

3 Spreken – Telefoonformules

b) CURSIST A

Je hebt je opgegeven voor het glasvezelnetwerk in jouw dorp. Je hebt een paar vragen.

Je belt met telecombedrijf Belsnel (cursist B).

Je wilt graag je contactpersoon spreken, Anna Boekhorst. Voer het gesprek. Let op: de situatie is formeel!

- Luister naar de medewerker, begroet hem/haar, zeg jouw naam en vraag naar je contactpersoon.
- Herhaal je vraag: je wilt met je contactpersoon spreken.
- Wanneer is je contactpersoon aanwezig?
- Wanneer kun je je contactpersoon het beste bellen?
- Bedank de medewerker.
- Je belt morgen terug en je vraagt naar de naam van de telefonist.
- Sluit het gesprek vriendelijk af.



3 Spreken – Telefoonformules

b) CURSIST B

Je bent receptionist bij telecombedrijf Belsnel. De telefoon gaat. Je krijgt iemand aan de lijn (cursist A).

Luister naar cursist A en reageer. Voer het gesprek. Gebruik de telefoonformules uit oefening a). Kies steeds een formule die passend is bij de situatie. Let op: de situatie is formeel!

- Neem de telefoon op en begroet de persoon aan de andere kant van de lijn.
Hoe kun je hem/haar van dienst zijn?
- Verontschuldig je. Je hebt het niet goed verstaan. Kan cursist A het voor je herhalen?
- Vraag om een ogenblikje. Je belt naar de contactpersoon.
Wacht even.
De contactpersoon is er niet. Je mag zelf bedenken waarom niet.
- De contactpersoon komt vandaag niet meer terug. Ze is er morgen weer.
- Contactpersoon: het beste 's morgens tussen 11 en 12 uur bereikbaar.
- Zeg nog een keer je naam.
- Sluit het gesprek zakelijk, maar vriendelijk af.

6 Grammatica en spreken – Indirecte constructies

e) Cursist A en B voeren een gesprekje. Cursist C doet dit:

- Observeren: Luister naar A en B. Gebruiken ze een directe of een indirecte constructie?
Maak aantekeningen.
- Controleren: Bekijk de oplossingen.
- Feedback geven: Vergelijk de informatie met jouw observatie. Geef cursist A en B feedback.

gesprek	observeren	
	Cursist A	Cursist B
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

6 Grammatica en spreken – Indirecte constructies

e)

gesprek	controleren
1	<ul style="list-style-type: none"> ● Wordt het glasvezelnetwerk aangelegd? ■ Weet u of het glasvezelnetwerk aangelegd wordt?/Weet u dat het glasvezelnetwerk aangelegd wordt? ● Ik weet niet of het glasvezelnetwerk aangelegd wordt./Ik weet dat het glasvezelnetwerk aangelegd wordt.
2	<ul style="list-style-type: none"> ■ Is het keuzemenu ingewikkeld? ● Vindt u dat het keuzemenu ingewikkeld is? ■ Ik vind dat het keuzemenu ingewikkeld is./Ik vind dat het keuzemenu niet ingewikkeld is./Ik vind niet dat het keuzemenu ingewikkeld is.
3	<ul style="list-style-type: none"> ● Is de informatie moeilijk te begrijpen? ■ Vindt u dat de informatie moeilijk te begrijpen is? ● Ik vind dat de informatie moeilijk te begrijpen is./Ik vind niet dat de informatie moeilijk te begrijpen is./Ik vind dat de informatie niet moeilijk te begrijpen is.
4	<ul style="list-style-type: none"> ■ Duurt de storing lang? ● Denkt u dat de storing lang duurt? ■ Ik denk dat de storing lang duurt./Ik denk dat de storing niet lang duurt./Ik denk niet dat de storing lang duurt.
5	<ul style="list-style-type: none"> ● Is de indirecte constructie moeilijk? ■ Denkt u dat de indirecte constructie moeilijk is? ● Ik denk dat de indirecte constructie moeilijk is./Ik denk dat de indirecte constructie niet moeilijk is./Ik denk niet dat de indirecte constructie moeilijk is.
6	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wie verzorgt de aanleg van het netwerk? ● Is bekend wie de aanleg van het netwerk verzorgt? ■ Het is bekend wie de aanleg van het netwerk verzorgt./Het is niet bekend wie de aanleg van het netwerk verzorgt.
7	<ul style="list-style-type: none"> ● Hoe duur is een abonnement op internet via glasvezel? ■ Weet u hoe duur een abonnement op internet via glasvezel is? ● Ik weet niet hoe duur een abonnement op internet via glasvezel is./Ik weet hoe duur een abonnement op internet via glasvezel is.
8	<ul style="list-style-type: none"> ■ Welke keuze moet ik in het keuzemenu maken? ● Weet u welke keuze ik in het keuzemenu moet maken? ■ Ik weet niet welke keuze u in het keuzemenu moet maken./Ik weet welke keuze u in het keuzemenu moet maken.
9	<ul style="list-style-type: none"> ● Wanneer is de aansluiting gepland? ■ Weet u wanneer de aansluiting gepland is? ● Ik weet wanneer de aansluiting gepland is./Ik weet niet wanneer de aansluiting gepland is.
10	<ul style="list-style-type: none"> ■ Waarom duurt de oplossing van het probleem zo lang? ● Weet u waarom de oplossing van het probleem zo lang duurt? ■ Ik weet niet waarom de oplossing van het probleem zo lang duurt./Ik weet waarom de oplossing van het probleem zo lang duurt.

7 Vocabulaire – Ik bel over ...

c) CURSIST A

SITUATIE 1

Je bent medewerker bij een telecombedrijf. Cursist B belt. Reageer op de vragen van cursist B. Gebruik indirecte constructies waar dat kan. Let op! De situatie is formeel.

Informatie:

- bedrijf: Belflix
- melding verhuizing: twee weken geleden binnen
- aansluiting: zo spoedig mogelijk, uiterlijk over twee dagen

SITUATIE 2

Je hebt een oude piano. Je wilt de piano bij het grofvuil zetten. Je belt met de gemeente (cursist B). Stel je vragen. Gebruik standaardzinnen uit oefening a) waar dat kan. Gebruik indirecte constructies waar dat kan. Let op! De situatie is formeel.

- Je zoekt iemand die je iets kan vertellen over grofvuil
- Je hebt een paar weken geleden een e-mail gestuurd, maar nog geen antwoord.
- Je wilt weten: piano → grofvuil?
- afspraak maken nodig?



7 Vocabulaire – Ik bel over ...

c) CURSIST B

SITUATIE 1

Je bent net verhuisd. Je wilt een paar dingen weten. Je belt met het telecombedrijf (cursist A). Stel je vragen. Gebruik standaardzinnen uit oefening a) waar dat kan. Gebruik indirecte constructies waar dat kan. Let op! De situatie is formeel.

- Je wilt iemand spreken die je iets kan vertellen over telefoon en internet bij verhuizingen.
- Je hebt een paar weken geleden een e-mail gestuurd met de melding van je verhuizing.
- Je wilt weten: melding verhuizing → bekend bij bedrijf?
- aansluiting telefoon en internet: wanneer?

SITUATIE 2

Je werkt bij de gemeente. Cursist A belt. Reageer op de vragen van cursist A. Gebruik indirecte constructies waar dat kan. Let op! De situatie is formeel.

Informatie

- je werkt bij de gemeente, afdeling Huishoudelijk afval
- piano kan bij grofvuil: 2 m³ is toegestaan
- afspraak niet nodig; piano op plek van restafval zetten

8 Lezen en spreken – Ik wil graag mijn situatie uitleggen

CURSIST A

- a) **Je bent tekstschrijver. Je werkt vaak thuis. Je gebruikt veel internet. Je huidige internetverbinding is erg traag. Dat vind je niet fijn. Deze week heb je twee brieven ontvangen. Lees de brieven. Lees de vragen. Geef antwoord op de vragen.**

<p>Aan de bewoners van deze wijk</p> <p>Betreft: aanleg glasvezelnetwerk</p> <p>Geachte mevrouw/heer,</p> <p>Binnenkort wordt in uw wijk een glasvezelnetwerk aangelegd. Dit betekent voor u heel snel internet en heel scherp beeld op uw tv. De aanleg start over een maand. De kosten van deelname zijn € 1.700,-. U kunt zich opgeven voor het glasvezelnetwerk door het bijgaande formulier in te vullen en op te sturen naar uw gemeente. U kunt gebruikmaken van bijgaande antwoordenvolp. U kunt zich ook opgeven via internet. Ga naar www.gemeente.nl/glasvezelnetwerk.</p> <p>Met vriendelijke groet,</p> <p>Robbert van Halst, Afdeling Ruimtelijke Ordening</p>	<p>Connexx – altijd scherp!</p> <p>Aan de bewoners van deze wijk</p> <p>Betreft: aanleg glasvezelnetwerk</p> <p>Geachte mevrouw/heer,</p> <p>In overleg met de gemeente leggen wij binnenkort een glasvezelnetwerk in uw wijk aan. Dit betekent dat u supersnel internet en haarscherpe beelden op uw tv kunt hebben. U kunt natuurlijk meedoen aan het glasvezelnetwerk. De kosten daarvan zijn € 1.800,-. U kunt dit bedrag in drie termijnen betalen.</p> <p>Met vriendelijke groet,</p> <p>Jan Engelen, Marketingmanager Connexx</p>
--	--

- Van wie komen de brieven? Dus: wie zijn de afzenders van de brieven?
Brief 1 komt van
Brief 2 komt van
- Wat is het onderwerp van de brieven?
Onderwerp brief 1:
Onderwerp brief 2:
- Is alle informatie duidelijk in de brieven? Welke informatie is niet duidelijk?
.....

- b) **Je bent blij met het snelle netwerk. Je wilt graag meedoen. Maar je begrijpt twee dingen niet:**

1. Wat zijn de kosten? € 1.700,- of € 1.800,-?

2. Aan wie moet je betalen? Aan de gemeente of aan Connexx?

Je gaat de gemeente en Connexx bellen.

Opdracht 1

Bel met de gemeente (cursist B).

Je krijgt een keuzemenu te horen.

(Cursist B leest het keuzemenu voor).

- Luister naar het keuzemenu.
Kies de juiste toets/mogelijkheid.
- Voer daarna het gesprek met de medewerker van de gemeente.
- Leg je situatie uit (blij met netwerk, want...)
- Stel je vragen.
- Beëindig vriendelijk het gesprek.

Opdracht 2

Bel met Connexx (cursist C)

Je krijgt eerst weer een keuzemenu.

(Cursist C leest het keuzemenu voor).

- Luister naar het keuzemenu.
Kies de juiste toets/mogelijkheid.
- Leg uit wat je van de gemeente gehoord hebt.
- Stel je vraag.
- Beëindig vriendelijk het gesprek.

8 Lezen en spreken – Ik wil graag mijn situatie uitleggen

CURSIST B

- a) **Je werkt bij de gemeente. Je hebt deze week namens de gemeente een brief gestuurd naar alle bewoners in de wijk waar cursist A woont. Lees de brief. Vat de brief daarna samen in steekwoorden.**
- b) **Vandaag werk je bij de telefonische helpdesk van de gemeente. Bewoners van de wijk van cursist A kunnen bellen met vragen over de aanleg van het glasvezelnetwerk.**

Aan de bewoners van deze wijk

Betreft: aanleg glasvezelnetwerk

Geachte mevrouw/heer,

Binnenkort wordt in uw wijk een glasvezelnetwerk aangelegd. Dit betekent voor u heel snel internet en heel scherp beeld op uw tv. De aanleg start over een maand. De kosten van deelname zijn € 1.700,–
U kunt zich opgeven voor het glasvezelnetwerk door het bijgaande formulier in te vullen en op te sturen naar uw gemeente. U kunt gebruikmaken van bijgaande antwoordenvolp. U kunt zich ook opgeven via internet. Ga naar www.gemeente.nl/glasvezelnetwerk.

Met vriendelijke groet,

Robbert van Halst,
Afdeling Ruimtelijke Ordening

Opdracht 1

De telefoon gaat. Cursist A belt.

- Lees het keuzemenu voor.
- Wacht op de keuze van cursist A.
- Voer daarna het gesprek met cursist A.
- Gebruik de informatie.
- Beëindig zakelijk, maar vriendelijk het gesprek.

Keuzemenu:

*Welkom bij uw gemeente.
U krijgt nu eerst een keuzemenu te horen.
Als u geen keuze maakt, wordt de verbinding automatisch verbroken.
Voor het aanvragen of verlengen van een paspoort, identiteitskaart of rijbewijs: kies 1.
Voor vragen over of het aanvragen van vergunningen: kies 2.
Voor alle overige vragen: kies 3.*

Informatie:

Kosten glasvezel: € 1.700,–
Betaling: Connexx
Advies: Connexx bellen over de precieze prijs

Opdracht 2

In opdracht 2 heb jij geen actieve rol. Cursist A en C voeren een telefoongesprek met elkaar. Jij observeert. Let op onderstaande aspecten. Maak aantekeningen. Geef na het gesprek feedback aan cursist A en C.

- Noemen cursist A en C hun naam?
- Vertelt cursist A dat zij/hij een brief heeft ontvangen?
- Vertelt cursist A wat er in de brief staat?
- Vertelt cursist A dat zij/hij een vraag heeft?
- Gebruiken cursist A en C de indirecte constructie?
- Gebruiken cursist A en C de u-vorm?
- Sluiten cursist A en C het gesprek zakelijk en vriendelijk af?

8 Lezen en spreken – Ik wil graag mijn situatie uitleggen

CURSIST C

- a) Je werkt bij een bedrijf dat glasvezelnetwerk in de wijk van cursist A gaat aanleggen. Je werkt op de afdeling Marketing. Je hebt deze week namens het bedrijf een brief gestuurd aan alle bewoners in de wijk van cursist A. Lees de brief. Vat de brief daarna samen in steekwoorden.
- b) Vandaag werk je bij de telefonische helpdesk van het bedrijf. Klanten kunnen bellen met vragen over de aanleg van het glasvezelnetwerk.

Connexx – altijd scherp!

Aan de bewoners van deze wijk

Betreft: aanleg glasvezelnetwerk

Geachte mevrouw/heer,

In overleg met de gemeente leggen wij binnenkort een glasvezelnetwerk in uw wijk aan. Dit betekent dat u supersnel internet en haarscherpe beelden op uw tv kunt hebben. U kunt natuurlijk meedoen aan het glasvezelnetwerk. De kosten daarvan zijn € 1.800,-. U kunt dit bedrag in drie termijnen betalen.

Met vriendelijke groet,

Jan Engelen,
Marketingmanager **Connexx**

Opdracht 1

In opdracht 1 heb jij geen actieve rol. Cursist A en B voeren een telefoongesprek met elkaar. Jij observeert. Let op onderstaande aspecten. Maak aantekeningen. Geef na het gesprek feedback aan cursist A en B.

- Noemen cursisten A en B hun naam?
- Vertelt cursist A dat zij/hij een brief heeft ontvangen?
- Vertelt cursist A wat er in de brief staat?
- Vertelt cursist A dat zij/hij twee vragen heeft?
- Gebruiken cursist A en B de indirecte rede?
- Gebruiken cursist A en B de u-vorm?
- Sluiten cursist A en B het gesprek zakelijk en vriendelijk af?

Opdracht 2

De telefoon gaat. Cursist A belt. Lees het keuzemenu voor:

Goedendag. U bent verbonden met Connexx.

Voor het aanvragen van glasvezel: kies 1. Voor vragen over uw rekening: kies 2.

Wilt u een medewerker spreken: blijft u aan de lijn, u wordt zo spoedig mogelijk geholpen.

Voor algemene vragen over glasvezel verwijzen wij u naar onze website: connexx.com.

- Wacht op de keuze van cursist A.
- Voer daarna het gesprek met cursist A.

Informatie:

Kosten glasvezel: € 1.800
Bij 50 aanmeldingen: € 1.700
Bedrag betalen aan Connexx.

- Gebruik de informatie.
- Beëindig zakelijk, maar vriendelijk het gesprek.