



TELEFONEREN

Niveau A1

Lesdoelen

- Opbellen en een gesprek voeren in een professionele context.
- De telefoon aannemen, een gesprek voeren, doorverbinden en adequaat reageren in een professionele context.

Intro

In welke situaties telefoneer jij op je werk?

Kijk naar de foto's voor inspiratie of vertel over jouw professionele situatie.



Dialogoog

Beluister de dialoog:

Wim:	AltraFod NV, goedemiddag met Wim. Hoe kan ik u helpen?
Elke:	Goedemiddag, u spreekt met Elke Verkruijsen van de dienst communicatie. Ik bel u in verband met de flyers voor de teambuilding. Kan ik de tekst nog veranderen?
Wim:	Een klein momentje, mevrouw. Ik verbind u door met de dienst marketing. Gelieve even te wachten.
Elke:	Oké, ik blijf aan de lijn.
Filip:	Met Filip, dienst marketing. Kan ik u helpen?
Elke:	Dag Filip, met Elke. Ik heb een vraag over die flyers van de teambuilding. Kan ik de tekst nog aanpassen? Of is dat te laat?
Filip:	Ik vraag het even na bij de drukker. Ik zet u in wacht, momentje. (...) Nee, sorry. Dat is te laat.
Elke:	Kan ik de drukker zelf spreken?
Filip:	Nee, sorry. De drukker maakt op dit moment de flyers.
Elke:	Oké, dat begrijp ik. Bedankt en tot de volgende keer.
Filip:	Geen probleem, prettige dag verder.

Zeg per foto alle opties voor de situatie.

Hoe zeg je het?
Zoek in de
dialoog.



Infographic

- Kijk naar de infographic 'Aan de telefoon'.

Zeg het juiste woord of vervang het symbool met het juiste woord.

Vul de dialoog
aan

-  u spreekt met
- Goedemiddag, ik ben
 met de dienst management?
- Natuurlijk! 
-  +  ?

Vul de dialoog aan

Zeg het juiste woord of vervang het symbool met het juiste woord.

- Natuurlijk!  ?  ?
- *Mevrouw Michiels / 16:30.*
- Oké, 
- Bedankt,!
- Graag gedaan. En nog een !

Rollenspel 1

TELEFONEREN met een collega

Speel het rollenspel. Gebruik de iconen.

- Cursist A:

Je hebt een probleem met het kopieerapparaat.
Je belt naar de technische dienst en wil spreken
met de verantwoordelijke.
Gebruik: 'verantwoordelijke'.



- Cursist B:

Je werkt aan het onthaal van de technische dienst. Iemand belt om
een persoon te spreken, maar die is pas in de namiddag terug op
kantoor. Adviseer:
Gebruik: 'later'.



Speel het rollenspel. Gebruik de iconen/foto's.

- Cursist B:

Jij werkt voor de dienst administratie. Iemand belt met een probleem voor de dienst verkoop. Jij zegt:
Gebruik: 'lijn' en 'doorverbinden'.



- Cursist A:

Je belt met een probleem naar de dienst verkoop. Je bent bij de dienst administratie. Reageer correct. Vraag hoe je de dienst verkoop kan bereiken.
Gebruik 'verkeerd'.



Rollenspel 2

TELEFONEREN met een collega

Speel het rollenspel. Gebruik de iconen/foto's.

- **Cursist A:**

Je belt naar je baas. Je bent ziek. De baas is in vergadering. Vraag:
Gebruik 'boodschap'.



- **Cursist B:**

Iemand belt voor je baas. Hij is in vergadering. Reageer correct.
Gebruik 'doorgeven'.



Rollenspel 3

TELEFONEREN naar je baas

Speel het rollenspel. Gebruik de iconen/foto's.

- Cursist B:

Je moet spreken over een dossier. Bel naar je collega voor een afspraak om het dossier te bespreken.

Gebruik 'afspraak'.



- Cursist A:

Je collega belt om een afspraak te maken om een dossier te bespreken. Maak met hem een afspraak.



Rollenspel 4

TELEFONEREN voor een afspraak

SPREKEN

reageer gepast

Wat zeg je in de volgende situaties aan de telefoon:

- Je krijgt telefoon en wil zeggen wie je bent.
- Je weet niet of je met de juiste persoon telefoneert.
- Je wil de naam, voornaam en nummer van iemand opschrijven.
- Je wil dit opschrijven, maar je hebt geen pen.
- Je hebt de boodschap genoteerd.

SPREKEN

reageer gepast

Wat zeg je in de volgende situaties aan de telefoon:

- Je wil niet dat de andere persoon de telefoon neerlegt.
- De persoon die belt zegt zijn naam niet.
- Je wil zeggen waarvoor je telefoneert.
- Het is telefoon voor je collega. Je collega spreekt met een klant.
- Je kan niet helpen met de vragen van de persoon aan de telefoon.

SPREKEN communicatie- kanalen

Welke communicatiekanalen gebruik jij nooit, soms, vaak, altijd, het meest?

- De telefoon (GSM)
- WhatsApp
- Zoom
- Teams
- Google Meet
- E-mail
- Een brief schrijven
- Een postkaart schrijven
- Faxen

Wat gebruik je wanneer je iemand dringend moet bereiken?

SPREKEN
telefoongesprek
uit jouw
professionele
context

Wanneer heb je voor het laatst op je werk moeten bellen in het Nederlands? Hoe ging dat? Waarover ging dat? Hoe reageerde de andere persoon?

Simuleer het telefoongesprek met een collega.

SPREKEN voor- en nadelen telefoongesprek

Gebruik de volgende uitdrukkingen om te spreken over de voor-en nadelen van een telefoongesprek in het Frans vs. een telefoongesprek in het Nederlands:

Voordelen:

- Het grootste voordeel is ...
- Een bijkomend positief punt is ...
- Wat ook een voordeel is, is ...

Nadelen:

- Het grootste nadeel is ...
- Een ander nadeel is ...
- Nog een nadeel, is dat ...