

A2.36 Van postkantoor naar e-mail



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

De brief

Het pakket

De post

Naar het postkantoor gaan

De postzegel

De verzender

De ontvanger

De e-mail

Sturen

Antwoorden op een e-mail

Een brief ontvangen

De handtekening

Het afscheid

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



1. Waarom zijn sommige klanten niet tevreden?
 - a. Omdat een pakketje kwijt is.
 - b. Omdat de klant geen e-mailadres heeft.
 - c. Omdat de webshop altijd te duur is.
 - d. Omdat de bezorger nooit in de straat komt.
2. Wat gebeurt er als de postcode niet klopt?
 - a. De ontvanger moet extra belasting betalen.
 - b. Het pakket wordt altijd sneller bezorgd.
 - c. Het pakket gaat naar een andere regio en krijgt d. De bezorger brengt het pakket automatisch vertraging. naar het juiste adres.
3. Wat kan de douane doen met een pakket uit het buitenland?
 - a. De douane verandert het adres op het pakket.
 - b. De douane stuurt het automatisch terug naar de verzender.
 - c. De douane kan het tegenhouden.
 - d. De douane bezorgt het zelf bij de ontvanger.
4. Wat is een voordeel van een aangetekende zending via het postkantoor?
 - a. Je hoeft geen adres op het pakket te schrijven.
 - b. Je krijgt notificaties en kunt het pakket volgen.
 - c. De bezorger hoeft niet aan te bellen.
 - d. Het pakket kan niet kwijt raken.

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

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?

- _____ formulier moet ik invullen als ik een aangetekende brief naar Duitsland wil sturen?
a. *Welk* b. *Wie* c. *Welke* d. *Wat*
- _____ bijlage heb je in de e-mail naar de klant gezet?
a. *Wat* b. *Welk* c. *Wie* d. *Welke*

1. *Welk* 2. *Welke*

Herschrijf de zinnen

- (Wie) Je ziet een onbekende man bij de receptie. Je wilt weten wie hij is.

- Je collega vertelt over een probleem. Je wilt weten wat het probleem is.

- (Welk) Je vriendin heeft een nieuw abonnement. Je wilt weten welk abonnement zij heeft.

3.Oefeningen



1. Koppel de items die een verwante betekenis hebben.

- | | |
|------------------------|----------------------------------|
| a. de brief | 1. een geschreven kaart of brief |
| b. het pakket | 2. verzenden |
| c. sturen | 3. een doos met post |
| d. een brief ontvangen | 4. een brief krijgen |

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

2. Servicebericht: post ontvangen en e-mailnotificaties (Audio beschikbaar in de app)

Vul de lege plekken in: pakket, handtekening, e-mail, ontvangen, postkantoor, ontvanger, sturen

Servicebericht

Vanaf deze week stuurt PostNL bij veel zendingen een _____ notificatie. Je krijgt een bericht zodra je _____ is gesorteerd en wanneer het wordt bezorgd. Controleer of je e-mailadres klopt bij de webshop. Heb je niets _____? Kijk ook in je map 'ongewenste e-mail'.

Moet je een belangrijk document _____, bijvoorbeeld een contract? Dan kun je naar een _____ of PostNL-punt gaan en kiezen voor aangetekend versturen. Je krijgt een track-en-trace en soms is een _____ nodig bij ontvangst. Let op: als het adres of de naam niet klopt, kan de bezorging vertragen. Bewaar de verzendbevestiging tot je zeker weet dat de _____ het heeft gekregen.

1. Wat kun je controleren als je geen e-mailnotificatie hebt ontvangen?

2. Waarom is het handig om aangetekend te versturen volgens de tekst?

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

Ze bracht een pakket naar het postkantoor namens een klant.

Waar Onwaar

De medewerker vroeg om haar postzegel te kopen.

Ze stuurde direct een e-mail met het verzendnummer.



4. Kies de juiste oplossing

1. Naar welk e-mailadres heb je de e-mail _____?
a. stuurde b. stuurt c. gestuurd d. sturen
2. Wie heeft het pakket gisteren _____?
a. ontvangen b. ontving c. ontvangt d. ontvang
3. Wat heb je in je antwoord op de e-mail _____?
a. stuurt b. stuurde c. stuur d. gestuurd

1. gestuurd 2. ontvangen 3. gestuurd

5. Lees de dialoog en beantwoord de vragen

Klant: *Hoi, ik wil dit pakket naar mijn zus in Utrecht sturen, maar ik weet niet precies wat ik moet invullen.*

Medewerker *Geen probleem. Ik heb de naam van de ontvanger en het adres nodig; u bent de verzender.*

Klant: *Oké, hier is het adres. Moet de ontvanger ook tekenen bij aflevering?*

Medewerker *Dat kan. Als u dat wilt, zetten we handtekening bij aflevering aan. Ik plak de postzegel en dan is het klaar.*



1. Wat wil de klant versturen en waarheen?

2. Welke twee gegevens vraagt de medewerker voordat het pakket kan worden verzonden?

6. Beantwoord de vragen met het vocabulaire uit dit hoofdstuk.

Kunt u mij helpen met...? / Wat is het adres van de ontvanger of verzender? / Ik stuur u een e-mail en ik hoor graag uw antwoord.

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

2. Je wilt een korte e-mail sturen naar een collega over een afspraak. Wat schrijf je en hoe sluit je de e-mail af?

7. E-mail

Onderwerp: Bezorging lukt niet – bestelling #58421

Hallo,

We hebben vandaag geprobeerd je **pakket** te bezorgen, maar er was niemand thuis.

Welke optie kies je?

- morgen opnieuw bezorgen (tussen 18:00–22:00)
- bezorgen bij de burens (graag huisnummer)
- afhalen bij een afhaalpunt bij jou in de buurt

Antwoord op deze **e-mail** voor 17:00. Dan passen we de bezorging aan.

Met vriendelijke groet,

Sanne de Vries

Klantenservice WebWinkel NL



Schrijf een passende reactie: *Ik kies voor bezorgen bij de burens, bij huisnummer... / Kunt u het pakket bezorgen op: huisnummer...? / Wat is het dichtstbijzijnde afhaalpunt?*

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