

Hoofdstuk 8 – werkblad

3 Vocabulaire – Problemen onderweg

b)

1



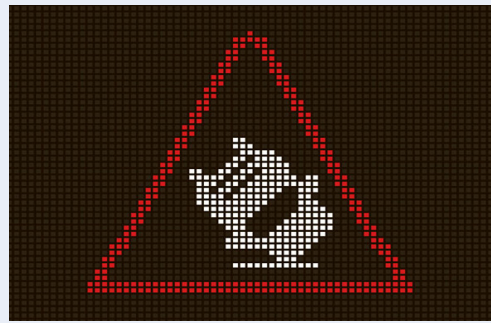
4



2



5



3



6



7



9 Spreken – Sorry!

CURSIST A

- Situatie 1** Jij bent docent bij een taalschool. Een cursist van jou komt te laat.
Luister naar de cursist.
Reageer rustig en vriendelijk. Je bent niet boos want deze cursist komt nooit te laat.
Zeg vriendelijk dat je verder wilt met de les.
- Situatie 2** Jij bent cursist op een taalschool. Je komt te laat.
Zeg sorry tegen de docent. Vertel de reden (of gebruik een smoesje).
Luister naar de reactie van de docent.
Reageer op de docent.



9 Spreken – Sorry!

CURSIST B

- Situatie 1** Jij bent cursist op een taalschool. Je komt te laat.
Zeg sorry tegen de docent. Vertel de reden (of gebruik een smoesje).
Luister naar de reactie van de docent.
Reageer op de docent.
- Situatie 2** Jij bent docent bij een taalschool. Een cursist van jou komt te laat.
Luister naar de cursist.
Reageer boos. Je bent boos want deze cursist komt vaak te laat.
Zeg dat je na de les met de cursist wilt praten.
Zeg dat je nu verder wilt met de les.

Hoofdstuk 8 – werkblad

12 Spreken – Een telefoongesprek voorbereiden en voeren

a) OPDRACHT 1

Lees samen het gesprek hardop.

Telefonist taalschool	Cursist
Goedemorgen, taalschool Van Start, u spreekt met Heleen van Roozen.	
	Hallo mevrouw, met David Rohan.
Pardon, ik heb uw naam niet goed verstaan. Wilt u die nog een keer zeggen alstublieft?	
	Ja natuurlijk, mijn naam is Rohan. David Rohan.
Ja, nu kan ik u wel verstaan. Wat kan ik voor u doen, meneer Rohan?	
	Ik heb een probleem. Ik ben onderweg naar school maar mijn trein rijdt niet.
Kunt u nog wel naar school komen?	
	Ja, de volgende trein rijdt over 30 minuten. Dus ik kom ongeveer 30 minuten later. Kunt u dat doorgeven aan mijn docent?
Wie is uw docent?	
	Mijn docent heet Anne-Marie.
En wat is haar achternaam? We hebben namelijk twee Anne-Maries hier op school.	
	O, ehh, De Leeuw, geloof ik. Ja, De Leeuw.
Oké. In welke groep zit u?	
	Ik zit in groep 2C.
Goed, ik zal het doorgeven aan de docent. Fijn dat u even hebt gebeld!	
	Graag gedaan.
Tot ziens. En sterkte met de vertraging!	
	Ja, bedankt. Tot ziens.

OPDRACHT 2

Lees de zinnen. Kijk daarna naar het script bij opdracht 1.

Wat zegt de cursist wel en niet tijdens het telefoongesprek? Zet een kruisje bij de juiste zinnen.

- ☐ Hij zegt zijn naam.
- ☐ Hij zegt zijn adres.
- ☐ Hij zegt dat hij te laat komt.
- ☐ Hij zegt de naam van zijn docent.
- ☐ Hij zegt de naam van andere cursisten in de groep.
- ☐ Hij zegt het nummer van zijn groep/zijn klas.
- ☐ Hij zegt nog iets anders. Zo ja, wat zegt hij nog meer?

Hoofdstuk 8 – werkblad

12 Spreken – Een telefoongesprek voorbereiden en voeren

b) Een telefoongesprek voorbereiden

Heb je een afspraak en denk je dat je te laat gaat komen? Bel dan even.
Met dit formulier kun je je telefoongesprek voorbereiden.

1. Bel je naar een school? Dan krijg je meestal de receptionist of telefonist aan de lijn. De telefonist vraagt aan jou informatie over je docent, je groep, het lokaal, de lestijden en je vervoer. Schrijf die informatie hier op.

- In welke groep zit je? (bijvoorbeeld: 4c)
- Wie is je docent? (voornaam + achternaam)
- Op welke tijden heb je les? (bijvoorbeeld: 10.30 u - 11.45 u)
- In welk lokaal heb je les? (bijvoorbeeld HL 3.07)

2. Bel je naar een bedrijf? Ook dan krijg je meestal de receptionist aan de lijn. Welke vragen stelt de receptionist, denk je? Schrijf minimaal drie vragen op.

.....

.....

.....

.....

3. Bij vraag 1 en 2 heb je informatie opgeschreven. Aan de telefoon moet je de informatie straks zeggen. Je moet daarom ook oefenen met het uitspreken van de informatie. Schrijf de uitspraak eerst op. Oefen de uitspraak daarna hardop.

- groep: (bijvoorbeeld: vier cee)
- tijden: van (bijvoorbeeld: half elf)
- tot (bijvoorbeeld: kwart voor twaalf)
- lokaal: (bijvoorbeeld: ha el drie nul zeven)

Tip!

Oefen ook de uitspraak van de naam van je docent.

En is jouw docent een man of een vrouw? Is jouw docent dus 'meneer X' of 'mevrouw X'?

4. Als je vaak met hetzelfde type vervoer reist, weet je waarschijnlijk al welke problemen je onderweg kunt hebben. Lees de vragen en schrijf de antwoorden op.

- Hoe ga jij meestal naar school?
- Heb je weleens problemen onderweg?
- Wat voor problemen?
- Welke reden kun je noemen, als je te laat komt?
- En welk smoesje kun je bedenken ☺?

Hoofdstuk 8 – werkblad

12 Spreken – Een telefoongesprek voorbereiden en voeren

c) Telefonist taalschool

Cursist

Goede... , taalschool ...	
	Goede... , met ... Ik heb een probleem. Ik kom te laat op school.
Wat is het probleem precies?	

Wat vervelend. In welke groep zit je?	
	Ik zit in ...
Wie is je docent?	
	Mijn docent is ...
In welk lokaal heb je les?	
	De les is in ...
Hoe laat ben je op school?	
	Ik denk dat ik ... minuten later ben.
Ik zal het aan de docent doorgeven.	
	Dank u wel.
Goede reis verder. Tot straks.	
	Tot straks.

Hoofdstuk 8 – werkblad

12 Spreken – Een telefoongesprek voorbereiden en voeren

d) CURSIST A

Situatie 1 Jij bent telefonist bij Taalschool Spraakzaken. Cursist B belt naar school.

- Opdracht 1**
- Neem de telefoon op met de naam van de taalschool + je eigen naam.
 - Luister naar cursist B.
 - Stel vragen over de reden, de groep, de docent, het lokaal.
 - Zeg dat je de boodschap zult doorgeven.

Situatie 2 Jij werkt bij Marktkenners, een groot onderzoeksinstituut.
Je werkt op de afdeling Media-Analyse.
Cursist B is telefonist bij Marktkenners.
Je hebt vandaag een afspraak met een klant.
De afspraak is over een half uur op jouw kantoor.

Vanochtend is er dit gebeurd: _____

En nu heb je dit probleem: _____

- Opdracht 2**
- Bel naar je eigen bedrijf.
 - Zeg wie je bent.
 - Leg het probleem uit. Vertel de reden of een smoesje.
 - Bedenk samen met de telefonist een oplossing.



Situatie 3 Jij bent telefonist bij Farmacie Holland, een groot bedrijf.
Je bent nu aan het werk. Je zit bij de telefoon.
Cursist B belt naar het bedrijf. Je kent cursist B niet.

- Opdracht 3**
- Neem de telefoon op en zeg de bedrijfsnaam + je eigen naam.
 - Luister naar cursist B en reageer.
 - Sluit het gesprek vriendelijk af.

12 Spreken – Een telefoongesprek voorbereiden en voeren

d) CURSIST B

Situatie 1 Jij bent cursist bij Taalschool Spraakzaken.
Je bent onderweg naar school.
Onderweg heb je dit probleem: —————→
Je denkt dat je te laat op school gaat komen.
Je belt naar school.



Opdracht 1

- Vertel waarom je belt.
- Luister naar de vragen van de telefonist.
- Geef antwoord op de vragen. Gebruik de informatie op de foto.
- Bedank de telefonist.

Situatie 2 Jij bent telefonist bij Marktkenners, een groot onderzoeksinstituut.
Cursist A werkt ook bij Marktkenners, op de afdeling Media-Analyse.
Je bent nu aan het werk. Je zit bij de telefoon.
Cursist A belt naar het bedrijf. Jij neemt de telefoon aan.

Opdracht 2

- Zeg de bedrijfsnaam + je eigen naam.
- Luister naar cursist A en reageer.
- Bedenk samen een oplossing.

Situatie 3 Je hebt vandaag een zakelijke afspraak bij Farmacie Holland, een groot bedrijf. De afspraak is over 25 minuten, met de heer of mevrouw F. Jansma. Je kent F. Jansma niet.
Onderweg heb je dit probleem: —————→
Je denkt dat je te laat gaat komen.
Je hebt geen telefoonnummer van F. Jansma.
Je belt naar het algemene nummer van Farmacie Holland.
Je krijgt cursist A aan de lijn.



Opdracht 3

- Zeg wie je bent.
- Leg de situatie uit.
- Zeg hoe laat je bij het bedrijf zult zijn.
- Vraag of de telefonist het bericht aan de heer Jansma kan doorgeven.
- Sluit het gesprek netjes af.

Hoofdstuk 8 – werkblad

13 Schrijven en spreken – Een appje en even bellen

CURSIST A

Situatie Het is vrijdagmiddag 16 uur. Je hebt vanavond een afspraak met een goede vriend(in) van je.

Hier wonen jullie:



Dit is jullie plan:



Dit heeft je vriend(in) al gekocht:



Dit is het weer nu:



Dit lees je op Twitter:



Opdracht

Schrijf een appje aan de vriend(in). Schrijf het appje op een los blaadje. Leg de situatie uit. Doe een voorstel voor een oplossing. Let op: schrijf kort! Het is een appje.

Hoofdstuk 8 – werkblad

13 Schrijven en spreken – Een appje en even bellen

CURSIST B

Situatie Het is vrijdagmiddag 16 uur. Je hebt vanavond een afspraak met een goede vriend(in) van je.

Hier wonen jullie:



Dit is jullie plan:



Dit heb jij al gekocht:



Dit is het weer nu:



Dit lees je op Twitter:



Opdracht

Schrijf een appje aan de vriend(in). Schrijf het appje op een los blaadje. Vraag of de afspraak kan doorgaan. Doe direct ook een voorstel voor een mogelijk alternatief. Let op: schrijf kort! Het is een appje.