

A2.36 Van postkantoor naar e-mail



- Verstuur en ontvang berichten.
- E-mail en internet.

De e-mail	Het pakket
De post	Het afscheid
De brief	Sturen
De handtekening	Antwoorden op een e-mail
De ontvanger	Een brief ontvangen
De verzender	Naar het postkantoor gaan
De postzegel	

1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (QR: Audio)



Soms is een klant ontevreden omdat een **pakketje** kwijt is of te laat komt. Dat kan gebeuren door een foute postcode, een verkeerd **adres** of omdat de douane het pakket tegenhoudt. Ook kan de naam van de **ontvanger** verkeerd op het pakket staan. Soms zegt de **pakketbezorger** dat niemand thuis is en gaat het pakket terug. Met een aangetekende zending kun je het pakket beter volgen en krijg je bericht. *Welke* informatie moet dan kloppen?

1. Waardoor kan een pakket vertraging krijgen?
 - a. Omdat de postcode niet klopt
 - b. Omdat de ontvanger altijd op vakantie is
 - c. Omdat het postkantoor elke dag dicht is
 - d. Omdat de klant geen e-mail heeft
2. Wat kan er gebeuren als een pakket uit het buitenland komt?
 - a. De douane kan het tegenhouden
 - b. De ontvanger krijgt geen naam meer
 - c. Het pakket gaat automatisch naar het postkantoor
 - d. De bezorger moet het pakket zelf betalen

1-a 2-a

2. Grammatica: Vragende voornaamwoorden (wie, wat, welk(e))



Vragende voornaamwoorden zoals wie, wat, welk(e) gebruik je om te verwijzen naar personen, dingen, keuzes.

1. 'Welk(e)' gebruik je voor keuzes tussen twee of meer dingen.
2. 'Wat' gebruik je voor dieren, dingen of acties.
3. 'Wie' gebruik je voor één of meerdere personen.

	Voornaamwoord	Voorbeeld
Bijvoeglijk en zelfstandig gebruik	welk(e)	Welk e-mailadres heb je gebruikt?
	wat voor (een)	Wat voor pakket is dit?
Zelfstandig gebruik	wie	Wie gaat naar het postkantoor?
	wat	Wat staat er in de brief?

Welk gebruik je voor het-woorden.

"Welke" gebruik je voor de-woorden.

- _____ postzegel heb je nodig voor deze brief naar België?
a. Welke b. Wie c. Welk d. Wat
- _____ e-mailadres heb je in het formulier ingevuld?
a. Welke b. Wie c. Welk d. Wat

1. *Welke* 2. *Welk*

Herschrijf de zinnen (QR: A1+)



- Ik ga morgen naar het postkantoor.

- Er zit een brief in de envelop.

- Je hebt het zakelijke e-mailadres gebruikt.

3.Oefeningen

1. Koppel de items die een verwante betekenis hebben.

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| a. de verzender | 1. de afzender |
| b. de ontvanger | 2. een brief krijgen |
| c. een brief ontvangen | 3. degene die het ontvangt |
| d. sturen | 4. verzenden |



a-1 b-3 c-2 d-4

2. PostNL: melding bezorging en e-mailnotificaties (QR: Audio)



Vul de lege plekken in: bezorger, bezorgd, pakketten, afleveren, e-mail, verzender, handtekening

PostNL verwerkt veel post en (1) _____. Verwacht je een pakket voor je werk of thuis? Controleer dan het adres en de postcode in de bevestiging van de webshop. Als je niet thuis bent, kan de (2) _____ het pakket bij een PostNL-punt of bij de buren (3) _____

Bij een aangetekende zending vraagt de bezorger om een (4) _____. Je krijgt vaak een (5) _____ met een bezorgupdate. Is je pakket na twee werkdagen nog niet (6) _____? Neem dan contact op met de (7) _____ en vermeld het liefst het track-en-tracenummer.

1. Wat kun je doen als je pakket na twee werkdagen nog niet bezorgd is, en welke informatie vermeld je in je bericht?
-

3. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar

1. De spreker kan vandaag niet naar het postkantoor en gebruikt daarom e-mail om contact te maken.
2. De ontvanger meldt dat hij morgenochtend thuis is om het pakket aan te nemen.
3. De spreker koopt de postzegel online voordat ze het pakket vandaag verstuurt.



4. Kies de juiste oplossing

1. Wie _____ het pakket gisteren bij de burens ontvangen?
a. heeft b. had c. hebben d. is
2. Welke e-mail _____ je naar de verzender gestuurd met de handtekening erbij?
a. heb b. heeft c. hebt d. bent
3. Wat _____ je al van het postkantoor ontvangen over je pakket?
a. ben b. had c. heeft d. hebt

1. heeft 2. heb 3. hebt

5. Rollenspel - dialogen (QR: Audio)



Pakket versturen bij PostNL

Medewerker *Goedemiddag. Waarmee kan ik u helpen?*

PostNL:

Klant: *Goedemiddag. Ik wil dit pakket naar mijn broer in Groningen sturen. Is een postzegel voldoende, of heeft het pakket een label nodig?*

Medewerker *Voor een pakket gebruiken we een verzendlabel. Wilt u het aangetekend versturen, zodat de ontvanger met handtekening ontvangt?*

PostNL:

Klant: *Ja graag, dat lijkt me beter want het is belangrijk materiaal. Ik ben de verzender, klopt dat? En hij krijgt het pas als hij tekent?*

Medewerker *Klopt. U bent de verzender. U betaalt hier, u ontvangt een bewijs en we kunnen een track-and-trace link per e-mail sturen.*

PostNL:

1. Wat wil de klant versturen en naar welke stad?

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



Met wie kan ik contact opnemen? / Ik stuur een korte e-mail naar de verzender. / Kunt u mij de gegevens van de ontvanger geven?

1. Je verwacht een pakket, maar het komt niet aan. Wat doe je en met wie neem je contact op?

2. Je krijgt op je werk een e-mail met een vraag. Wat schrijf je terug en welke informatie geef je?

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

Onderwerp: Pakket kon niet bezorgd worden

Beste mevrouw Jansen,

Vandaag heeft de bezorger uw **pakket** niet kunnen afleveren. Volgens onze informatie was u niet thuis. Het pakket ligt nu bij het PostNL-punt aan de **Kerkstraat 12** en kan daar tot vrijdag 19:00 worden opgehaald. Neem een ID mee; soms vraagt men om een **handtekening**.

Wilt u liever een nieuwe bezorgafspraak? Antwoord dan op deze **e-mail** met uw voorkeur.

Met vriendelijke groet,
Klantenservice TrendShop



Schrijf een passende reactie: *Ik wil het pakket ophalen bij het PostNL-punt op Kerkstraat 12. / Welke dagen en tijden zijn mogelijk voor een nieuwe bezorging? / Moet ik alleen mijn ID meenemen of ook een afhaalcode?*

Belangrijke werkwoorden

ik

jij/je

hij/zij/ze/het

wij/we

jullie

zij/ze

Ontvangen (ontvangen)

Voltooid tegenwoordige tijd (VTT)

heb ontvangen

hebt ontvangen

heeft ontvangen

hebben ontvangen

hebben ontvangen

hebben ontvangen

Sturen (sturen)

Voltooid tegenwoordige tijd (VTT)

heb gestuurd

hebt gestuurd

heeft gestuurd

hebben gestuurd

hebben gestuurd

hebben gestuurd