b>Antwoorden op</b>	<i>(Rispondere a)</i>
<b>Een bericht achterlaten</b>	<i>(Lasciare un messaggio)</i>	<b>Opnemen</b>	<i>(Rispondere al telefono)</i>
<b>Terugbellen</b>	<i>(Richiamare)</i>	<b>Beschikbaar</b>	<i>(Disponibile)</i>
<b>Verwittigen van</b>	<i>(Avvisare di)</i>	<b>Bereikbaar</b>	<i>(Raggiungibile)</i>
<b>Informeren naar</b>	<i>(Informarsi su)</i>	<b>Verwijzen naar</b>	<i>(Rinvviare a)</i>
<b>Vragen naar</b>	<i>(Chiedere di)</i>	<b>Ingaan op</b>	<i>(Accogliere (prendere in considerazione))</i>
<b>Vragen om</b>	<i>(Richiedere)</i>		

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

In olandese, het tempo spesso si trova all'inizio della frase, mentre il modo o il luogo stanno meno spesso all'inizio.



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

### Riscrivi le frasi

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

---

*(Più tardi oggi ti chiamo.)*

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

---

*(In ufficio discutiamo il contratto domani.)*

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

---

*(Puoi richiamarmi questo pomeriggio?)*

## 2. Esercizi



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

- |                              |  |
|------------------------------|--|
| 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. Reperibilità telefonica: nuovi clienti e contatti privati (Audio disponibile nell'app)

**Compila gli spazi vuoti:** 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.

*Per i nuovi clienti la nostra reperibilità telefonica è importante. La reception è raggiungibile nei giorni feriali dalle 08.30 alle 17.00. Potete chiedere lo stato della vostra richiesta o informarvi sui nostri servizi. Se il collega giusto non è disponibile, allora il receptionist può inoltrare la chiamata oppure mettervi in attesa. Se non potete restare in attesa, potete lasciare un messaggio.*

*Se chiamate in privato, allora mettetevi d'accordo su come richiamarvi. Se venite chiamati durante una riunione, potete rispondere brevemente e richiamare più tardi. Così il contatto rimane piacevole e mantenete il lavoro tranquillo. Domani la richiamo, perché adesso sono in riunione.*

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

---

### 3. Ascolta il frammento audio e indica se le seguenti affermazioni sono vere o false.

	Vero	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. Leggi il dialogo e rispondi alle domande

<b>Sanne (receptionist):</b>	<i>Goedemiddag, BrightMinds Consultancy, met Sanne aan de lijn. Waarmee kan ik u helpen?</i> <i>(Buon pomeriggio, BrightMinds Consultancy, parla Sanne. In cosa posso aiutarla?)</i>
<b>Meneer De Graaf (klant):</b>	<i>Goedemiddag, met De Graaf van De Graaf Logistics. Ik bel om te vragen of ik mevrouw Van Dijk even kan spreken over onze offerte.</i> <i>(Buon pomeriggio, sono De Graaf di De Graaf Logistics. Chiamo per chiedere se posso parlare un attimo con la signora Van Dijk della nostra offerta.)</i>
<b>Sanne (receptionist):</b>	<i>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?</i> <i>(Controllo un attimo: purtroppo la signora Van Dijk al momento non è raggiungibile; è in riunione. Vuole che la metta in attesa, oppure preferisce che le chieda di richiamarla?)</i>
<b>Meneer De Graaf (klant):</b>	<i>Als u haar kunt verwittigen dat het over de planning voor volgende week gaat, graag terugbellen. Ik ben bereikbaar op 06 3148 2201.</i> <i>(Se può avvisarla che riguarda la pianificazione per la prossima settimana, gradirei che mi richiamasse. Sono raggiungibile al 06 3148 2201.)</i>
<b>Sanne (receptionist):</b>	<i>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.</i> <i>(Perfetto, lascio un messaggio e la avviso subito. Se dovesse avere altre domande, farà riferimento a lei e la richiamerà il prima possibile.)</i>



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



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

### 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