

Theoriebundel Making Conversation

Inhoud

Magazine A1 Making Conversations: Informal Conversations	3
Informal Conversations: In General	3
Informal Conversations: Hello! (1)	3
Informal Conversations: First Meeting (1)	3
Informal Conversations: Introductions (1)	3
Informal Conversations: Introductions (2)	4
Informal Conversations: Numbers	4
Informal Conversations: Countries	4
Informal Conversations: Who Are You? (1)	5
Magazine A1 Making Conversations: Doing Business (1)	6
Doing Business (1): In General	6
Doing Business (1): I Don't Understand	6
Doing Business (1): Eating Out	6
Doing Business (1): Phone Numbers	7
Doing Business (1): Making Reservations (1)	7
Doing Business (1): Travelling (1)	7
Doing Business (1): Around the House (1)	8
Magazine A1 Making Conversations: Doing Business (2)	10
Doing Business (2): In General	10
Doing Business (2): Numbers	10
Doing Business (2): Phone Numbers	10
Doing Business (2): Days (1)	11
Doing Business (2): Months (1)	11
Doing Business (2): Months (2)	11
Doing Business (2): Seasons (2)	12
Doing Business (2): What's the Date? (1)	12
Magazine A1 Making Conversations: Doing Business (3)	13
Doing Business (3): In General	13
Doing Business (3): Telling Time (1)	13
Doing Business (3): How Tall Are You? (1)	14
Doing Business (3): Foreign Money	15
Magazine A1 Making Conversations: Exchanging Information (1)	16
Exchanging Information (1): In General	16
Exchanging Information (1): How Do I Get to...? (1)	16
Exchanging Information (1): Where is...? (1)	16
Magazine A1 Making Conversations: Exchanging Information (2)	18
Exchanging Information (2): In General	18
Exchanging Information (2): Meet the Family (1)	18
Exchanging Information (2): My Favourite Hobby (1)	18
Exchanging Information (2): My Job (1)	19
Magazine A2 Making Conversations: Small Talk (1)	20
Small Talk (1): In General	20
Small Talk (1): At the Office	20

Small Talk (1): Picking up the Phone	20
Small Talk (1): To Start a Conversation (1)	21
Small Talk (1): During a Conversation	22
Small Talk (1): Invitations (1)	22
Magazine A2 Making Conversations: Small Talk (2)	24
Small Talk (2): Compliments (1)	24
Small Talk (2): Wishes	24
Small Talk (2): Mentioning Problems at Work (1)	25
Magazine A2 Making Conversations: Doing Business	26
Doing Business: Public Transport	26
Doing Business: Doing Groceries (1)	26
Magazine A2 Making Conversations: At Work	27
At Work: In General	27
At Work: Instructions (1)	27
Magazine B1 Making Conversations: Informal Conversations	28
Informal Conversations: Expressing Your Feelings (1)	28
Informal Conversations: Expressing Your Feelings (2)	28
Informal Conversations: Giving Your Opinion (1)	28
Informal Conversations: Giving Your Opinion (4)	29
Informal Conversations: Giving Your Opinion (5)	29
Magazine B1 Making Conversations: Business Meetings	30
Business Meetings: In General	30
Business Meetings: Tips	30
Business Meetings: Asking Questions	30
Business Meetings: Giving Your Opinion (1)	31
Business Meetings: Giving Your Opinion (2)	31
Magazine B1 Making Conversations: Doing Business	32
Doing Business: Introduction	32
Doing Business: Solving Problems	32
Doing Business: Dealing with a Complaint (1)	33
Doing Business: Business Etiquette (1)	33
Magazine B1 Making Conversations: Exchanging Information	35
Exchanging Information: Asking for Information (1)	35
Exchanging Information: A Job Interview (1)	35
Magazine B2 Making Conversations: Informal Conversations	36
Informal Conversations: How to Participate Actively (1)	36
Informal Conversations: How to Participate Actively (2)	36
Informal Conversations: How to Participate Actively (3)	37
Informal Conversations: Expressing Opinions	37
Informal Conversations: Expressing Emotions (1)	38
Informal Conversations: Giving Instructions (1)	38
Magazine B2 Making Conversations: Business Conversations	40
Business Conversations: Debating (1)	40
Business Conversations: Resolutions	40
Business Conversations: What's a Strong Reason? (1)	40
Business Conversations: Phrases to Use	42
Business Conversations: Business Meeting (2)	42
Business Conversations: Solving Problems (4)	44

Magazine A1 Making Conversations: Informal Conversations

Informal Conversations: In General

Als je stage loopt bij een internationaal bedrijf wil je alledaagse, vriendelijke gesprekken kunnen voeren met je collega's. Dit soort gesprekken noemen we informele gesprekken. Dit zijn gesprekken die je dagelijks voert met bijvoorbeeld vrienden, familie, collega's en studiegenoten.

Een informeel gesprek start je door de ander te groeten. Bij een eerste ontmoeting wil je jezelf vervolgens voorstellen. Het gesprek sluit je af door afscheid te nemen. We beginnen dit magazine met hoe je iemand groet en hoe je afscheid neemt in het Engels.

Informal Conversations: Hello! (1)

Dutch/Nederlands	English/Engels
Hallo.	Hello. / Hi.
Goedemorgen. / Goedemiddag. / Goedenavond.	Good morning. / Good afternoon. / Good evening.
Goedenacht.	Good night.
Ik ben... / Ik heet...	I am... / My name is...
Prettig kennis te maken.	Nice to meet you. / Pleased to meet you.
Hoe gaat het met je?	How are you?
Dag! / Tot ziens!	Bye! / See you!

Informal Conversations: First Meeting (1)

Als je iemand voor de allereerste keer ontmoet, reageer je anders dan wanneer je diegene voor de tweede of derde keer ontmoet.

Wat zeg je als je iemand de eerste keer ontmoet? En wat zeg je als je iemand al eens eerder ontmoet hebt?

Examples:

Eerste ontmoeting:

- Pleased to meet you. | Leuk om je te ontmoeten.
- My name is Aaron. | Mijn naam is Aaron.
- What's your name? | Hoe heet je?

Volgende ontmoeting:

- Hi my friend, what's up? | Hey 'maatje', hoe is het?
- How is your wife? | Hoe is het met je vrouw?
- Great to see you again! | Leuk om je weer te zien.

Informal Conversations: Introductions (1)

Als je een Engelsman voor het eerst ontmoet, geef je hem een hand. Je zegt daarbij je naam. Je vertelt ook hoe je heet en als het wordt gevraagd, vertel je meer over jezelf.

Als je diegene weer ontmoet, geef je geen hand meer, maar je vraagt gewoon hoe het met hem gaat.

Welke uitdrukkingen kun je gebruiken tijdens een eerste ontmoeting?

Dutch/Nederlands	English/Engels
Ik woon in Bodegraven.	I live in Bodegraven.
Ik ben getrouwd.	I'm married.
Ik ben achttien jaar oud.	I'm eighteen years old.
Ik ben student.	I'm a student.
Ik werk in een kledingwinkel.	I work in a clothing store.
Ik vind het leuk om te winkelen.	I like shopping.

Informal Conversations: Introductions (2)

Als je iemand voor het eerst ontmoet, ben je natuurlijk nieuwsgierig naar die persoon. Daarom kan het op zulke momenten handig zijn om hem ook vragen te kunnen stellen. Wat zou je kunnen vragen?

Dutch/Nederlands	English/Engels
Hoe heet je?	What's your name?
Waar woon je?	Where do you live?
Hoe oud ben je?	How old are you?
Heb je een relatie?	Are you in a relationship?
Welk werk doe je?	What do you do for a living?
Wat zijn je hobby's?	What are your hobbies?

Informal Conversations: Numbers

Hoe gebruik je cijfers in Engelse gesprekken?

Cijferkennis is erg nuttig in het dagelijks leven. Bijvoorbeeld tijdens het uitgaan: je wilt iemand je telefoonnummer geven of een drankje voor iemand betalen. Ook als je je adres door wilt geven, is het handig als je je postcode en huisnummer uit kan spreken.

Examples:

I'm twenty-three years old. | Ik ben drieëntwintig jaar oud.

I have seven children. | Ik heb zeven kinderen.

I live at sixty-three Oxford Street. | Mijn adres is Oxford Street, nummer drieënzestig.

Today I caught five fish. | Vandaag ving ik vijf vissen.

My daughter is six years old. | Mijn dochter is zes jaar oud.

I ran eight kilometres today. | Ik heb vandaag acht kilometer gerend.

This necklace costs seven pounds. | Deze ketting kost zeven pond.

Informal Conversations: Countries

Je zult in het buitenland vaak de vraag krijgen waar je vandaan komt. Misschien moet je zelfs zeggen welke taal je spreekt in jouw land.

Vragen die je kunt verwachten, zijn:

- Where are you from? | Waar kom je vandaan?
- Which languages do you speak? | Welke talen spreek je?

Op deze vragen wil je natuurlijk antwoord geven en daarvoor moet je de landen en talen in het Engels kennen.

In welk land spreken ze welke taal?

- England – English
- The Netherlands – Dutch
- France – French
- Morocco – Arabic, Berber
- Germany – German
- Spain – Spanish
- Italy – Italian
- Ireland – Irish
- Belgium – Flemish, French
- Turkey – Turkish

Informal Conversations: Who Are You? (1)

Eerder in dit magazine heb je al gezien welke vragen je iemand kunt stellen als je diegene voor het eerst ontmoet. Zulke vragen kunnen jou natuurlijk ook gesteld worden. Hoe beantwoord je dit soort vragen?

Question/Vraag	Answer/Antwoord
What's your name?	My name's Joshua.
Where do you live?	I live in the Netherlands.
How old are you?	I'm eighteen years old.
Are you in a relationship?	No. I'm single.
What do you do for a living?	I work at a nursing home.
What are your hobbies?	My hobbies are gardening, reading and travelling.

Magazine A1 Making Conversations: Doing Business (1)

Doing Business (1): In General

Stel, je gaat op werkbezoek in New York. Je zult een vliegtreis en een hotelkamer gaan boeken, misschien een etentje organiseren en veel in taxi's of metro's zitten. In het vliegtuig wil je om water vragen, bij het etentje wil je aan je collega vragen om de peper door te geven en aan de taxichauffeur wil je de weg vragen. Hoe doe je dit? En als andere mensen zulke vragen aan jou stellen, hoe antwoord je dan?

Doing Business (1): I Don't Understand

Als je een taal nog niet zo goed spreekt, kan het gebeuren dat je iemand niet goed hebt verstaan. Je wilt natuurlijk wel weten wat diegene net gezegd heeft, dus vraag je om verduidelijking. Hoe doe je dit?

Je zult zien dat je in het Engels vaker *please*, *thank you* en *sorry* zegt dan in het Nederlands. Engelsen vinden dit beleefd.

Dutch/Nederlands	English/Engels
Ik spreek niet zo goed Engels.	I don't speak English very well.
Kan je dat herhalen?	Could you please repeat that?
Kan je iets langzamer spreken?	Could you speak more slowly, please?
Sorry, ik begrijp het niet.	I'm sorry, I don't understand.
Wat bedoel je?	What do you mean?
Kan je dat voor me omschrijven?	Could you describe that for me, please?

Doing Business (1): Eating Out

Na werk of school ga je vast wel eens samen met anderen een hapje eten. Je wilt een drankje bestellen, maar je komt erachter dat de bediening geen Nederlands spreekt. Vervolgens zie je dat de menukaart ook in het Engels is: je bent in een *English pub* beland! Wat wordt er tegen je gezegd door de bediening?

Examples:

Do you have a reservation? | Heeft u gereserveerd?
For how many people? | Voor hoeveel personen?
Table for two? | Tafel voor twee?
Would you like the menu? | Wilt u de kaart?
Would you like something to drink? | Wilt u eerst iets te drinken?
Are you ready to order? | Bent u klaar om te bestellen?

Zelf wil je natuurlijk ook vragen kunnen stellen aan de bediening.

Examples:

Could I see the menu, please? | Mag ik de kaart zien alstublieft?
What do you recommend? | Wat raadt u aan?
Could we order another drink, please? | Mogen we nog wat drinken bestellen alstublieft?
Could I have this without mayonnaise? | Kan ik dit zonder mayonnaise krijgen?
Could I have the bill, please? | Mag ik de rekening alstublieft?

Doing Business (1): Phone Numbers

Telefoonnummers worden in het Engels anders opgenoemd dan je gewend bent in het Nederlands.

Het telefoonnummer 4895 kan je in het Nederlands uitspreken als *achtenveertig – vijftennegentig*, of je geeft de getallen individueel. In het Engels wordt dit laatste meestal gedaan: *four – eight – nine – five*.

Als er dubbele getallen in een telefoonnummer staan, wordt er double voor het getal gezegd. Zo wordt 9933 uitgesproken als *double nine – double three*.

Het getal nul spreek je normaal uit als zero. In telefoonnummers wordt nul meestal uitgesproken als *oh*.

Examples:

298 – 2360 | two – nine – eight, two – three – six – oh

550 – 4421 | double five – oh, double four – two – one

Kijk goed hoe je de nummers schrijft:

0 [oh]	5 [five]
1 [one]	6 [six]
2 [two]	7 [seven]
3 [three]	8 [eight]
4 [four]	9 [nine]

Doing Business (1): Making Reservations (1)

Je wilt een reservering maken in een restaurant. Waar let je op? Allereerst is het belangrijk dat je beleefd blijft door vaak *please* en *thank you* te zeggen.

Ook is het handig om van tevoren te bedenken met hoeveel personen je komt eten, op welke dag je wilt reserveren en hoe laat je wilt komen eten.

Examples:

I would like to make a dinner reservation, please. | Ik wil graag reserveren alstublieft.

I would like to make a reservation for next Monday, please. | Ik wil graag reserveren voor volgende week maandag alstublieft.

I would like to book a table for four, please. | Ik wil graag voor vier personen reserveren alstublieft.

Could I book a table for six o'clock? | Kan ik een tafel reserveren om zes uur?

Doing Business (1): Travelling (1)

Je gaat op reis met de bus, trein of met het vliegtuig. Terwijl je op reis bent, is het altijd handig om te weten hoe je voorbijgangers of medewerkers om hulp kunt vragen.

Omdat beleefdheid heel belangrijk is in de Engelse taal, kan je het beste als volgt beginnen: *Excuse me, could I ask you a question, please?*

Daarna stel je je vraag.

Examples:

Is my flight on time? | Is mijn vlucht op tijd?

When does the gate open? | Wanneer gaat de gate open?

Where is the arrival gate? | Waar is de aankomst gate?

Where do I collect my baggage / luggage? | Waar haal ik mijn bagage op?

Where can I find platform 2? | Waar kan ik perron 2 vinden?

Where can I find the timetable? | Waar kan ik de dienstregeling vinden?

A ticket to London St. Pancras, please. | Een kaartje naar Londen St. Pancras alstublieft.

What's the train fare from Amsterdam to Bruges? | Hoeveel kost een treinkaartje van Amsterdam naar Brugge?

Which bus goes to the airport? | Welke bus gaat naar het vliegveld?

Where do I catch the bus to Paris? | Waar kan ik de bus naar Parijs vinden?

How much is the fare to Brighton? | Hoeveel kost een kaartje naar Brighton?

Excuse me, this is my stop. | Pardon, ik moet er hier uit.

Could you give me the number for a taxi service? | Kunt u mij het nummer van een taxibedrijf geven?

Can you take me to the airport, please? | Kunt u me alstublieft naar het vliegveld brengen?

Do you accept debit cards? | Accepteert u een betaalkaart/pinpas?

May I have a receipt please? | Mag ik een bonnetje alstublieft?

Doing Business (1): Around the House (1)

Je bent thuis. Wat gebeurt daar allemaal? De was moet gedaan worden, de hond moet uitgelaten worden, de vaatwasser ingeruimd en geleegd. Je wilt een schone badkamer en een schone keuken.

Hier zie je het gedichtje 'My mother said to do my chores', waarin je veel huishoudelijke klusjes tegenkomt.

My mother said to do my chores,
to dust the shelves and mop the floors,
and wipe the walls and wind the clocks,
and scoop the kitty's litter box,
and walk the dog and feed the fishes,
and wash and dry the dirty dishes,
and clean my room and take a bath,
and read a book and do my math,
and pick up all my Lego blocks,
and put away my shoes and socks,
and hang my shirts and fold my pants,
and water all the potted plants,
and organise my toys and games,
and straighten up the picture frames,
and polish all the silverware,
and brush my teeth and comb my hair,
and rake the leaves and mow the lawn,
and on and on and on and on.

It looks like I'll be ninety three
before I get to watch TV.

*Mijn moeder zei dat ik mijn klusjes moest doen,
de planken afstoffen en de vloeren dweilen,
en de muren afnemen en de klokken opwinden, en
de kattenbak legen,
en de hond uitlaten en de vissen voeren,
en de vieze vaat afwassen en afdrogen,
en mijn kamer opruimen en een bad nemen,
en een boek lezen en mijn wiskunde maken,
en al mijn legoblokjes oprapen,
en mijn schoenen en sokken opruimen,
en mijn overhemden ophangen en mijn broeken
opvouwen,
en alle potplanten water geven,
en mijn speelgoed en spelletjes opruimen,
en de fotolijstjes recht hangen,
en al het tafelzilver poetsen,
en mijn tanden poetsen en mijn haren kammen,
en de bladeren bijeen harken en het gras maaien,
en zo voort en zo voort en zo voort.*

*Het lijkt erop dat ik pas tv kan gaan kijken als ik 93
ben.*

In het gedicht hoor je veel verschillende huishoudelijke taken (chores) voorbij komen. Hoe stel je vragen aan huisgenoten over huishoudelijke zaken?

Examples:

I am doing the dishes. | Ik ben de afwas aan het doen.

When is it my turn to do the dishes? | Wanneer is het mijn beurt de afwas te doen?

Did you walk the dog today? | Heb je vandaag de hond uitgelaten?

I am cleaning the bathroom. | Ik ben de badkamer aan het schoonmaken.

When are you going to iron the clothes? | Wanneer ga je de kleren strijken?

Could you wash that for me, please? | Zou je dat voor me kunnen wassen alsjeblieft?

Magazine A1 Making Conversations: Doing Business (2)

Doing Business (2): In General

Overall kom je cijfers en hoeveelheden tegen. Je hebt ze misschien nog wel vaker in het zakelijke leven nodig dan in je eigen tijd. Je belt zakenrelaties op, je spreekt een tijd af voor een afspraak en je houdt een administratie bij. In alle gevallen heb je kennis van cijfers of hoeveelheden nodig.

Om je hiermee op weg te helpen, ga je in dit magazine aan de slag met cijfers, hoeveelheden, kosten en tijd.

Doing Business (2): Numbers

Kennis van getallen komt goed van pas bij bijvoorbeeld het verkopen of kopen van producten, het maken van afspraken (denk hierbij aan tijdstippen en reserveringen) en bij het afrekenen na een etentje.

zero nul	sixteen zestien
one één	seventeen zeventien
two twee	eighteen achttien
three drie	nineteen negentien
four vier	twenty twintig
five vijf	thirty dertig
six zes	forty veertig
seven zeven	fifty vijftig
eight acht	sixty zestig
nine negen	seventy zeventig
ten tien	eighty tachtig
eleven elf	ninety negentig
twelve twaalf	hundred honderd
thirteen dertien	five hundred vijfhonderd
fourteen veertien	thousand duizend
fifteen vijftien	five thousand vijfduizend

Doing Business (2): Phone Numbers

Telefoonnummers doorgeven in het Engels is niet zo moeilijk. Als je de cijfers nul tot en met negen kent, ben je er al, want in het Engels noem je alle cijfers los van elkaar.

De getallen die meestal niet los genoemd worden, zijn de dubbele nummers. Zo wordt 9933 uitgesproken als *double nine – double three*. Combinaties als 0800 worden meestal uitgesproken als *oh – eight-hundred*.

Voor het getal nul hebben de Engelsen meerdere woorden:

- *zero* – in getallen, bijvoorbeeld in *one – zero – five – nine* (1059);
- *nought* – betekent 'niets';
- *nil* – bij uitslagen, bijvoorbeeld *two – nil* (2 – 0);
- *oh* – in telefoonnummers, bijvoorbeeld *oh – one – eight – two* (0182).

Doing Business (2): Days (1)

Wat zijn de dagen van de week?

Monday | maandag
Tuesday | dinsdag
Wednesday | woensdag
Thursday | donderdag
Friday | vrijdag
Saturday | zaterdag
Sunday | zondag

In het Engels schrijf je de dagen van de week met een hoofdletter.

Doing Business (2): Months (1)

Na het leren van de dagen van de week, ga je nu aan de slag met de maanden van het jaar.

Wat zijn de maanden van het jaar?

January | januari
February | februari
March | maart
April | april
May | mei
June | juni
July | juli
August | augustus
September | september
October | oktober
November | november
December | december

Let op, in het Engels schrijf je de maanden van het jaar met een hoofdletter!

Doing Business (2): Months (2)

Wat zijn dit voor feestdagen?

Easter | Pasen - een christelijke feestdag in de lente. Deze feestdag wordt gevierd in maart of april, afhankelijk van de stand van de maan.

Halloween - Een kinderfeest dat wordt gevierd op 31 oktober. Kinderen bellen verkleed aan en roepen "*trick or treat*".

New Year's Day | Nieuwjaarsdag. (Oudjaarsavond is New Year's Eve.) - de eerste dag van het nieuwe jaar.

Valentine's Day | Valentijnsdag - feestdag waarin geliefden elkaar extra aandacht geven.

Independence Day - Amerikaanse feestdag op 4 juli waarop de onafhankelijkheid wordt gevierd. Deze feestdag wordt ook wel *Fourth of July* genoemd.

Christmas | Kerstmis - een christelijke feestdag op 25 december (en 26 december) om de geboorte van Christus te vieren. In Amerika is er geen tweede kerstdag.

Doing Business (2): Seasons (2)

Wat zijn de seizoenen van het jaar?

summer | zomer

winter | winter

autumn | herfst

spring | lente

Doing Business (2): What's the Date? (1)

In het Engels worden rangtelwoorden (woorden als eerste, tweede, derde) gebruikt om de dagen van de maand aan te geven.

first | eerste

second | tweede

third | derde

fourth | vierde

fifth | vijfde

sixth | zesde

seventh | zevende

eighth | achtste

ninth | negende

tenth | tiende

eleventh | elfde

twelfth | twaalfde

twenty-first | eenentwintigste

twenty-eighth | achtentwintigste

In Engeland wordt de dag meestal voor de maand gezet. Zo wordt 15 oktober 2016 uitgesproken als *the fifteenth of October, two thousand and sixteen*.

In Amerika wordt de maand vóór de dag gezet. Daar wordt 5 oktober 2016 uitgesproken als *October the fifth, two thousand and sixteen*.

Magazine A1 Making Conversations: Doing Business (3)

Doing Business (3): In General

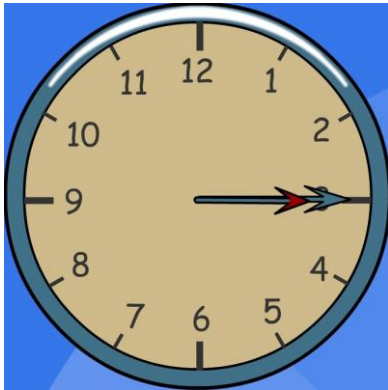
Kennis van de getallen is, zoals in elke taal, van groot belang.

Je gebruikt getallen bijvoorbeeld om afspraken te maken (denk aan datum en tijd), afmetingen en hoeveelheden aan te duiden, een route te plannen (afstanden) en bij het gebruik van geld.

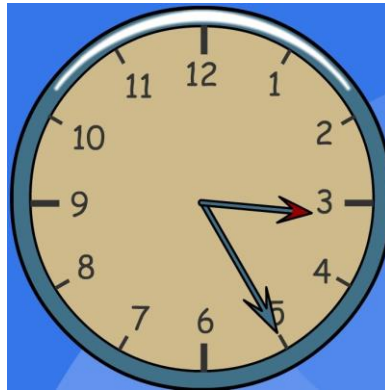
In dit magazine komen tijd, maten en geld aan de orde.

Doing Business (3): Telling Time (1)

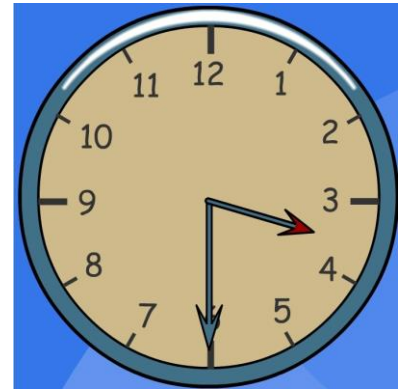
In het Engels gaat klokkijken anders dan in het Nederlands. Kijk naar de afbeeldingen om voorbeelden te zien.



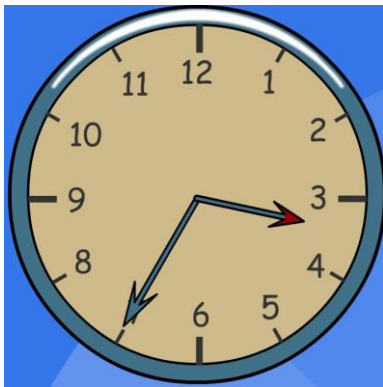
It's a quarter past three.



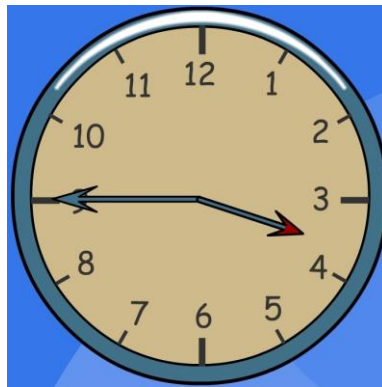
It's twenty-five past three.



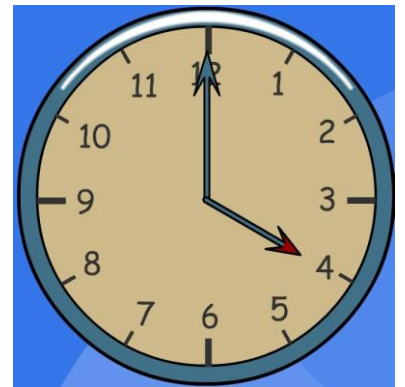
It's half past three.



It's twenty-five to four.



It's a quarter to four.



It's four o'clock.

De klok is in halve uren verdeeld. Alle minuten tussen het uur en het halve uur noem je *past*. Vanaf het halve uur tel je op tot het hele uur. De minuten hiertussen noem je *to*. Kijk nog eens naar de afbeeldingen hoe dat werkt.

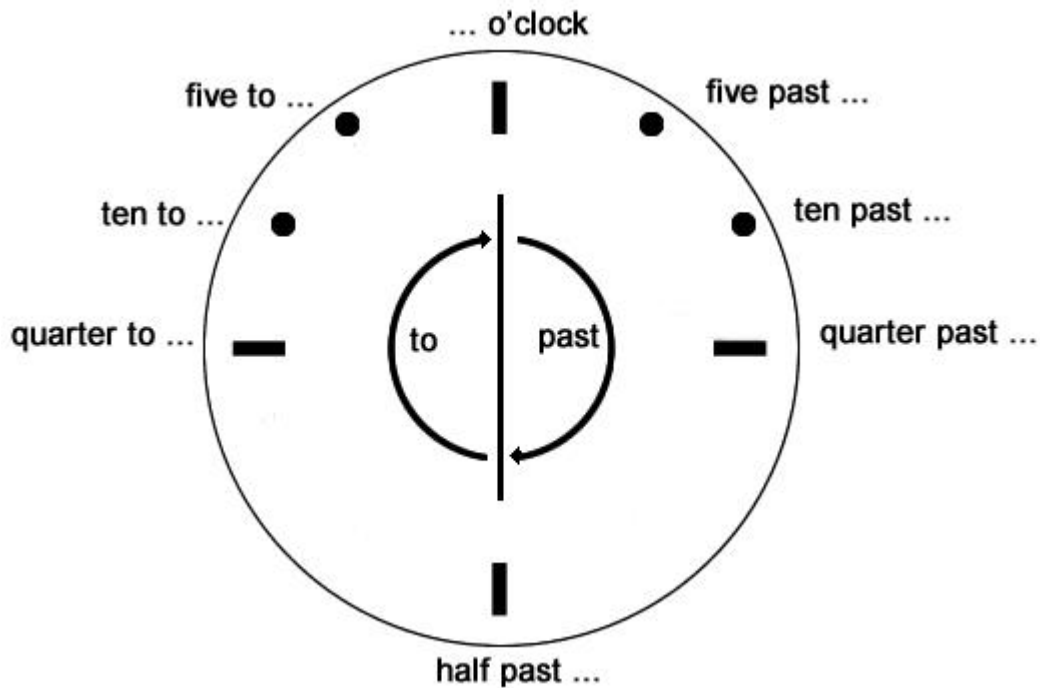
Er is nog een groot verschil tussen het Nederlandse en Engelse klokkijken: bij het halve uur kijk je in het Engels naar het uur waar je vandaan komt in plaats van het uur waar je naartoe gaat. Half acht is in het Engels dus een half uur na zeven (*half past seven*). Kijk nog eens naar de afbeeldingen hoe dat werkt.

Tot slot wordt achter het tijdstip vaak *a.m.* of *p.m.* vermeld om aan te geven of het voor de middag is of na de middag. De afkorting *a.m.* is voor de middag (24:00 uur - 12:00 uur) en *p.m.* is na de middag (12:00 uur - 24:00 uur).

Examples:

It's five p.m. | Het is vijf uur 's middags.

It's two a.m. | Het is twee uur 's nachts.



Doing Business (3): How Tall Are You? (1)

Zodra je Engeland of Amerika binnenrijdt, zie je niet het aantal kilometers op de borden staan maar *miles* en *yards*.

yard – ruim 0,9 meter

mile – ongeveer 1,6 kilometer

Als de douane vervolgens aan je vraagt hoe lang je bent en hoeveel je weegt, geef je geen antwoord in meters. Stel je bent 1.65 meter en 60 kilogram, dan ben je in Engeland *five foot en six inches*. Je weegt *9,5 stone*.

inch – 2,54 centimeter

foot – ongeveer 30 centimeter

stone – ongeveer 6,55 kilogram (Brits)

pound – ongeveer 0,5 kilogram (Amerikaans)

Doing Business (3): Foreign Money

In Engeland betaal je met de pond (£). In Amerika betaal je met de dollar (\$). In Ierland kun je gewoon met de euro (€) betalen. Als het er meer dan één is, dan zet je de dollar, de pond of de euro in het meervoud: *one dollar – three dollars*.

In Amerika kennen ze centen, net als wij. Eén cent is in Engeland een *penny*. Meerdere centen noemen ze daar *pence*.

Examples:

Can I borrow one pound? | Kan ik één pond lenen?

That's four pounds and a penny, please. | Dat is dan vier pond en één cent, alstublieft.

That hat costs sixty pounds and ten pence! | Die hoed kost zestig pond en tien cent!

That's two pounds forty, please. | Dat is dan twee pond veertig alstublieft.

This costs two euros. | Dit kost twee euro.

Is this lipstick five dollars? | Kost deze lippenstift vijf dollar?

Magazine A1 Making Conversations: Exchanging Information (1)

Exchanging Information (1): In General

Stel je voor dat je stage loopt bij een internationaal bedrijf. Je bent aan het werk, maar begrijpt iets niet. Hoe kun je een ander dan om hulp vragen? En als iemand je iets uitlegt, kan je dan ook de instructies volgen? Het kan zelfs zo simpel zijn dat je het toilet niet kunt vinden. Hoe vraag je iemand dan de weg?

In dit magazine leer je omgaan met zulke situaties.

Exchanging Information (1): How Do I Get to...? (1)

Als je in het buitenland werkt, stage loopt of studeert, zul je vaak genoeg de weg niet weten. Op zulke momenten is het handig om naar een route te kunnen vragen. Hoe doe je dat?

Examples:

Excuse me, how do I get to the post office? | Pardon, hoe kom ik bij het postkantoor?

Excuse me, do you know where the mailbox is? | Pardon, weet u misschien waar de brievenbus is?

Excuse me, I'm looking for High Avenue. | Pardon, ik ben op zoek naar High Avenue.

Met alleen deze vragen ben je er nog niet. Als je de juiste routebeschrijving hebt gekregen, is het wel fijn als je die ook begrijpt.

Examples:

Take the first left. | Neem de eerste afslag naar links.

Turn right there. | Ga daar rechtsaf.

Go straight until you reach a junction. | Rijd rechtdoor tot je bij een kruising komt.

It's at the end of the road / street. | Het is aan het einde van de weg / straat.

It's around the corner. | Het is om de hoek.

You will see a roundabout. | Je zal een rotonde tegenkomen.

It's next to a petrol station. | Het ligt naast een benzinstation.

Exchanging Information (1): Where is...? (1)

Vandaag kom je aan in Sydney, met de trein. Je kijkt om je heen als je het perron opstapt en vindt het heel bijzonder om in Australië te zijn. Maar dan ontdek je opeens dat je mobiele telefoon niet in je broekzak zit. Die heb je namelijk in de trein laten liggen. Wat nu?

Hiervoor bestaat de afdeling gevonden voorwerpen. Het gekke is dat deze afdeling in het Engels *lost property* genoemd wordt, wat juist 'verloren voorwerpen' betekent.

Enmaal aangekomen bij de *lost property*, wordt je gevraagd een formulier in te vullen en het voorwerp te omschrijven. Hoe doe je dat in het Engels?

Examples:

I lost my phone. | Ik ben mijn telefoon kwijt.

My phone is red. | Mijn telefoon is rood.

My bag has a round shape. | Mijn tas heeft een ronde vorm.

It is shaped like a triangle. | Het heeft de vorm van een driehoek.
I left it on the train. | Ik heb het in de trein laten liggen.

Magazine A1 Making Conversations: Exchanging Information (2)

Exchanging Information (2): In General

Je wisselt elke dag informatie met anderen uit. Op je werk is dat heel duidelijk: je wilt weten waar de faxmachine staat of je vraagt aan je collega of hij dat rapport al af heeft. Ook in je vrije tijd wissel je informatie uit. Je vraagt aan vrienden of ze de nieuwste film al hebben gezien en je stelt je voor aan de nieuwe vriend van je tante.

Hoe stel je jezelf voor? Daar begin je mee in dit magazine.

Exchanging Information (2): Meet the Family (1)

Wat vertel je mensen als ze je vragen naar je familie?

Bij het vertellen over je familie kun je namen, leeftijden, beroepen, studies en woonplaatsen noemen of andere kenmerken die je belangrijk vindt. Om je op weg te helpen, vind je hier een aantal voorbeelden van hoe je je familie aan iemand kunt voorstellen.

Examples:

This is my mother, Jade. She's an English teacher. | Dit is mijn moeder, Jade. Ze is lerares Engels.

This is my father, Harry. He's a builder. | Dit is mijn vader, Harry. Hij is bouwvakker.

This is my sister, Erin. She's fifteen and is in ninth grade. | Dit is mijn zus, Erin. Ze is vijftien en ze zit in de derde.

This is my brother, Tom. He's eighteen and a car mechanic. | Dit is mijn broer, Tom. Hij is achttien en automonteur.

These are my kids: Emma, Josh, and Lily. They're seven, five, and two years old. | Dit zijn mijn kinderen: Emma, Josh en Lily. Ze zijn zeven, vijf en twee jaar oud.

This is my cousin, Tim. He's a postman. | Dit is mijn neef, Tim. Hij is postbode.

Je ziet dat je bij kinderen of jongeren vaak ook de leeftijd vermeldt. Bij je ouders, je vrouw of je man doe je dit niet zo snel.

Exchanging Information (2): My Favourite Hobby (1)

Als je jezelf voorstelt, kun je ook iets vertellen over welke sport je doet, wat je hobby's zijn, waar je graag naartoe gaat op vakantie en welke huisdieren je hebt.

Examples:

I play football every Saturday. | Ik speel elke zaterdag voetbal.

I have a dog, a cat, and two goldfish. | Ik heb een hond, een kat en twee goudvissen.

Spain is my favourite holiday destination. | Spanje is mijn favoriete vakantiebestemming.

I like reading, going out with my friends, and dancing. | Ik houd van lezen, uitgaan met mijn vrienden en dansen.

My hobbies are playing hockey and cooking. | Mijn hobby's zijn hockeyen en koken.

Exchanging Information (2): My Job (1)

Wanneer je jezelf voorstelt, wil je ook over je beroep vertellen. Als iemand je vragen stelt over je beroep, kun je er allerlei dingen over vertellen. Zo kun je vertellen wat je taken zijn, hoeveel je verdient, wie je collega's zijn, waar je werkt, hoeveel uren je werkt, wat je wel of niet leuk vindt aan je werk, enz.

Examples:

I work at a hairdressing salon. | Ik werk bij een kapsalon.

I am a car mechanic. | Ik ben automonteur.

In my job as a baker, I bake bread at night. | Als bakker, bak ik 's nachts brood.

I work as a carpenter. | Ik ben timmerman.

I work long hours, but I have friendly colleagues. | Ik werk veel uren, maar ik heb aardige collega's.

Einde Theorie A1 Listening

Magazine A2 Making Conversations: Small Talk (1)

Small Talk (1): In General

Je staat op de bus te wachten en begint een praatje met een onbekende, of je hebt een kort gesprekje met de caissière in de supermarkt tijdens het afrekenen. Zulke gesprekken kunnen gaan over het weer of iets wat je om je heen ziet gebeuren. Dit soort gesprekken noemen we small talk.

Small talk is een luchtig gesprek. Je hebt het dan niet over belangrijke, diepgaande zaken. Het is een manier om een gesprek op gang te brengen en te houden. Dat kan met vrienden, collega's of onbekenden zijn. Luister naar het fragment voor een voorbeeld.

Small Talk (1): At the Office

Op je werk praat je gelukkig niet altijd over het werk zelf. Als je pauze hebt, is het juist fijn om even over iets anders te praten met collega's. Met directe collega's praat je over het weekend, je vakantieplannen of je familie.

Als je op je werk te maken hebt met buitenlandse gasten, is het ook handig als je daar een praatje mee kan maken. Dat doe je om kennis te maken en om het ijs te breken. Dit soort gesprekken kunnen over het weer gaan of over de reis die de ander net gemaakt heeft. Je kan vragen hoe het de ander in jouw stad bevalt, hoe lang hij blijft, enz. Erg nuttig, want zo ben je ook aan het netwerken!

Welke *subjects* (onderwerpen) kan je gebruiken om kennis te maken of het ijs te breken?

Examples:

the journey | de reis

their stay | het verblijf van de ander

the weather | het weer

your city or country | je stad of thuisland

their city or country | hun stad of thuisland

Small Talk (1): Picking up the Phone

Je weet nu dat je *small talk* begint met een groet. Als je de ander nog niet kent, stel je jezelf voor. Daarna kan je over verschillende onderwerpen beginnen. *Small talk* komt ook voor in gesprekken via de telefoon. Begin je je gesprek dan ook met groeten en jezelf voorstellen?

In Engelstalige landen stel je je niet altijd voor als je iemand belt. Je komt meteen ter zake en wacht af tot zij je vragen wie je bent.

Example:

dentist's assistant: Good afternoon, Dental Surgery speaking.

you: Good afternoon. Could I speak to the dentist's assistant, please?

dentist's assistant: Speaking. May I ask who's calling, please?

you: Gemma Watson.

Als je zelf de telefoon opneemt, stel je jezelf wel vaak gelijk voor.

Examples:

Hello, this is Gemma Watson speaking.

Hello, Gemma Watson speaking. How can I help you?

Ook is het heel belangrijk in Engelstalige landen om beleefd te zijn aan de telefoon. Je wenst de andere beller een goedemorgen, -middag of -avond en gebruikt vaak *please* en *thank you*.

Je zal in zo'n telefoongesprek vaak gevraagd worden om je naam te spellen. De uitspraak van sommige letters lijkt op elkaar of is soms moeilijk te verstaan. Daarom is het handig het telefoonalfabet te gebruiken. Dit gebruik je bijvoorbeeld bij het spellen van je naam of adres. Hieronder zie je het Engelse telefoonalfabet:

A	Alfred	N	Nelly
B	Benjamin	O	Oliver
C	Charles	P	Peter
D	David	Q	Queen
E	Edward	R	Richard
F	Frederick	S	Samuel
G	George	T	Tommy
H	Henry	U	Uncle
I	Isaac	V	Victor
J	Jack	W	William
K	King	X	X-ray
L	London	Y	Yankee
M	Mary	Z	Zulu

Small Talk (1): To Start a Conversation (1)

Je bent gearriveerd bij je nieuwe werkgever in het buitenland. Hoe stel je jezelf voor?

- Eerst geef je een hand en vertel je wie je bent.
Examples:
Hi, I'm John Walters. Pleased to meet you. | Hoi, ik ben John Walters. Aangenaam kennis te maken.
Hello, I'm John Walters. It's a pleasure to meet you. | Hallo, ik ben John Walters. Aangenaam kennis te maken.
- Vervolgens vertel je waarom je er bent.
Examples:
I'll be working at the restaurant as a sous-chef. | Ik ga in het restaurant als sous-chef werken.
I'm the new security guard. | Ik ben de nieuwe beveiliging.
- Daarna kan je je nieuwe collega's vragen stellen.
Examples:
How long have you been working here? | Hoe lang werk je hier al?
Which department do you work in? | Op welke afdeling werk je?
What do you do here? | Welk werk doe jij hier?
It's a beautiful building, isn't it? | Het is een mooi gebouw, niet?

How many people work at the firm? | Hoeveel mensen werken voor het bedrijf?
This is a great city, isn't it? | Dit is een geweldige stad, niet?

Small Talk (1): During a Conversation

Tijdens een gesprek is het handig als je manieren weet om je te verontschuldigen. Je moet bijvoorbeeld weg, je krijgt een klacht of je kan iemand niet verder helpen. Hoe doe je dat?

Examples:

I'm sorry, I can't help you. | Sorry, ik kan u niet verder helpen.

Please excuse me, I have to go now. | Excuseer me, ik moet nu gaan.

I beg your pardon, I didn't know you work here too. | Vergeef me, ik wist niet dat u hier ook werkt.

I apologise for my colleague's behaviour. | Mijn excuses voor het gedrag van mijn collega.

Ook is het fijn als je opnieuw met iemand af kan spreken, bijvoorbeeld als jullie ergens verder over willen praten.

Examples:

Shall we meet up next week to talk about this? | Zullen we volgende week afspreken om hierover te praten?

Is it alright if we talk about this another time? | Is het goed als we het hier een andere keer over hebben?

Are you free next week to continue this conversation? | Ben je volgende week beschikbaar om hierop door te gaan?

Je kunt nu een gesprek beginnen, je kan jezelf voorstellen en je kunt over een onderwerp beginnen. Hoe sluit je het gesprek af?

Examples:

Thanks for your help. Bye! | Bedankt voor uw hulp. Dag!

I'll speak to you next week then. Goodbye! | Dan spreek ik u volgende week weer. Dag!

Nice to speak to you again. Goodbye! | Fijn u weer gesproken te hebben. Dag!

Small Talk (1): Invitations (1)

Nu je kennis hebt gemaakt met je collega's, wil je ze misschien uitnodigen voor een feestje, een etentje of voor een biertje in de pub. Maar hoe doe je dat?

Examples:

Emma, are you free on Friday? | Emma, ben jij vrijdag beschikbaar?

Would you like to come to my house for dinner? | Zou je het leuk vinden om bij me te komen eten?

Do you fancy going for a pint? | Heb je zin om een biertje te doen?

Are you up for dinner? | Heb je zin om uit eten te gaan?

Do you feel like coming to my party tonight? | Heb je zin om vanavond naar m'n feestje te komen?

Als jij zelf wordt uitgenodigd, wil je ook op de uitnodiging kunnen ingaan.

Examples:

Yes, I'd love a pint! | Ja, ik zou dolgraag een biertje willen!

Sounds great! | Klinkt goed!

Yes, I would love to. | Ik kom heel graag.

That would be lovely. | Dat zou heel fijn zijn.

Hoe reageer je als je niet kunt komen?

Examples:

I'd like to, but I'm meeting a friend. | Ik zou wel willen, maar ik heb al met een vriend afgesproken.

I'd love to, but I'm really busy this weekend. | Dat zou ik heel leuk vinden, maar ik heb een erg druk weekend voor de boeg.

Magazine A2 Making Conversations: Small Talk (2)

Small Talk (2): Compliments (1)

Het is altijd aardig om iemand een compliment te geven en nog leuker om een compliment te krijgen. Dit kan bijvoorbeeld gaan over het uiterlijk, een karaktertrek of het werk dat iemand heeft geleverd.

- Hoe geef je *compliments* (complimenten)?

Examples:

I really enjoyed reading your essay. | Ik heb je verslag met plezier gelezen.

I like / love your new shoes! | Ik vind je schoenen zo leuk!

Your determination is impressive. | Je doorzettingsvermogen is indrukwekkend.

- En als jij een compliment krijgt? Hoe kan je daar op reageren?

Examples:

Thank you, that's very nice of you. | Bedankt, dat is erg aardig.

Thanks! I've had them for ages though. | Bedankt! Ik heb ze al een hele poos.

That's very kind of you, although Emma did help me loads. | Dat is heel aardig van je, hoewel Emma me heel erg geholpen heeft.

- Maar waaraan kan je *insults* (beledigingen) herkennen?

Examples:

Your shoes are very old-fashioned. | Je schoenen zijn erg ouderwets.

I don't find your essay interesting. | Ik vind je verslag niet interessant.

You are very lazy. | Je bent erg lui.

- Hoe kan je reageren op een belediging?

Examples:

I find that quite offensive / insulting. | Ik vind dat erg beledigend.

What a hurtful remark. | Wat een kwetsende opmerking.

I feel insulted. | Ik voel me beledigd.

Small Talk (2): Wishes

Je wilt je collega vragen om iets voor je te doen. Hoe geef je aan dat je iets wilt?

Examples:

I'd like a pint of lager, please. | Ik wil heel graag een pint bier.

Can you give me a ride home? | Kan je me thuis afzetten?

I want you to sell that car today. | Ik wil dat je vandaag die auto verkoopt.

Soms wil je ook zeggen dat je iets juist niet wil of kan doen.

Hoe doe je dat?

Examples:

I don't want a drink. | Ik hoef niets te drinken.

I can't give you a ride home. | Ik kan je niet naar huis brengen.

I don't want you to sell that car. | Ik wil niet dat je die auto verkoopt.

Small Talk (2): Mentioning Problems at Work (1)

Op je werk heb je het meestal druk. Je bent met van alles bezig en vaak genoeg zal je tegen problemen aanlopen. Zo kan de printer kapot gaan, kan de koffie op zijn, maar het kan ook dat je een foutje hebt gemaakt of dat je opeens ziek wordt.

Gelukkig heb je collega's waarmee je dit soort dingen kunt bespreken, want misschien kunnen ze je helpen het probleem op te lossen. Natuurlijk is het dan wel handig als je aan hen uit kan leggen wat er aan de hand is.

Voordat je het probleem vertelt, spreek je de ander eerst duidelijk aan. Gebruik bijvoorbeeld zijn naam of begin met een vraag.

Examples:

John, I have a problem. | John, ik heb een probleem.

Can I talk to you for a second, John? | Kan ik je even spreken John?

Vertel daarna waarover je boodschap gaat of wat je wil.

Examples:

I would like to talk to you about ... | Ik zou je graag even willen spreken over ...

I could use some help with ... | Ik kan wat hulp gebruiken bij het ...

Can you give me some advice on ... ? | Kan je me adviseren hoe ik ... ?

The toilet is broken. We have to call the plumber. | Het toilet is kapot. We moeten de loodgieter bellen.

I just checked the supplies and I found out that ... | Ik heb net de voorraad gecontroleerd en zag dat ...

Magazine A2 Making Conversations: Doing Business

Doing Business: Public Transport

Het openbaar vervoer is in Engelstalige landen ongeveer hetzelfde geregeld als in Nederland. In de steden is het erg makkelijk om met de trein, bus of metro te reizen. Als je op het platteland woont, wordt dat al een stuk moeilijker.

Wat betekenen de afkortingen in een dienstregeling?

Examples:

dep. – departure | vertrek

from | van

to | naar

arr. – arrival | aankomst

dur. – duration | tijdsduur

chg. – change | overstappen

Doing Business: Doing Groceries (1)

In Engeland, maar vooral in Amerika, heb je gigantische supermarkten. Een voorbeeld van zo'n supermarkt is de *Walmart Supercenter*.

Deze grote supermarkten zijn gemiddeld *197,000 square feet*, wat hetzelfde is als 18.000 vierkante meter. Dit is ongeveer even groot als twee voetbalvelden. De grootste supermarkt in Nederland is maar 6.000 vierkante meter.

One square foot is ongeveer 0,09 vierkante meter. Een vierkante meter is één meter breed en één meter lang. Daar passen dus ongeveer tien *square feet* in.

Grote oppervlakten druk je in het Engels dus uit met *square feet*. Voor kleinere oppervlakten gebruik je *square inches*.

Een inch staat gelijk aan 2,5 centimeter. Een square inch is dus een vierkant van 2,5 centimeter breed en 2,5 centimeter lang.

Magazine A2 Making Conversations: At Work

At Work: In General

Als je in het buitenland werkt, krijg je waarschijnlijk te maken met verschillende mensen, zoals je baas, collega's en klanten. Af en toe zal je iemand willen helpen. Bijvoorbeeld als je collega vraagt hem te helpen met zijn verslag. Je zult soms zelf ook om hulp moeten vragen. Bijvoorbeeld wanneer je hulp nodig hebt met het virusprogramma op je computer.

Vergaderingen en overleggen horen ook bij het werk. Daarin wil je je mening geven. Misschien wil je weten wat een collega van een onderwerp vindt.

In dit magazine ga je hiermee aan de slag.

At Work: Instructions (1)

Als iemand jou instructies geeft of als jij iemand anders instructies geeft, is het belangrijk dat je elkaar goed begrijpt.

Het zou erg vervelend zijn als je iets niet begrijpt en daardoor iets misgaat.

Denk maar aan het bakken van een taart. Als je het recept niet goed volgt en je vergeet de bloem toe te voegen, dan blijft er van je taart weinig over.

Om deze reden is het dus belangrijk dat je ook aan kunt geven dat je iets niet hebt verstaan. Dat vindt de ander alleen maar fijn, want dan weet hij zeker dat je het uiteindelijk hebt begrepen. Dit kan hij misschien al zien aan je lichaamstaal, maar het is nog beter om het uit te spreken.

Instructies zitten meestal zo in elkaar dat je, net als bij een recept, een aantal belangrijke stappen op een rij hebt staan. Wanneer je alle stappen uitvoert, kom je tot een goed resultaat.

Einde Theorie A2 Listening

Magazine B1 Making Conversations: Informal Conversations

Informal Conversations: Expressing Your Feelings (1)

There are multiple words and phrases that can prove handy when expressing emotions, such as:

- I feel that...
- I was really angry with him.
- At the time I was really lonely.
- I was taken by surprise.
- I think that it's not fair to...
- I was feeling a bit...
- I'm feeling a little...
- It made me feel quite sad.
- That devastated me.
- I couldn't believe it.

Informal Conversations: Expressing Your Feelings (2)

Often one of the hardest things in life is telling someone how you feel, even in your native language. To express your feelings in a foreign language, you need a good vocabulary.

Especially during discussions, it may prove useful to consider other people's feelings. Are all the great, businesslike arguments that you can think of the actual reason behind your point of view or actions? Sometimes you don't know whether to go with your intuition or common sense and in cases like these, it's probably best to speak your mind. For example; tell your colleague you're annoyed that it's always you that has to get the tea and coffee. Say you'd like someone else to do that for you for once.

Another subject that needs your attention is how people of other cultures express emotions. In the Netherlands many people express their thoughts, feelings, and other private matters openly. People from many other cultures aren't used to this kind of behaviour, especially at work. They may think of it as impolite.

Therefore, try to hold back a little when expressing your feelings. When you're telling someone what you're doing, do it in a calm, formal, and professional manner.

Informal Conversations: Giving Your Opinion (1)

An important skill is to be able to give your opinion.

When you do so, you show that you have thought things through and that you are able to express yourself in the English language.

Giving your opinion is not about just being able to quickly state your opinion, but also about actually explaining *why* this is your opinion. You need to be able to use arguments to back up your opinion.

When you want to present your arguments, you can do so in different ways.

You could talk about your own experience, about what you read or about things you heard.

In addition, you give examples of this.

And remember: don't forget to ask the person you are speaking to for his opinion.

Informal Conversations: Giving Your Opinion (4)

Commonly used phrases and expressions to introduce your opinion and arguments:

Giving your opinion:

- I think...
- I feel...
- I believe...
- I am sure that...
- This must be...

Expressing your arguments

- It is said that...
- Most people think/feel/believe...
- Research shows that...
- Statistics show that...
- ... claims that...
- I heard someone say that...
- In my experience...
- I read an article in a newspaper which stated...
- I read in article in a journal which stated...
- It has been proved that...
- Evidence shows that...

Informal Conversations: Giving Your Opinion (5)

Whether you're having an informal or formal conversation, it's always good to know how to give your opinion and respond to a statement.

Opinions often start with words such as: *I think... / I feel... / I believe... / I'm sure that...*

Opinions state what you personally think of something or someone.

Examples:

I think Dutch people are friendly.

I feel you aren't listening.

I believe that dogs are fantastic animals.

I'm sure that he's a lonely man.

Arguments often start with words such as: *research shows that ... / statistics show that ... / in my experience / I heard someone say that ...* They are used to convince someone of your point of view.

Examples:

I heard someone say that it's a huge house.

In my experience Spain has high temperatures.

Research shows that sweets are unhealthy.

Statistics show that most people don't do sports.

Statements state a certain point of view that can be defended or disputed with arguments and evidence.

Examples:

Cars ruin the environment.

Dogs are smarter than cats.

Magazine B1 Making Conversations: Business Meetings

Business Meetings: In General

You're now expected to be able to contribute to a staff gathering.

Imagine a short conversation with your colleagues at the start of your shift to talk things through and divide peoples' tasks. A gathering is less formal than a meeting. There's no agenda or minutes. This seems easier than a formal meeting, but is it?

Because there's no agenda, unexpected issues may arise. This can cause unstructured conversations and discussions. Besides, no one writes down what is expected of you, yet you are expected to remember and do what's been said and agreed.

How can you make sure you won't forget anything or make mistakes?

Business Meetings: Tips

Tips

When you participate in a staff gathering, it's important to remember what has been said and what has been agreed on. The following tips can help you on your way:

- *Take notes.* Write down who has to do what and when it has to be done.
- *Ask questions to check* if you've understood what's been said.
- *Repeat* what's been said in your own words.
- *Ask questions* when things aren't clear.
- If necessary, *check with someone after the gathering* to make sure you understood everything correctly.

It can be useful to only listen the first time you join a staff gathering. This way, you'll know exactly what to expect the next time you participate. Maybe then you can join in on the conversation carefully.

Then you can:

- talk about your own experiences;
- make proposals;
- explain why you've done something in a certain way;
- submit a problem;
- ask questions.

Asking questions is always advisable. It's good to keep doing this during the conversation, to check whether you and the other participants have understood what has been said. Besides, this way you give the impression that you're really listening.

Business Meetings: Asking Questions

It's essential to know exactly what's being said during a meeting, because your work depends on it.

You can probably imagine that, if you miss parts of a discussion or don't understand certain details, you'll possibly miss out on vital information that will have a negative effect on your work.

To make sure you've understood correctly and haven't missed any important information, you can ask questions and summarize what has been said.

Business Meetings: Giving Your Opinion (1)

Sometimes you don't agree with people on certain things. In this case, it's useful to be able to explain why you don't agree with them. It would be even better if you were able to explain what, according to you, is a better way of doing things. So, be specific!

In the Netherlands, people are used to expressing their opinions and viewpoints in plain terms, because they think this is honest and straightforward.

However, in many other cultures, people don't appreciate open criticism. People will think you're being rude. This is a shame, because it's best to try and fit in with the locals.

Therefore, when criticising, stick to the rules of giving feedback. It's important to voice your opinion and criticism in a positive and polite manner.

Business Meetings: Giving Your Opinion (2)

To help you learn how to give your opinion or feedback in a positive way, here are some useful phrases:

Offering feedback or criticism

- I think that...
- Perhaps, you could...
- It might be a good idea if...
- Shouldn't we...? (say we rather than you)
- Have you ever considered...?
- It may work better if...
- May I offer some advice?
- May I suggest an alternative?
- May I suggest a different approach?

Magazine B1 Making Conversations: Doing Business

Doing Business: Introduction

You've probably been in the situation before. You encounter a problem and you have to deal with it. This calls for a specific type of conversation. Perhaps you've issued a complaint about poor customer service or maybe you've had to return items to a store, since you were not content with your purchase. Or you were dissatisfied with the results of a job a employee did for you.

In this kind of situation, you have to take action and confront someone.

But how do you do so in a calm, professional manner?

How do you get the desired results?

Such situations can occur at work as well, and of course you'll want to help solve any issues that arise. Especially when you have to express yourself in a foreign language, taking things step by step is advisable. This way, you can calmly think things through and you'll be less inclined to forget things. It is therefore advisable to prepare for a meeting in advance and write down some common words and phrases.

Doing Business: Solving Problems

Here are some useful phrases and tips that help you prepare for solving problems.

- What's the problem?
- How can it be solved?
- What are the pros and cons of the solutions that were mentioned?
- Which solution should we choose and why?
- What's needed to take action?
- Who's going to act upon the chosen solution and when?

Dealing with complaints

- Always listen carefully to the customer.
- Always presume the customer's right.
- See a complaint as an opportunity to improve your skills.
- Empathize with the customer. Ask questions.
- Always let your customer express his feelings. Do not interrupt. When he has been heard, he'll be more inclined to listen to your reasoning
- Treat your customer with respect.
- Tell your customer you understand the situation he's in.
- Tell your customer how you're going to handle his complaint.
- Tell your customer how and when you're going to solve the problem.
- Apologize.
- Stay calm.
- Stay professional.
- Summarize the situation.
- Express the complaint and your customer's feelings in your own words.
- Don't take the complaint personally. It's about the product, the company, or the service. It's not about you.
- Don't make all sorts of excuses.

Doing Business: Dealing with a Complaint (1)

An important skill in doing business is handling complaints properly.

First you'll have to be able to recognize a complaint. Not all complaints are clearly formulated, especially in a foreign language. In many countries and languages it is not acceptable to be as straightforward or blunt as we're used to in the Netherlands. Always consider this when you're abroad.

Furthermore, it's very important that you can respond to a complaint adequately and solve it.

We'll give you a small step-by-step guide and a couple of phrases:

- Recognize the complaint.
- Acknowledge the complaint. Show that you understand the customer has a complaint and that you regret this.
- Tell the customer what action you plan on taking.

Complaints and reactions:

- I think you might have forgotten to...
- Maybe you forgot to...
- There may have been a misunderstanding about...
- Could/Can you...?
- Please, make sure...
- Unfortunately I have to tell you...
- I am sorry to say that...
- I am sorry to have to say this...
- I am sorry to bother you, but...
- Excuse me if I'm out of line, but...
- I'd like to lodge a complaint...
- The problem is...
- I really feel...
- I expected...
- I expect you to solve this problem immediately.

Doing Business: Business Etiquette (1)

Good behaviour

You probably know that good behaviour is important when meeting new people, staying abroad, or staying with foreign guests. You'll want to impress them!

To guide you on your way, we'll mention some behavioural rules that can prove useful in the above situations:

- Be modest.
- Don't force yourself upon someone.
- Don't take over the conversation.
- Don't talk about yourself too much.
- Don't brag.
- Don't stand too close to someone.
- Don't call people by their first name.
- Don't be too personal or ask personal questions.

- Be careful when making jokes.
- Never offend anyone.
- Ask questions and listen carefully.
- Always dress smart.

Magazine B1 Making Conversations: Exchanging Information

Exchanging Information: Asking for Information (1)

To be able to do your job properly, it's essential that you know how to exchange information.

Imagine you're an office employee and it's your job to show around an intern on his first day at the office. He will want to ask you questions, like:

- Where do I hang my coat?
- What time do most employees have lunch?
- Where can I find the copying machine?
- Which people here work in the same department?

Or imagine you're thinking of applying for a job, but you would like some more information before you actually do so. You may want a job description. You can gather this information by asking questions like:

- How many people work for your company?
- How much will I earn in the first year?
- Who's going to be conducting my job interview?
- When will you get back to me?

As you can see, you can use various *question words* to gather different kinds of *information*. You can start your sentences with words like *when, which, what, where, why, who, how much, how many, etc.*

Being able to ask questions also comes in handy when you're not sure you've understood someone correctly, as this enables you to check and find out what the other person means by asking the right questions.

Exchanging Information: A Job Interview (1)

Of course you want the job, but you also want more information on the position and the company.

Sometimes the information is very short and simple (which position?), but it can also be very detailed and specific (what is the job description?).

You can often gather information by preparing your interview in advance. Make sure to check the company website for the company's mission statement, history and divisions. This information can be found on the 'About Us' page. Read the information again before the interview. In addition, check for the company's LinkedIn page and their Facebook page.

You could also speak to people who already work there.

However, some information can only be gathered by asking questions during the job interview.

Einde Theorie B1 Listening

Magazine B2 Making Conversations: Informal Conversations

Informal Conversations: How to Participate Actively (1)

Making conversation at B2 level means that you can talk reasonably fluently about many issues. This also means that you can talk easily, without hesitation and without stopping to think about words, phrases or sentence structure.

Conversations at this level proceed at a normal pace. The speaker does not have to talk more slowly in order for you to understand him.

At this level you are also supposed to take the initiative and participate in a conversation. You don't have to wait till someone asks you something, but you can speak up and give your opinion, make a proposal or explain a problem. This all requires a good knowledge of grammar, a quite extensive and varied vocabulary, but especially a lot of exercise.

To be able to participate in a conversation actively you have to listen first and pay attention to what is being said. In a conversation, everything goes very quickly and almost simultaneously. You have to listen, process and think about what is being said. At the same time you have to form your opinion about what is being said and think about what you are going to say in return. While doing all that, the conversation is continuing and you must perform these tasks again for each following statement.

A good way to prepare to participate in a conversation actively is to train your listening skills.

Informal Conversations: How to Participate Actively (2)

What can you do to participate in a conversation actively?

Listen actively and ask questions

Ask questions about what you've heard. Ask what the speaker means exactly and why. Ask for his arguments, examples and experiences. If you do that, you will get more information and you will also have more time to prepare your response. Moreover you'll hear more words and phrases that you can probably use in your response.

These are some questions you may ask:

- Why do you think...?
- Which reasons can you give for...?
- What do you think is the cause of this problem?
- Has this ever happened before?
- Can you give another example of...?
- Why do you suppose does this happen?
- Why should we...?
- According to you, what would be the best solution? Why?

Respond, using the speaker's statements

When you respond, show that you have been listening to the speaker and say something about what you have heard. You can do that by repeating or by summarizing what the speaker has said.

For example:

- So, you're saying that...
- Well, I think that...
- Are you saying that...?
- Do you mean to say that...?
- If I understand you correctly, you're saying that...

Ask further questions

For example:

- What do you mean exactly when you say...?
- Does this imply that...?
- Can you give an example of...?
- Are you implying that...?

Informal Conversations: How to Participate Actively (3)

How can you respond?

In your response you tell what you think and why, and whether you agree or not with what you've heard. You also give examples by referring to your own experiences, studies that you've done or articles you've read. Give only information that can be proven. Don't make things up! For example if you claim that you have read something, you must also be able to tell where and when you read it.

These are some phrases you may use:

- I agree with... but I think that, with regards to...
- I also think that...
- In my experience...
- I'm not completely in agreement...
- I can give you an example of...
- There was an instance of/when...
- Let us take a look at an example.
- I recently read an article by... and this author claims that...
- An article/research has shown that...
- Research indicated that...

You can also ask rhetorical or evocative questions.

For example:

- Wouldn't you agree that...?
- Isn't it true that...?
- Shouldn't we all...?

Informal Conversations: Expressing Opinions

Exchanging information means that you provide accurate and detailed information.

You can also be asked to reproduce someone else's opinion.

For example to tell something about the opinions and arguments of other participants in the meeting or about what you've read on a topic. In that case you do not give your own opinion, but only the views of other people. You have to provide correct information and nothing can be missed. Sometimes you have to describe facts or to give correct instructions if you want to tell someone how to do something.

These are some phrases you may use:

- According to...
- This is...
- Some people think/say that...
- In "... " it is said that...
- ... claims that...
- This procedure takes ... steps.
- In 2007...
- Payment was made on/of...
- Delivery will be...
- The Delivery Terms state that...
- According to our guarantee...
- I read in my insurance policy that...
- On my payment slip it says that...
- The e-mail you sent me states that...

Informal Conversations: Expressing Emotions (1)

During conversations you may want not only to give and substantiate your opinion, but also to express your feelings and say something about other people. There are a lot of words and phrases that you can use to describe feelings, emotions and people. You have to go further than "happy, sad, angry, tall, big," etc. Below are some examples, but there are many more words that you can use.

These are some words you may use to describe people:

generous	intellectual	honest	creative	naïve/naive	sincere
resolute	bright	truthful	open	greedy	moody
thrifty	helpful	exuberant	patient	hard	negative
pushy	flexible	passionate	friendly	embarrassed	dull
diligent	stubborn	bland	idealistic	indifferent	confused
industrious	determined	fickle	dedicated	passive	forgetful
workaholic	sensitive	fussy	persuasive	bossy	charming
stingy	methodical	obnoxious	orderly	anxious	smug
serious	unscrupulous	eager	optimistic	miserable	fearful
witty	amiable	trite	logical	terrified	adventurous
biased	considerate	supportive	spontaneous	confrontational	selfish
broad-minded	loyal	repulsive	chaotic	vivious	unassertive
single minded	faithful	scornful	warm	tedious	stressed
intolerant	affectionate	sarcastic	arrogant	eloquent	enthusiastic
lazy	lovable	sympathetic	wise	aggressive	motivated
uncooperative	fond	ambitious	sloppy	empathetic	unrealistic
unsystematic	devoted	calm	fanatical	competitive	opinioned

Informal Conversations: Giving Instructions (1)

It can happen during a conversation that you are asked about how you performed a certain task. When you are going to explain it, you'll give instructions.

What is important when giving instructions in order for the other person to understand them?

A1, A2, B1 en B2 Making Conversation Theorie

- The language should be clear, simple and easy to understand.
- All the equipment needed should be stated and explained if necessary.
- Use the imperative.
- The whole process should be explained carefully - don't leave any stages out because you think they are obvious. They won't be obvious to everybody!

Magazine B2 Making Conversations: Business Conversations

Business Conversations: Debating (1)

Debates occur quite often in business discussions. Debates can be really tough. While watching a debate, try to answer the following questions:

- Where does the debate take place?
- What is the debate about?
- Who leads the debate ?
- Who is for?
- Who is against?

Even if you are never going to participate in an official political debate, it is good to know that a debate has many similarities to a business discussion, for example:

- there's always a chairman;
- a resolution is discussed;
- some of the colleagues are for the resolution;
- some of the colleagues are against the resolution.

Business Conversations: Resolutions

A resolution is a plan to get something done. It can mean *informally* setting a goal, like a New Year's resolution to quit smoking. It can be *formal* as well. After discussing a situation and taking a vote, organizations such as the United Nations make *resolutions* to present their formal opinion or intention.

A resolution is a formal expression of opinion or intention.

Business Conversations: What's a Strong Reason? (1)

Strong Reasons

- Example:

The Nobel prize-winning biologist Herbert Ralls has stated that chlorinated hydrocarbons in our water supply constitute a major threat to the public health. Furthermore, no scientists disagree with him on this point. Accordingly, we conclude that the presence of these chemicals is indeed a threat.

This is a strong argument because: The argument is convincing, because it is supported by experts' opinions.

- Example:

All movies filmed in the past decade are in black and white. The Hunger Games movie was filmed in the past decade. Therefore, The Hunger Games is a black and white movie.

This is a strong argument because: The argument is logical. If the premises are true, the conclusion is very likely true. The first premise is in fact false, but that's irrelevant to assessing the logic of the argument.

- Example:

Very few people are taller than 7 feet. 2. James is a person. Therefore, James is not likely to be taller than 7 feet.

This is a strong argument because: The argument is logical. Given the premises, it's very likely that James is not taller than 7 feet.

- Example:

What fascinates me about many of Duffy's poems is the unusual style she uses. It is so different from many other poems I have read in my GCSE course. An example of this is her poem, 'Stealing'. Right from the start of the poem she begins in a very 'unpoetic' conversational tone: 'The most unusual thing I ever stole? A snowman.'

This is a strong argument because: The argument is supported by a quotation.

- Example:

Traffic circles lead to safer intersections. In an article from the journal Planning, titled "Let's Go Round and Round" author Georges Jacquemart describes a study of 181 recently built roundabouts in the Netherlands. Results of the study showed a fifty-one percent reduction of total accidents.

This is a strong argument because: The argument is supported by results of a study.

Weak Reasons

- Example:

Almost all movies filmed in the past decade are in black and white. The Hunger Games movie is a black and white movie. Therefore, The Hunger Games was filmed in the past decade.

This is a weak argument because: The argument is not logical. Even granting the premises, the conclusion would not follow with high probability. One could have many movies filmed prior to the past decade that were also in black and white.

- Example:

If I study hard then I'll pass the final exam. I passed the final exam. Therefore, I studied hard.

This is a weak argument because: The argument is not logical. The premises don't say that the ONLY way to pass the final is to study hard. They only say that IF I study hard then I'm sure to pass. But I could still pass without studying hard (because the questions were easy, because I cheated, because I'm really smart, and so on...).

- Example:

90% of the people surveyed at my local church support capital punishment. This gives us reason to believe that most Americans support capital punishment.

This is a weak argument because: The argument is not logical. The sample is too small and unrepresentative to let us infer that most Americans think the same way as the local church goes about capital punishment.

- Example:

There should be an upper age limit of 65 years for contesting Parliamentary/ Legislative Assembly elections, because generally, people above the age of 65 lose their dynamism and will power.

This is a weak argument because: The argument is not convincing. The age of a person is no criterion for judging his mental capabilities and administrative qualities.

- Example:

Lena was a pizza mooch because you know, she didn't pay on some days...like some times a month or maybe a couple months ago.

This is a weak argument because: The answer is not specific and clearly identified.

Business Conversations: Phrases to Use

Debate

Participants in a debate must be able to present well-worded views supported by arguments. So when participating in a debate, you have to present your position and your reasons for holding that position, trying to use evidence-based arguments, if possible. You use formal, correct language. These are some phrases you may use:

- Chairman, I would like to respond to this idea/suggestion...
- I would like to propose another solution.
- Perhaps, we could try...
- This may be a good solution, but I think that there is a good, less costly alternative...
- If we take... into account, the best solutions would be to...
- Taking into account...
- I would like to suggest the following...
- Because of... we should...
- May I remind you of...
- Due to recent events...
- Consequently/As a result...
- We are facing a serious problem, the best way to deal with it is...
- Taking these circumstances into consideration...
- There may be other/additional factors at work...
- According to... this is...
- Some people think/say that...
- In "... " it is said that...
- ... claims that...
- This procedure takes ... steps.

Business Conversations: Business Meeting (2)

It is not always easy to give your opinion supported by arguments. It's even more difficult to do it in a foreign language. We've already given you a few lists of words and phrases to help. Another way to ensure that you can give and justify your opinion in a proper way, is to use *the different angles or perspectives on an issue or a problem*.

Here's an example of such an approach. It's a brief representation of the so-called Six Thinking Hats by Edward de Bono.

De Bono says that you can only solve a problem or have a good discussion, if you have discussed a topic thoroughly and from different perspectives. Using his method you pretend every time to put on a hat of a different colour. Each colour represents a different approach to the problem. Participants wear the same colour and adhere to this colour during the whole meeting. The colours correspond to the following approaches:

White: thinking of facts and figures. Name all the facts that you can think of.

Red: being emotional. Name feelings, emotions, hunches, intuitions.

Black: being careful. Name possible difficulties, problems.

Yellow: thinking positive. Name the advantages, what is good and so on.

Green: thinking creative. Name all possible solutions, the crazier the better.

Blue: monitoring a process. Ensure that everyone adheres to the colour.

These are some phrases you may use:

White:

- Let's look at the facts.
- We can establish that...
- It is a fact that...
- This is...
- We can see / state that...

Red:

- I feel strongly that...
- It makes me feel...
- I'm afraid that...
- I have a hunch / feeling that...
- It may be...

Black:

- We should be careful about...
- This may result in...
- We should be aware of...

Yellow:

- On the upside...
- We may benefit from...
- This may result in...
- We can gain from this by...
- Positive results may be...

Green:

- Let's think of as many solutions as possible.
- What can we do about this?
- Who has an idea?
- We could...
- What else can we do?

Blue:

- We are thinking 'green' now.

- This is a 'yellow' remark, let's stick to...
- Let's generate more ideas.
- We need more ideas.
- Please, let him finish.
- I think we should move on to...

Business Conversations: Solving Problems (4)

One of the simplest and the most basic of problem-solving techniques is the *Advantage-Disadvantage Technique*.

The implementation process involves listing of all the available alternatives, examining the strengths and weaknesses of each, and then selecting the one that best fulfils the problem objectives.

1. List all the alternatives proposed by the group during the idea-generation session.
2. For each alternative, create a table containing three columns. Over the first column, write down "Criteria", over the second columns "Advantages" and the third "Disadvantages".
3. Under the "Criteria" column, list all the relevant criteria associated with all of the alternatives. For example: budget, time, job responsibilities, training etc.
4. For each criterion, place a check mark to show either advantage or disadvantage.
5. The same process must be repeated for all the proposed alternatives.
6. Tally the total number of advantages and disadvantages for each alternative.
7. Select the alternative receiving the greatest number of advantages.

The advantages of the above techniques are that they stimulate individual and collective input, and objective and creative thinking.

Einde Theorie B2 Listening