



ZICH VERONTSCHULDIGEN

s'excuser

Niveau A1

Doelstelling

- Je kan je excuseren in het openbare leven en op de werkvloer.

Intro

ZICH EXCUSEREN – INFORMELE SITUATIES

Lees de zin hieronder. Hoe excuseert deze persoon zich?

Het spijt me echt maar ik ga 20 minuten later zijn. Wacht je nog even op mij?

Op welke andere manieren kan je je excuseren in informele situaties?

- ...

Sorry, ik zal te laat zijn.
Sorry voor mijn vertraging. Ik kom zo snel mogelijk.
Ik kom in 20 minuten.



Intro

ZICH EXCUSEREN – FORMELE SITUATIES

Lees de zin hieronder. Hoe excuseert deze persoon zich?

Mevrouw, mijn excuses maar meneer Janssens is nog heel even in vergadering. Hij zal u binnen 10 minuten terugbellen.

Op welke andere manieren kan je je excuseren in formele situaties?

- ...

Sorry, mevrouw! Meneer Janssens zal 10 minuten te laat zijn.

Het spijt me maar ...

Excuseerd maar ...



Bekijk de infographic 'Zich verontschuldigen'

kwaad =

ZICH VERONTSCHULDIGEN

= zich excuseren

INFORMEEL

Sorry.

Het spijt me *(nuance: bij een grotere fout).*

FORMEEL

Het spijt me *(nuance: bij een grotere fout).*

Pardon.

Mijn excuses voor *[de vertraging]*.

Neem me niet kwalijk, maar *[mag ik u een vraag stellen]?*

f Ik bied u ^{mijn} onze excuses aan.

Het was niet mijn bedoeling.

Het zal niet meer gebeuren.

f Mijn/onze oprechte excuses voor

Hoe kan je je verontschuldigen in deze situaties?

Excuseerd! Ik zal te laat zijn.



Het spijt mij.
Het zal niet meer gebeuren.



Het spijt me maar ik moet de reservatie annuleren.

Annulatievoorwaarden:
Een annulering moet schriftelijk gebeuren via e-mail. Dit kan gratis tot 7 dagen voor de start van de opleiding.



Mijn excuses maar de factuur is niet correct.



Sorry voor het storen.
Jij mag me niet storen.



Neem me niet kwalijk maar ik spreek geen Nederlands.

Rollenspel

Kies een situatie. Wat zou jij zeggen?

- Ik bied u mijn excuses aan (f) /Het spijt me (neutral), maar ik moet mijn kinderen (van school) afhalen.

1. Je baas wil vanavond om 17 uur een afspraak met je maken. Je kan dan niet, want je moet je kinderen van school afhalen op dat uur.
- Bel de klant. Mijn oprechte excuses voor de fout/ het foutje in de factuur. fac·tuur (de; v; meervoud: facturen)

2. Je hebt een fout gemaakt in de factuur voor een klant.
- Ik zal ze corrigeren.

3. Je zal een half uur te laat zijn in de les door een vergadering die langer duurt. Bel je trainer.

Sorry, ik zal een half uur(tje) te laat zijn in de les.



Rollenspel

Mijn excuses maar ik heb de verkeerde info aan de klant gegeven.

Kies een situatie. Wat zou jij zeggen?

1. Je baas vraagt je om een presentatie in het Nederlands te doen. Je voelt je onzeker. Je wil de presentatie liever in je moedertaal doen. Het spijt mij/me maar ik wil de presentatie liever in het Frans doen.
2. Je werkt 2 weken bij de firma X. Je hebt de verkeerde info aan de klant gegeven. Wat zeg je tegen je collega? Mijn excuses voor de verkeerde info. Ik zal het niet meer doen!
3. Je baas vraagt je om een dossier af te werken voor het einde van de week. Je hebt helaas geen tijd door een andere deadline. Leg dit aan je baas uit. Het spijt mij maar ik heb een andere deadline en ik heb geen tijd voor jouw dossier.



Rollenspel

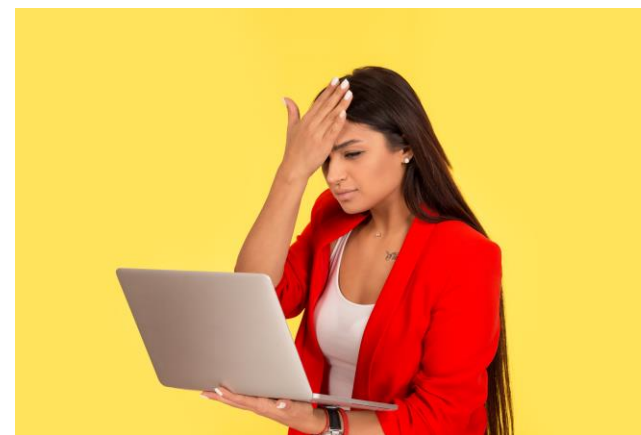
Welke situaties komen op jouw werk veel voor?

➡ ...

Welke situaties komen in je dagelijks leven veel voor?

➡ ...

Speel extra rollenspelen op basis van deze situaties!



EXCUSEER...!

CURSIST A: Bekijk de volgende situaties. Excuseer jezelf (informeel in informele situaties, formeel in formele situaties).

CURSIST B: Reageer op de excuses.

Ik zal het nog één keer printen.

Spijtig maar geen probleem.

Dat kan gebeuren.

Excuseerd maar ik heb water aan de plant vergeten gegeven. Ik heb geen water gegeven. Dat kan gebeuren. Ik zal het dan doen.

Je morst tijdens de lunch tomatensoep over de schoenen van je collega.

Je dochter van drie jaar heeft gekleurd op het verslag van de vergadering. Je moet het nu aan je baas geven.

Je collega komt terug uit vakantie. Je hebt de plant op zijn bureau te weinig water gegeven, hij is bruin.

Je hebt je van uur vergist en komt een half uur te laat in de online meeting.

Dat kan niet gebeuren.
Dat is niet toegestaan.

Je hebt te veel werk en moet een deel aan je collega geven.

Je kan niet naar de nieuwjaarsreceptie komen.

Je hebt het raam niet goed gesloten. Door de wind zijn alle dossiers op het bureau op de grond gewaaid.

Je moet opnieuw een uur langer werken vandaag. Je belt naar je partner om dit te zeggen.

Sorry maar ik moet een deel werk aan jullie geven, omdat ik niet genoeg tijd heb.

Ik doe mijn best om jouw en mijn taken te doen.

Het spijt me maar ik kan niet naar de receptie komen.
In dat geval probeer één uur te komen.

Sorry, ik heb het raam niet goed gesloten. De dossiers zijn op de grond gewaaid. Geen probleem. Ik ga de dossiers bijeenemen en we zullen het raam sluiten.

Het spijt mij maar ik moet een uur langer werken.
Het is de tweede keer deze maand.
Het is teveel.

EXCUSEER...!

CURSIST A: Bekijk de volgende situaties. Excuseer jezelf (informeel in informele situaties, formeel in formele situaties).

CURSIST B: Reageer op de excuses.

Je kan nog niet goed werken met de nieuwe software en je maakt fouten.

Je komt op de teambuilding aan. Iedereen heeft eten of drinken bij. Jij niet. Excuseer jezelf en zeg ook waarom.

~~Ik ben sorry.~~
~~Geen probleem voor de fout.~~
Je overreageert op je collega die een fout maakt. Een uur later besef je dat en wil je je excuseren bij jouw collega.
Het is niets. Het geeft niet.
Fijn. Gelukkig maar.

Je zoon van 2 wou zijn jas niet aandoen deze ochtend en daardoor ben je tien minuten te laat op kantoor.

Je trakteert voor je verjaardag met notencake. Één van je collega's is allergisch voor noten.

Je carpoolt met je collega, maar 's morgens start je auto niet.

Je hebt een gemiste oproep van je collega, je hebt het niet gehoord omdat je op straat was.

Je bent op vakantie. Je collega belt want je bent een taak vergeten af te maken. De deadline is morgen.

Sorry. Ik kan nog niet goed werken met de nieuwe software en ik maak (nog) fouten.
Ik begrijp het. Je kan (misschien) naar een opleiding gaan.

sorry, Ik heb geen tijd gehad.
Ik heb niets mee. Ik heb geen eten of drinken mee.

CURSIST A: Bekijk de volgende situaties. Excuseer jezelf (informeel in informele situaties, formeel in formele situaties).

CURSIST B: Reageer op de excuses.

Je trakteert voor je verjaardag met notencake. Één van je collega's is allergisch voor noten.

Je carpoolt met je collega, maar 's morgens start je auto niet.

Je hebt een gemiste oproep van je collega, je hebt het niet gehoord omdat je op straat was.

Je bent op vakantie. Je collega belt want je bent een taak vergeten af te maken. De deadline is morgen.

Ik weet niet dat je een allergie voor noten hebt. Het is niets. Je kan het niet weten.

Ik wist niet dat je een allergie voor noten had. Het is niets. Je kon dit niet weten.

morgen = demain
morgend = le matin

Sorry, ik heb een probleem met mijn auto.
Deze morgen start hij niet.

(Dat is) geen probleem/Dat is niet erg. Ik ga een bus nemen.

Sorry, ik was op straat en ik heb je/jouw oproep gemist.
Ik heb jouw oproep niet gehoord.
Ik heb het niet gehoord.

Sorry om te storen tijdens jouw vakantie.
Maar je hebt een grote taak vergeten en de deadline is morgen.
Dat is vervelend, maar ik heb geen pc mee op vakantie.
Ik kan u/je niet helpen.