



Opdracht: Spreken - Telefoneren - hv12

Auteurs

content VO- ; lobke

Team

VO-content Nederlands

Laatst gewijzigd

4 juli 2023

Licentie

CC Naamsvermelding-GelijkDelen 4.0 Internationale licentie

Webadres

<https://maken.wikiwijs.nl/52559/>



Dit lesmateriaal is gemaakt met Wikiwijs van Kennisnet. Wikiwijs is hét onderwijsplatform waar je leermiddelen zoekt, maakt en deelt.

Inhoudsopgave

Telefoneren	2
Intro	2
Wat kan ik straks?	3
Wat ga ik doen?	3
Aan de slag	5
Stap 1: Kennisbank	5
Stap 2: Een zakelijk telefoongesprek	5
Stap 3: Een telefoongesprek	7
Stap 4: Spellingsalfabet	8
Afronding	9
Samenvattend	9
Eindopdracht A: Toets	9
Eindopdracht B: Script telefoongesprek	11
Extra opdrachten	12
Terugkijken	13
Over dit lesmateriaal	14

Telefoneren

Intro

Telefoneren...of bellen zoals de meeste van ons het noemen, is iets wat iedereen kan en doet. Maar op welke manier voer je nou een goed telefoongesprek? Wat zeg je tegen iemand als je een zakelijk gesprek voert? Praat je dan op dezelfde manier als wanneer je een vriend of vriendin belt?

Daarover gaat deze opdracht.



<https://maken.wikiwijs.nl/bestanden/585513/Telefoongesprek.mp4>

Voer jij wel eens een zakelijk telefoongesprek? Vind je dit moeilijk of makkelijk?
Hoe vaak je het ook doet, er is altijd nog wel iets te leren.
Schrijf voor jezelf twee dingen op die je in deze opdracht zou willen leren.
Probeer het zo te formuleren dat het een echt leerdoel wordt.

Begin je leerdoel met: *Aan het eind van deze opdracht kan ik*

Wat kan ik straks?

Aan het eind van deze opdracht kun je:

- benoemen wat het verschil is tussen een privégesprek en een zakelijk telefoongesprek.
- uitleggen hoe je een zakelijk telefoongesprek kunt voeren.
- de drie stappen van een zakelijk telefoongesprek benoemen.
- van elk van de drie stappen een voorbeeld noemen.
- het 'spelalfabet' gebruiken als je aan de telefoon een naam moet spellen.



Wat ga ik doen?

Activiteiten

Aan de slag		
Stap		Activiteit
Stap 1	 en	Bestudeer het Kennisbankitem 'Een telefoongesprek voeren'. Geef daarna van voorbeelden aan of het gaat om een privé- of zakelijk telefoongesprek.
Stap 2	 en	Je geeft van een zakelijk telefoongesprek aan of het gaat om het leggen van contact, het uitwisselen van informatie of de afsluiting.
Stap 3	 en	Je beantwoordt stellingen over een telefoongesprek.
Stap 4		Je oefent hoe je je eigen naam kunt spellen met behulp van het spellingalfabet.
Afronding		
Onderdeel		Activiteit
Samenvattend		Hier vind je de kennisbank die hoort bij deze opdracht.
Eindopdracht A		Je maakt de toets over deze opdracht.
Eindopdracht B		Schrijf een script voor een zakelijk telefoongesprek. Deze voer je ook op
Extra opdrachten		Oefen met het spellingsalfabet.
Terugkijken		Terugkijken op de opdracht.

Tijd

Voor deze opdracht heb je **2 lesuren** nodig.



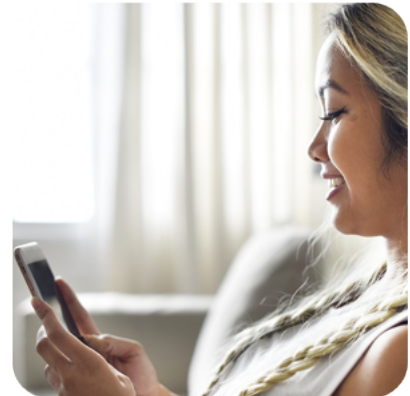
Aan de slag

Stap 1: Kennisbank

Bestudeer uit de Kennisbank Nederlands het volgende onderwerp:



Spreeken, kijken en luisteren: Telefoneren



Lees de volgende vijf uitspraken. Zijn ze **waar** of **niet waar**?

Als je je vriend of vriendin belt om een afspraak te maken, spreek je van een zakelijk gesprek.

waar

niet
waar

Als je naar je huisarts belt om een afspraak te maken, is dat een zakelijk telefoongesprek.

waar

niet
waar

Als je moeder naar school belt om je ziek te melden, is dat een zakelijk telefoongesprek.

waar

niet
waar

Als je iemand belt die niet kan opnemen, ben je verplicht om de voicemail in te spreken.

waar

niet
waar

Als je een voicemailbericht inspreekt, is het verstandig om je naam en telefoonnummer te noemen.

waar

niet
waar

Stap 2: Een zakelijk telefoongesprek

Een (zakelijk) telefoongesprek kun je vaak in drie fasen onderverdelen:

1. Contact leggen.
2. Informatie uitwisselen.
3. Afsluiten.

Je krijgt acht zinnen te zien.

Geef per zin aan bij welke fase van het telefoongesprek de zin hoort.

Goedemorgen StudioVO. U spreekt met Ilse de Vries.

Contact leggen

Informatie uitwisselen

Afsluiten

Heeft u verder nog vragen?



Contact leggen

Informatie uitwisselen

Afsluiten

Wanneer heeft u de boeken ook al weer besteld?

Contact leggen

Informatie uitwisselen

Afsluiten

Als ik het goed begrijp, is het dus zo dat meneer De Vries zich heeft afgemeld.

Contact leggen

Informatie uitwisselen

Afsluiten

Ik wens u nog een prettige dag.

Contact leggen

Informatie uitwisselen

Afsluiten

Wat is de naam van uw organisatie ook al weer?

Contact leggen

Informatie uitwisselen

Afsluiten

Goedemiddag, StudioVO. Heeft u een ogenblikje?

Contact leggen

Informatie uitwisselen

Afsluiten

Dank u wel voor uw interesse.

Contact leggen

Informatie uitwisselen

Afsluiten

Stap 3: Een telefoongesprek

Lees het onderstaand telefoongesprek en beantwoord de vragen.

Ilse de Vries: Goedemiddag, Vathorst College met Ilse de Vries.
Waarmee kan ik u helpen?

Mevrouw Doretti: Goedemiddag, u spreekt met Elian Doretti van de Stichting Lezen is leuk!

Ilse de Vries: Dag mevrouw Doretti, waarmee kan ik u helpen?

Mevrouw Doretti: Ik ben op zoek naar uw collega Annette Labrie. Is zij aanwezig?

Ilse de Vries: Helaas, zij werkt vandaag niet. Kan ik misschien een boodschap doorgeven?

Mevrouw Doretti: Graag. Mevrouw Labrie heeft bij ons een leskist besteld. Deze is inmiddels binnen en ik zou graag met haar afspreken wanneer we die kunnen komen afleveren.

Ilse de Vries: Ik maak er even een notitie van.

Mevrouw Doretti: Heel fijn.

Ilse de Vries: Zal ik vragen of zij u terugbelt?

Mevrouw Doretti: Prima. Ik ben op alle werkdagen bereikbaar tussen 9.00 en 17.00 uur op nummer: 033-4677891.

Ilse de Vries: Ik heb het genoteerd.

Mevrouw Doretti: Dankuwel. Dan wens ik u nog een fijne dag.

Ilse de Vries: U ook een fijne dag. Dag mevrouw Doretti.



Lees de uitspraken over het telefoongesprek.

Zijn de uitspraken **waar** of **niet waar**?

Het telefoongesprek is een voorbeeld van een privégesprek.

waar

niet waar

Mevrouw Doretti is degene die opbelt.

waar

niet waar

Mevrouw Doretti werkt op het Vathorst College.

waar

niet waar

Annette Labrie is een collega van mevrouw Doretti.

waar

niet waar

Mevrouw Labrie heeft een leskist bij de Stichting lezen is leuk besteld.

waar

niet waar

Mevrouw Labrie werkt alle dagen van 9.00 tot 17.00 uur.

waar

niet waar

Bovenaan deze stap heb je een voorbeeld van een telefoongesprek gezien.

In deze oefening ga je zelf een voorbeeld van een zakelijk telefoongesprek schrijven.

Schrijf een zakelijk telefoongesprek uit.

Je mag zelf weten tussen wie het gesprek wordt gevoerd, welk bedrijf wordt gebeld, welke vraag/vragen worden gesteld enzovoort.

Je gesprek bevat minimaal 10 zinnen van persoon A en 10 zinnen van persoon B.

Bedenk daarna 5 stellingen over jouw telefoongesprek.

Laat een klasgenoot je telefoongesprek lezen en je stellingen beantwoorden.

Stap 4: Spellingsalfabet

Als je een voor- of achternaam hebt die nogal eens fout wordt geschreven, moet je je naam tijdens een telefoongesprek soms spellen. Om het spellen van woorden te vergemakkelijken, gebruik je het **spellingsalfabet**.

Het spellingsalfabet is een speciaal voor het telefoonverkeer ontworpen alfabet, waarin elke letter is gekoppeld aan een bepaalde naam.

- Zoek op [internet](#) het spellingsalfabet op.
- Leer uit je hoofd hoe je je voor- en achternaam spelt met het spellingsalfabet.



Afronding

Samenvattend

Hier vind je de kennisbank die hoort bij deze opdracht.



Spreken, kijken en luisteren: Telefoneren



Eindopdracht A: Toets

Bij eindopdracht A maak je de toets.

Succes!

Toets



Telefoneren

<https://maken.wikiwijs.nl/p/questionnaire/standalone/5306015>

Algemene Informatie

Titel Telefoneren
Aantal Vragen 3

MAIN_SECTION

Een **zakelijk telefoongesprek** bestaat uit drie stappen.

1. contactleggen
2. informatie uitwisselen
3. afsluiten

Bij welke stappen horen de onderstaande stukjes uit telefoongesprekken.
Kies uit 1, 2 of 3.

		Stap:		
1.	Dank u voor dit gesprek, ik bel u morgen terug!	1	2	3

	Nog een prettige dag verder!			
2.	Goedemorgen, u spreekt met Aisha Peters. Ik wil u graag iets vragen over uw advertentie in De Post van gisteren.	1	2	3
3.	Fijn dat ik u even kon bellen hierover. Graag tot ziens, bedankt voor uw tijd.	1	2	3
4.	Ik wil u vragen of ik deze week even bij u langs mag komen om mij voor te stellen. Uw advertentie heeft mij nieuwsgierig gemaakt.	1	2	3
5.	Dag, u spreekt met Marian van der Voort uit Blaricum. U hebt mij gisteren gebeld, maar ik was helaas niet thuis.	1	2	3
6.	Komt het uit als ik u wat meer informatie wil vragen over die advertentie?	1	2	3
7.	Het was leuk om u even te spreken, ik weet nu veel meer en bel u morgen terug op de afgesproken tijd. Dank u wel tot zover!	1	2	3
8.	Jammer dat u mij niet kunt helpen, maar bedankt. Misschien tot later!	1	2	3
9.	Dag, u spreekt met Sem Waliana. Mag ik u iets vragen?	1	2	3
10.	Ik heb met mijn ouders gepraat over de krantenwijk. Wij waren het erover eens dat het een goed aanbod is.	1	2	3

Noteer je voornaam hieronder in het spellingsalfabet.

Noteer eerst de letter, dan de naam uit het spellingsalfabet.

Dus zo:

Q - Quotiënt

Privé of zakelijk?

Geef van onderstaande situaties aan of er sprake is van een privé- of een zakelijk telefoongesprek.

Je belt naar het ziekenhuis om een afspraak te verzetten.

Privé

Zakelijk

Je belt je tante om afspraken te maken over de familiedag.

Privé

Zakelijk

Je belt een webshop omdat je het niet eens bent met de levertijd.

Privé

Zakelijk

Je belt de leverancier van je wasmachine omdat hij na één week al kapot is gegaan.

Privé

Zakelijk

Je belt je broertje om af te spreken hoe laat jullie naar het zwembad gaan.

Privé

Zakelijk

Je belt je fysiotherapeut omdat je tape los is gegaan.

Privé

Zakelijk

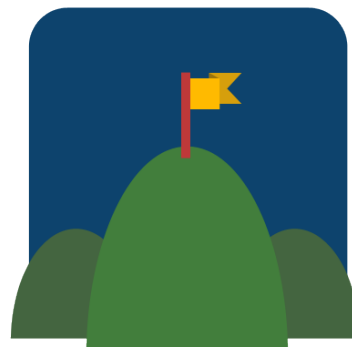
Eindopdracht B: Script telefoongesprek

Bij Eindopdracht B ga je samen met een klasgenoot aan de slag.

Jullie schrijven allebei de helft van een **script voor een zakelijk telefoongesprek**. Vóór jullie het script gaan schrijven, bereiden jullie je eerst voor op jullie rol in het telefoongesprek.

Eén van jullie is een docent die een excursie naar Parijs wil organiseren. Je gaat bellen naar een reisbureau. Je belt voor informatie over bijvoorbeeld mogelijke data, aantal leerlingen, mogelijkheden voor een rondleiding, enzovoorts. Je doel is erachter te komen of het reisbureau de excursie voor jou kan organiseren.

De ander is een medewerker van het reisbureau. Je moet antwoord geven op de vragen. Je doel is dat het reisbureau waarvoor je werkt de excursie mag organiseren. Help de docent dus zo goed mogelijk.



Verdeel de rollen en bereid je zo goed mogelijk voor op de rol! Let op: verwerk beide het spellingalfabet in jullie tekst!

Telefoongesprek opvoeren

Speel nu samen het telefoongesprek.

Vraag twee klasgenoten om naar jullie te kijken en om feedback te leveren.

Speel het telefoongesprek eventueel een tweede keer.

Natuurlijk luisteren (en kijken) jullie ook naar het gesprek van jullie klasgenoten en geven jullie op een goede manier commentaar.

Als jullie tevreden zijn over het gesprek schrijf dan allebei jullie eigen deel van het gesprek uit. De twee delen van het telefoongesprek laten jullie beoordelen door jullie docent.

Beoordeling

Bij het beoordelen van het script gebruikt de docent de volgende vragen:

- Is het een script voor een zakelijk telefoongesprek?
- Wordt er op een goede manier contact gelegd?
- Worden er de goede vragen gesteld?
- Krijgt de docent antwoord op zijn vragen?
- Wordt het gesprek netjes afgesloten?
- Is het spellingalfabet tweemaal verwerkt?
- Is het script in goed Nederlands?

Klaar?

Overleg met je docent of jullie het telefoongesprek ook voor de hele klas op moeten voeren.

Extra opdrachten

Het spellingsalfabet is, zoals je hebt gezien in stap 4, een speciaal voor het telefoonverkeer ontworpen alfabet, waarin elke letter is gekoppeld aan een bepaalde naam.

Oefen hier nog een keer met het spellingsalfabet:

[Spellingsalfabet memory](#)

Oefen nu samen met een medeleerling de telefoonspelling van een aantal van de volgende moeilijke woorden (om de beurt!):

1. Chocolade	11. Ragout
2. Cargadoor	12. Quizmaster
3. Velocipède	13. Longitudinaal
4. Partomime	14. Capriolen
5. Portemonnee	15. Vehikel
6. Passepartout	16. Kampioen
7. Viscositeit	17. Allegro
8. Pendule	18. Garibaldi
9. Maximaliseren	19. Pianissimo
10. Fondant	20. Gameconsole



Terugkijken

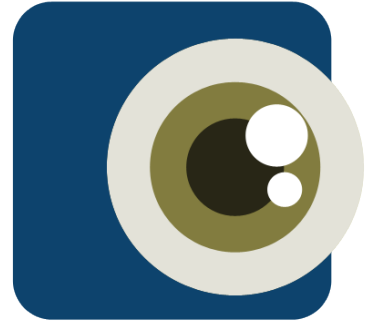
- Lees de intro van deze opdracht nog eens door. Heb je je eigen leerdoelen gehaald? Waarom wel/niet? Hoe heb je dit gemeten?

Kan ik wat ik moet kunnen?

- Lees de leerdoelen van deze opdracht nog eens door. Kun je wat je moet kunnen?

Hoe ging het?

- **Tijd**
Bij de activiteiten stond dat je ongeveer 2 uur met de opdracht bezig zou zijn.
Had je die tijd ook nodig voor deze opdracht of kwam je tijd te kort?
- **Inhoud**
Welke informatie over het voeren van een zakelijk telefoongesprek kende je al? Wat is nieuw voor je?
- **Eindopdracht**
Wat vond je van de eindopdracht?
A: Haalde je een voldoende voor de toets? Zo niet, wat heb je er aan gedaan om toch een voldoende te halen?
Heb je met het maken van de toets alle leerdoelen kunnen controleren?
B: Hoe verliep de samenwerking met je klasgenoot? Waren jullie het snel eens over de rolverdeling?
Is het gelukt om het script zo te schrijven dat het goed aansloot bij de ideeën en de rol van je klasgenoot?
- **Extra opdrachten**
Heb je de extra opdrachten gemaakt? Ging het oefenen goed? Vond je het leuk om te doen?



Over dit lesmateriaal

Colofon

Auteurs	content VO- ; lobke
Team	VO-content Nederlands
Laatst gewijzigd	4 juli 2023 om 15:14
Licentie	De Internationale Creative Commons 4.0 licentie waarbij de gebruiker het werk mag kopiëren, verspreiden en doorgeven en afgeleide werken mag maken onder de voorwaarden: Naamsvermelding en Gelijk Delen, zie http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/ . Meer informatie over de CC Naamsvermelding-GelijkDelen 4.0 Internationale licentie licentie.

Aanvullende informatie over dit lesmateriaal

Van dit lesmateriaal is de volgende aanvullende informatie beschikbaar:

Leerniveaus	VWO 2, HAVO 1, VWO 1, HAVO 2
Leerinhoud en doelen	Nederlands, Mondelinge taalvaardigheid, Afstemming op doel, Gesprekken voeren (Nederlands), Afstemming op de gesprekspartner(s)
Eindgebruiker	leerling/student
Studiebelasting	2 uur en 0 minuten
Trefwoorden	arrangeerbaar, dialoog, dicht bij dieren, hv12, rollenspel, spelalfabet, spreken-telefoneren, stercollectie, telefoneren, zakelijk telefoongesprek