

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	<i>(A rececionista)</i>	Antwoorden op	<i>(Responder a)</i>
Bereikbaar	<i>(Disponível/contatável)</i>	Opnemen	<i>(Atender (o telefone))</i>
Beschikbaar	<i>(Disponível)</i>	Informeren naar	<i>(Informar sobre)</i>
Het gesprek doorschakelen	<i>(Encaminhar a chamada)</i>	Vragen naar	<i>(Perguntar sobre)</i>
In de wacht zetten	<i>(Colocar em espera)</i>	Vragen om	<i>(Pedir)</i>
Een bericht achterlaten	<i>(Deixar uma mensagem)</i>	Verwijzen naar	<i>(Remeter para)</i>
Terugbellen	<i>(Telefonar de volta)</i>	Ingaan op	<i>(Responder a / abordar)</i>
Kunnen spreken?	<i>(Pode falar?)</i>	Verwittigen van	<i>(Avisar sobre)</i>
Beantwoorden	<i>(Responder)</i>		

1. Digitalize o código QR para ver o vídeo, ou leia o texto. (QR: Áudio)



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**.

*Hoje em dia quase todo mundo tem um **celular**, mas antigamente muitas pessoas eram céticas. Alguns **usuários de telefone** ouvem o aparelho tarde demais e então recebem um **SMS** ou uma mensagem de aplicativo perguntando onde estão. Outros dizem que em casa estão sempre acessíveis, então não acham necessário ligar quando estão na rua. Às vezes alguém vê que perdeu uma chamada e então decide **ligar de volta** imediatamente.* Vp>

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

1-d 2-c



2. Gramática: Estrutura da frase: oração principal e oração interrogativa

Em neerlandês, o tempo costuma vir no início da frase, enquanto a maneira ou o lugar aparecem menos frequentemente no começo.

Type zin (Tipo de frase)	Structuur (Estrutura)	Voorbeeld (Exemplo)
Hoofdzin (Frase principal)	Onderwerp + Finiete verbum + Rest (Sujeito + verbo conjugado + resto)	Ik verbind u door met de manager. (Vou transferi-lo(a) para o gerente.)
Hoofdzin met inversie (Frase principal com inversão)	Rest = Inversiecommando + Finiete verbum + Onderwerp + Rest (Resto = elemento inicial (inversão) + verbo conjugado + sujeito + resto)	Morgen stuur ik je de informatie via WhatsApp. (Amanhã envio-te a informação pelo WhatsApp.)
Open vraag (Pergunta aberta)	Vraagwoord + Finiete verbum + Onderwerp + Rest (Pronome interrogativo + verbo conjugado + sujeito + resto)	Waarom neemt zij haar telefoon niet op? (Por que é que ela não atende o telefone?)
Gesloten vraag (Pergunta fechada)	Finiete verbum + Onderwerp + Rest (Verbo conjugado + sujeito + resto)	Heb je even tijd om iets te bespreken? (Tens um tempinho para discutir alguma coisa?)

A ordem padrão para o resto da frase é: **Tempo – Maneira – Lugar (T-M-P)** (vb. Ik ga morgen (Tijd) met de trein (Manier) naar Amsterdam (Plaats)).

Na inversão e nas perguntas, o verbo conjugado vem antes do sujeito.

- Morgen _____ ik u terug zodra ik de manager gesproken heb. (Amanhã ligo de volta assim que tiver falado com o gerente.)
a. belt b. bel c. bel ik d. ik bel
- Waarom _____ u de telefoon niet op? (Por que não atende o telefone?)
a. u neemt b. neemt c. nemen d. neemt u

1. bel 2. neemt

Rewrite the phrases (QR: IA+)



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

(Você envia hoje por e-mail a fatura para o cliente?)

- Jullie hebben morgen tijd voor een overleg op kantoor.

(Vocês terão tempo amanhã para uma reunião no escritório?)

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

(Quando ela liga para o colega dela?)

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?

Corrija o erro

1. Morgen ik bel de nieuwe klant terug.

Amanhã eu retorno a ligação do novo cliente.

2. Waarom jij neemt de telefoon niet op?

Por que você não atende o telefone?

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

3.Exercícios

1. Associe cada palavra à sua definição.

- | | |
|------------------------------|---|
| 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. Novo atendimento telefônico no escritório de consultoria (QR: Áudio)

Preencha as lacunas: informeert, verwittigen, receptionist, bereikbaarheid, terugbeld, doorgeschakeld, bericht, ingaan, beschikbaar



Vanaf 1 juni gebruikt ons adviesbureau een nieuw telefoniesysteem. 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.

A partir de 1º de junho, nosso escritório de consultoria utilizará um novo sistema telefônico. O recepcionista atende o telefone e ajuda você mais rapidamente com suas perguntas. Se você é um novo cliente, ele primeiro pergunta sobre o assunto da sua ligação e sobre como podemos contatá-lo. Se o colega certo estiver disponível, a ligação será transferida imediatamente.

Se o colega estiver em reunião, colocamos você em espera por um breve momento ou você pode deixar um recado. Você receberá retorno no mesmo dia útil. Se você quiser que tratemos de uma proposta anterior, tenha o número do seu processo em mãos. Em assuntos urgentes, avisamos o responsável imediatamente.

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

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

3. Ouça o fragmento de áudio e escolha a resposta correta. (QR: Áudio)

Verdadeiro Falso

- De beller wilde direct met de projectleider praten, maar werd uiteindelijk doorverbonden met iemand anders.
- De receptioniste zei dat de projectleider later die dag zeker zou terugbellen.
- Bij het informele telefoontje met haar zus liet de spreker een voicemail achter.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



1-V 2-X 3-V

4. Escolha a solução correta

- Kunt u mij even _____ als de manager weer beschikbaar is? *(O senhor pode me avisar um instante quando o gerente estiver disponível novamente?)*
 a. verwittigt b. verwittig c. verwittigen d. verwittigde
- Morgen _____ wij alle klanten dat de afspraak telefonisch wordt bevestigd. *(Amanhã vamos avisar todos os clientes de que o compromisso será confirmado por telefone.)*
 a. verwittig b. verwittigen c. verwittigde d. verwittigt
- Waarop _____ u precies in als ik u doorverbind met de receptionist? *(Em que exatamente o senhor vai entrar, se eu o transferir para o receptionista?)*
 a. gaan b. gaat c. ga d. ging

1. verwittigen 2. verwittigen 3. gaat

5. Roleplay - diálogos (QR: Áudio)

Nieuwe klant belt over offerte

Sanne (receptionist): *Goedemiddag, Innovatek, met Sanne aan de telefoon. Waarmee kan ik u helpen?*

(Boa tarde, Innovatek, aqui é a Sanne falando. Em que posso ajudar?)

Meneer De Vries (klant): *Goedemiddag, met De Vries van De Vries Bouw. Ik wil graag iemand spreken over een offerte, is de projectleider beschikbaar?*

(Boa tarde, aqui é o De Vries, da De Vries Bouw. Gostaria de falar com alguém sobre um orçamento; o gerente de projeto está disponível?)

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.*

(Vou verificar para o senhor, um momento, por favor. Vou colocá-lo brevemente em espera... Obrigada. No momento ele não está disponível; posso transferir a ligação para o colega dele ou deixar um recado.)

Meneer De Vries (klant): *Doe maar een bericht. Kunt u vragen of hij mij vandaag terugbelt? Het gaat over de planning en de levertijd.*

(Deixe um recado. Pode pedir que ele me ligue de volta hoje? É sobre o cronograma e o prazo de entrega.)



Sanne**(receptionist):**

Naturalijk. 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?

(Claro. Vou anotar que o senhor quer ser retornado hoje e que é sobre cronograma e prazo de entrega. Em qual número o senhor é mais facilmente encontrado, e devo avisá-lo de que é urgente?)

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

6. Falar: traduzir e responder (QR: IA+)

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. Escrita: E-mail (QR: IA+)

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** 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)



Escreva uma resposta apropriada: *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?*

Verbos importantes

ingaan (*entrar*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)

ga in

gaat in

gaat in

gaan in

gaan in

gaan in

Verwittigen (*avisar*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)

verwittig

verwittigt

verwittigt

verwittigen

verwittigen

verwittigen

ik

jij/je

hij/zij/ze/het

wij/we

jullie

zij/ze