

## 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**

**Een bericht achterlaten**

**Het gesprek doorschakelen**

**In de wacht zetten**

**Kunnen spreken?**

**Terugbellen**

**Beantwoorden**

**Antwoorden op**

**Opnemen**

**Bereikbaar**

**Beschikbaar**

**Informeren naar**

**Vragen naar**

**Vragen om**

**Verwijzen naar**

**Ingaan op**

**Verwittigen van**

### 1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (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**.

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

1-b 2-c

### 2. Grammatica: Zinsbouw: hoofdzin en vraagzin

In het Nederlands komt de tijd vaak aan het begin van de zin, terwijl de manier of plaats minder vaak vooraan staat.



Type zin	Structuur	Voorbeeld
Hoofdzin	Onderwerp + Finiete verbum + Rest	Ik verbind u door met de manager.
Hoofdzin met inversie	Rest = Inversiecommando + Finiete verbum + Onderwerp + Rest	Morgen stuur ik je de informatie via WhatsApp.
Open vraag	Vraagwoord + Finiete verbum + Onderwerp + Rest	Waarom neemt zij haar telefoon niet op?
Gesloten vraag	Finiete verbum + Onderwerp + Rest	Heb je even tijd om iets te bespreken?

De standaardvolgorde voor de rest van de zin is: **Tijd – Manier – Plaats (T-M-P)** (vb. Ik ga morgen (Tijd) met de trein (Manier) naar Amsterdam (Plaats)).

Bij inversie en vragen staat de persoonsvorm vóór het onderwerp.

- Morgen \_\_\_\_\_ ik u terug zodra ik de manager gesproken heb.  
a. belt      b. bel      c. bel ik      d. ik bel
- Waarom \_\_\_\_\_ u de telefoon niet op?  
a. u neemt      b. neemt      c. nemen      d. neemt u

1. bel 2. neemt

### Herschrijf de zinnen (QR: AI+)



- (Stuur) Je stuurt de factuur vandaag per e-mail naar de klant.  
\_\_\_\_\_
- Jullie hebben morgen tijd voor een overleg op kantoor.  
\_\_\_\_\_
- (Wanneer) Zij belt haar collega vanmiddag vanuit huis.  
\_\_\_\_\_

### Corrigeer de fout

- Morgen ik bel de nieuwe klant terug.  
\_\_\_\_\_

Morgen bel ik de nieuwe klant terug.

- Waarom jij neemt de telefoon niet op?  
\_\_\_\_\_

Waarom neem jij de telefoon niet op?

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

### 3.Oefeningen

#### 1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- |                              |                                                                     |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 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. Nieuwe telefonische bereikbaarheid bij adviesbureau (QR: Audio)

**Vul de lege plekken in:** 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.

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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (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.

Waar Onwaar

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



#### 4. Kies de juiste oplossing

1. Kunt u mij even \_\_\_\_\_ als de manager weer beschikbaar is?  
a. verwittigt      b. verwittig      c. verwittigen      d. verwittigde
  2. Morgen \_\_\_\_\_ wij alle klanten dat de afspraak telefonisch wordt bevestigd.  
a. verwittigt      b. verwittigen      c. verwittigde      d. verwittigt
  3. Waarop \_\_\_\_\_ u precies in als ik u doorverbind met de receptionist?  
a. gaan      b. gaat      c. ga      d. ging
1. verwittigen 2. verwittigen 3. gaat



#### 5. Rollenspel - dialogen (QR: Audio)

##### Nieuwe klant belt over offerte

- Sanne (receptionist):** *Goedemiddag, Innovatek, met Sanne aan de telefoon. Waarmee kan ik u helpen?*
- Meneer De Vries (klant):** *Goedemiddag, met De Vries van De Vries Bouw. Ik wil graag iemand spreken over een offerte, is de projectleider beschikbaar?*
- 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.*
- Meneer De Vries (klant):** *Doe maar een bericht. Kunt u vragen of hij mij vandaag terugbelt? Het gaat over de planning en de levertijd.*
- 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?*

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

#### 6. Spreken: vertaal en beantwoord (QR: AI+)

*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. Schrijven: E-mail (QR: AI+)

**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**en 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)



**Schrijf een passende reactie:** *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?*

---

---

---

### Belangrijke werkwoorden

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

### ingaan (ingaan)

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

### Verwittigen (verwittigen)

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