

## 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>Verwittigen van</b>	<i>(Poinformować o)</i>
<b>Een bericht achterlaten</b>	<i>(Zostawić wiadomość)</i>	<b>Informeren naar</b>	<i>(Pytać o)</i>
<b>Kunnen spreken?</b>	<i>(Czy mogę porozmawiać?)</i>	<b>Vragen naar</b>	<i>(Pytać o)</i>
<b>Beantwoorden</b>	<i>(Odpowiadać)</i>	<b>Vragen om</b>	<i>(Prosić o)</i>
<b>Antwoorden op</b>	<i>(Odpowiadać na)</i>	<b>Ingaan op</b>	<i>(Odnosić się do)</i>
<b>Opnemen</b>	<i>(Odebrać)</i>	<b>Verwijzen naar</b>	<i>(Skierować do)</i>
<b>Terugbellen</b>	<i>(Oddzwonić)</i>	<b>Bereikbaar</b>	<i>(Dostępny)</i>
<b>In de wacht zetten</b>	<i>(Połączyć z oczekiwaniem)</i>	<b>Beschikbaar</b>	<i>(Dostępny)</i>
<b>Het gesprek doorschakelen</b>	<i>(Przekierować rozmowę)</i>		

### 1. Zeskanuj kod QR, aby obejrzeć video, lub przeczytaj 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**.

*W dzisiejszych czasach prawie każdy ma telefon komórkowy, ale kiedyś wiele osób było sceptycznych. Niektórzy użytkownicy telefonu słyszą swoje urządzenie zbyt późno i wtedy dostają SMS lub wiadomość w aplikacji z pytaniem, gdzie są. Inni mówią, że w domu są zawsze osiągalni, więc dzwonienie w drodze nie jest im potrzebne. Czasem ktoś widzi, że przegapił rozmowę, i wtedy od razu decyduje się oddzwonić.* Vp>

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

1-d 2-a



## 2. 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 (Rodzaj zdania)	Structuur (Struktura)	Voorbeeld (Przykład)
Hoofdzin (Zdanie główne)	Onderwerp + Finiete verbum + Rest (Podmiot + czasownik w formie osobowej + reszta)	Ik verbind u door met de manager. (Przełączę pana/panią do menedżera.)
Hoofdzin met inversie (Zdanie główne z inwersją)	Rest = Inversiecommando + Finiete verbum + Onderwerp + Rest (Reszta = element wywołujący inwersję + czasownik w formie osobowej + podmiot + reszta)	Morgen stuur ik je de informatie via WhatsApp. (Jutro wyślę ci informacje przez WhatsApp.)
Open vraag (Pytanie otwarte)	Vraagwoord + Finiete verbum + Onderwerp + Rest (Zaimek pytajny + czasownik w formie osobowej + podmiot + reszta)	Waarom neemt zij haar telefoon niet op? (Dlaczego ona nie odbiera telefonu?)
Gesloten vraag (Pytanie zamknięte)	Finiete verbum + Onderwerp + Rest (Czasownik w formie osobowej + podmiot + reszta)	Heb je even tijd om iets te bespreken? (Masz chwilę czasu, żeby coś omówić?)

Standardowa kolejność dla reszty zdania to: **Tijd – Manier – Plaats (T-M-P)** (vb. Ik ga morgen (Tijd) met de trein (Manier) naar Amsterdam (Plaats)).

Przy inwersji i w pytaniach forma osobowa czasownika stoi przed podmiotem.

- Morgen \_\_\_\_\_ ik u terug zodra ik de manager gesproken heb. (Jutro oddzwonię do pana/pani, gdy tylko porozmawiam z menedżerem.)  
a. belt      b. bel      c. bel ik      d. ik bel
- Waarom \_\_\_\_\_ u de telefoon niet op? (Dlaczego nie odbiera pan/pani telefonu?)  
a. u neemt      b. neemt      c. nemen      d. neemt u

1. bel 2. neemt

### Przepisz zwroty (QR: A1+)



- (Stuur) Je stuurt de factuur vandaag per e-mail naar de klant.

\_\_\_\_\_ (Czy wysyłasz dzisiaj e-mailem fakturę do klienta?)

- Jullie hebben morgen tijd voor een overleg op kantoor.

\_\_\_\_\_ (Czy jutro macie czas na spotkanie w biurze?)

- (Wanneer) Zij belt haar collega vanmiddag vanuit huis.

\_\_\_\_\_ (Kiedy ona dzwoni do swojej koleżanki?)

**1.** Stuur je vandaag per e-mail de factuur naar de klant? **2.** Hebben jullie morgen tijd voor een overleg op kantoor? **3.** Wanneer belt zij haar collega?

### **Popraw błąd**

1. Morgen ik bel de nieuwe klant terug.

---

Jutro oddzwonię do nowego klienta.

2. Waarom jij neemt de telefoon niet op?

---

Dlaczego nie odbierasz telefonu?

**1.** Morgen bel ik de nieuwe klant terug. **2.** Waarom neem jij de telefoon niet op?

### 3. Ćwiczenia

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

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| 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. Nowa dostępność telefoniczna w firmie doradczej (QR: Audio)

**Wypełnij luki:** informeer, verwittigen, receptionist, bereikbaarheid, terugbeld, doorgeschakeld, bericht, ingaan, beschikbaar



Vanaf 1 juni gebruikt ons adviesbureau een nieuw telefonesysteem. 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.

*Od 1 czerwca nasze biuro doradcze korzysta z nowego systemu telefonicznego. Recepcjonista odbiera telefon i szybciej pomaga w Państwa pytaniach. Jeśli są Państwo nowym klientem, najpierw pyta o temat rozmowy oraz o Państwa dostępność. Jeśli właściwy współpracownik jest dostępny, rozmowa zostaje od razu przełączona.*


*Jeśli współpracownik jest na naradzie, na krótko poprosimy Państwa o pozostanie na linii lub mogą Państwo zostawić wiadomość. Oddzwonimy tego samego dnia roboczego. Jeśli chcą Państwo, abyśmy odnieśli się do wcześniejszej oferty, prosimy mieć pod ręką numer sprawy. W pilnych sprawach natychmiast powiadamy osobę prowadzącą sprawę.*

*(1) receptionist, (2) informeer, (3) bereikbaarheid, (4) beschikbaar, (5) doorgeschakeld, (6) bericht, (7) terugbeld, (8) ingaan, (9) verwittigen*

1. Hoe zorgt het nieuwe telefonesysteem ervoor dat klanten sneller worden geholpen en wat kan een klant doen als de juiste collega niet beschikbaar is?

---

### 3. Posłuchaj fragmentu audio i wybierz poprawną odpowiedź. (QR: Audio)

	Prawda	Falsz	
1. De beller wilde direct met de projectleider praten, maar werd uiteindelijk doorverbonden met iemand anders.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. De receptioniste zei dat de projectleider later die dag zeker zou terugbellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Bij het informele telefoontje met haar zus liet de spreker een voicemail achter.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

1-V 2-X 3-V

### 4. Wybierz poprawne rozwiązanie

- Kunt u mij even \_\_\_\_\_ als de manager weer beschikbaar is? *(Czy może mnie Pan/Pani na chwilę powiadomić, gdy kierownik znów będzie dostępny?)*  
a. verwittigt      b. verwittig      c. verwittigen      d. verwittigde
- Morgen \_\_\_\_\_ wij alle klanten dat de afspraak telefonisch wordt bevestigd. *(Jutro powiadomimy wszystkich klientów, że spotkanie zostanie potwierdzone telefonicznie.)*  
a. verwittig      b. verwittigen      c. verwittigde      d. verwittigt
- Waarop \_\_\_\_\_ u precies in als ik u doorverbind met de receptionist? *(Do czego dokładnie Pan/Pani się odniesie, jeśli połączę Pana/Panią z recepcjonistą?)*  
a. gaan      b. gaat      c. ga      d. ging

1. verwittigen 2. verwittigen 3. gaat

### 5. Odgrywanie ról - dialogi (QR: Audio)



#### Nieuwe klant belt over offerte

- Sanne (receptionist):** *Goedemiddag, Innovatek, met Sanne aan de telefoon. Waarmee kan ik u helpen?*  
*(Dzień dobry, Innovatek, przy telefonie Sanne. W czym mogę Panu/Pani pomóc?)*
- Meneer De Vries (klant):** *Goedemiddag, met De Vries van De Vries Bouw. Ik wil graag iemand spreken over een offerte, is de projectleider beschikbaar?*  
*(Dzień dobry, De Vries z De Vries Bouw. Chciałbym porozmawiać z kimś w sprawie oferty, czy kierownik projektu jest dostępny?)*
- 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.*  
*(Już sprawdzam, proszę chwilę zaczekać. Na moment przełączę Pana/Panią na oczekiwanie... Dziękuję. W tej chwili jest niedostępny; mogę przełączyć rozmowę do jego kolegi albo przekazać wiadomość.)*
- Meneer De Vries (klant):** *Doe maar een bericht. Kunt u vragen of hij mij vandaag terugbelt? Het gaat over de planning en de levertijd.*  
*(Proszę przekazać wiadomość. Czy może Pani poprosić, żeby oddzwonił do mnie jeszcze dzisiaj? Chodzi o harmonogram i czas dostawy.)*

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?

(Oczywiście. Zanotuję, że chce Pan, aby oddzwoniono do Pana jeszcze dzisiaj, i że chodzi o harmonogram oraz czas dostawy. Pod jakim numerem najlepiej można się z Panem skontaktować i czy mam go poinformować, że sprawa jest pilna?)

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

## 6. Mówienie (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. Pisanie: 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)



**Napisz odpowiednią odpowiedź:** 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?

---

---

---

**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