

## 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**

**Beschikbaar**

**Bereikbaar**

**Een bericht achterlaten**

**Het gesprek doorschakelen**

**In de wacht zetten**

**Informereren naar**

**Ingaan op**

**Kunnen spreken?**

**Opnemen**

**Terugbellen**

**Verwittigen van**

**Verwijzen naar**

**Vragen om**

**Vragen naar**

**Antwoorden op**

**Beantwoorden**

### 1. 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?

- Morgen \_\_\_\_\_ ik u terug, want de manager is nu niet bereikbaar.  
a. *bellen*    b. *bel*    c. *belt*    d. *ik bel*
- 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*

### Herschrijf de zinnen

- Ik bel je later vandaag. (Zet 'later vandaag' vooraan.)  
\_\_\_\_\_
- We bespreken het contract morgen op kantoor. (Zet 'op kantoor' vooraan.)  
\_\_\_\_\_

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

---

## 2.Oefeningen



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

- |                              |  |
|------------------------------|--|
| 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. Telefonische bereikbaarheid: nieuwe cliënten en privécontacten (Audio beschikbaar in de app)

**Vul de lege plekken in:** 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.

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

### 3. Luister naar het audiofragment en geef aan of de volgende uitspraken waar of onwaar zijn.

Waar Onwaar

- |  |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 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. Lees de dialoog en beantwoord de vragen



- Sanne** *Goedemiddag, BrightMinds Consultancy, met Sanne aan de lijn. Waarmee*  
**(receptionist):** *kan ik u helpen?*
- 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.*
- Sanne** *Ik kijk het even na - mevrouw Van Dijk is op dit moment helaas niet*  
**(receptionist):** *bereikbaar; ze zit in een afspraak. Wilt u dat ik u in de wacht zet, of zal ik haar vragen u terug te bellen?*
- 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.*
- Sanne** *Prima, ik laat een bericht achter en verwittig haar direct. Als zij nog vragen*  
**(receptionist):** *heeft, verwijst ze naar u en belt ze u zo snel mogelijk terug.*

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



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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**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