

## 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>(Recepcjonista)</i>	<b>Informeren naar</b>	<i>(Pytać o / Uzyskać informację o)</i>
<b>Beantwoorden</b>	<i>(Odpowiadać)</i>	<b>Vragen naar</b>	<i>(Pytać o)</i>
<b>Antwoorden op</b>	<i>(Odpowiadać na)</i>	<b>Vragen om</b>	<i>(Poprosić o)</i>
<b>Opnemen</b>	<i>(Odebrać (telefon))</i>	<b>Kunnen spreken?</b>	<i>(Czy mogę rozmawiać?)</i>
<b>Terugbellen</b>	<i>(Oddzwonić)</i>	<b>Ingaan op</b>	<i>(Odnieść się do)</i>
<b>In de wacht zetten</b>	<i>(Poczekać (przy telefonie))</i>	<b>Verwijzen naar</b>	<i>(Skierować do / Odwołać się do)</i>
<b>Een bericht achterlaten</b>	<i>(Zostawić wiadomość)</i>	<b>Beschikbaar</b>	<i>(Dostępny)</i>
<b>Het gesprek doorschakelen</b>	<i>(Przekierować połączenie)</i>	<b>Bereikbaar</b>	<i>(Osiągalny)</i>
<b>Verwittigen van</b>	<i>(Poinformować o)</i>		

### 1. Gramatyka: Składnia zdania: zdanie główne i pytające

W języku niderlandzkim określenie czasu często stoi na początku zdania, natomiast sposób lub miejsce rzadziej pojawiają się na początku.



Type zin (Typ zdania)	Structuur (Struktura)	Voorbeeld (Przykład)
Hoofdzin (Zdanie główne)	Onderwerp + Finiete verbum + Rest ( <i>Podmiot + czasownik odmieniony + reszta</i> )	Ik verbind u door met de manager. ( <i>Przełączę pana/panią do kierownika.</i> )
Hoofdzin met inversie (Zdanie główne z inwersją)	Rest = Inversiecommando + Finiete verbum + Onderwerp + Rest ( <i>Reszta = element na początku zdania (inwersja) + czasownik odmieniony + podmiot + reszta</i> )	Morgen stuur ik je de informatie via WhatsApp. ( <i>Jutro wyślę ci informacje przez WhatsApp.</i> )
Open vraag (Pytanie otwarte)	Vraagwoord + Finiete verbum + Onderwerp + Rest ( <i>Zaimek pytający + czasownik odmieniony + podmiot + reszta</i> )	Waarom neemt zij haar telefoon niet op? ( <i>Dlaczego ona nie odbiera telefonu?</i> )
Gesloten vraag (Pytanie zamknięte)	Finiete verbum + Onderwerp + Rest ( <i>Czasownik odmieniony + podmiot + reszta</i> )	Heb je even tijd om iets te bespreken? ( <i>Masz chwilę, żeby coś omówić?</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

## Przepisz zwroty

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

---

*(Później dzisiaj zadzwonię do ciebie.)*

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

---

*(W biurze omawiamy umowę jutro.)*

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

---

*(Czy możesz do mnie oddzwonić dziś po południu?)*

## 2. Ćwiczenia

### 1. Dopasuj każde słowo do jego definicji.

- |                              |  |
|------------------------------|--|
| 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. Dostępność telefoniczna: nowi klienci i kontakty prywatne (Audio dostępne w aplikacji)

**Wypełnij luki:** 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.

*Dla nowych klientów nasza dostępność telefoniczna jest bardzo ważna. Recepcja jest czynna w dni robocze od 08.30 do 17.00. Możesz zapytać o status swojego wniosku lub dowiedzieć się więcej o naszych usługach. Jeśli właściwy pracownik nie jest dostępny, recepcjonista może przełączyć rozmowę albo poprosić, żebyś zaczekał/zaczekała na linii. Jeśli nie możesz czekać, możesz zostawić wiadomość.*

*Jeśli dzwonisz prywatnie, ustalcie, jak będziecie do siebie oddzwaniać. Jeśli ktoś zadzwoni do ciebie podczas spotkania, możesz krótko odpowiedzieć i oddzwonić później. Dzięki temu kontakt pozostaje przyjemny, a ty możesz spokojnie pracować. Oddzwonię do pana/pani jutro, bo teraz jestem na naradzie.*

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

\_\_\_\_\_

### 3. Posłuchaj fragmentu audio i zaznacz, czy poniższe stwierdzenia są prawdziwe czy fałszywe.

	Prawda	Fałsz
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. Przeczytaj dialog i odpowiedz na pytania

<b>Sanne (receptionist):</b>	<i>Goedemiddag, BrightMinds Consultancy, met Sanne aan de lijn. Waarmee kan ik u helpen? (Dzień dobry, BrightMinds Consultancy, przy telefonie Sanne. W czym mogę pomóc?)</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. (Dzień dobry, mówię do De Graaf z De Graaf Logistics. Dzwonię z pytaniem, czy mógłbym porozmawiać chwilę z panią Van Dijk w sprawie naszej oferty.)</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? (Już sprawdzam — pani Van Dijk jest w tej chwili niestety niedostępna; jest na spotkaniu. Czy mam pana przełączyć i połączyć, gdy będzie wolna, czy poprosić ją, żeby do pana oddzwoniła?)</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. (Jeśli może ją pani poinformować, że chodzi o planowanie na przyszły tydzień, to proszę o oddzwonienie. Jestem dostępny pod numerem 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. (Świetnie, zostawię wiadomość i od razu ją poinformuję. Jeśli będzie miała dodatkowe pytania, skontaktuje się z panem i oddzwoni najszybciej, jak to możliwe.)</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



**Napisz odpowiednią odpowiedź:** *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?*

### Ważne czasowniki

#### ingaan (wejść)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)

ga in

gaat in

gaat in

gaan in

gaan in

gaan in

#### Verwittigen (powiadomić)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)

verwittig

verwittigt

verwittigt

verwittigen

verwittigen

verwittigen

ik

jij/je

hij/zij/ze/het

wij/we

jullie

zij/ze