

Lundi, 20 avril 2020

Bonjour chers élèves,

J'espère que le congé de Pâques été reposant et que vous êtes maintenant regonflés à bloc ! Notre confinement est encore quelque peu prolongé, autant en profiter pour revoir de la matière. Je vous propose donc un petit exercice de révision du vocabulaire concernant l'accueil du client au téléphone. Je voudrais que ces exercices soient réalisés pour le 29 avril. Profitez-en pour revoir tout ce qui a été vu dans ce chapitre, vous en aurez besoin pour la qualification en fin d'année. A ce propos, n'oubliez pas de préparer votre Powerpoint de présentation produit pour le 1^{er} vendredi de la rentrée. Votre version définitive devra m'être envoyée la veille.

Comme toujours, je suis disponible sur Messenger ou via mon adresse mail daphne.toscano@yahoo.fr si vous avez des questions. N'hésitez donc jamais à me contacter !

Je vous souhaite beaucoup de courage pour la suite ! Tenez bon, la fin est proche !

A bientôt !

D. Toscano

ACCUEIL DU CLIENT AU TELEPHONE

1. "Zeg niet, zeg wel"

Lees aandachtig de volgende uitspraken en doorstreep wat niet past.

Lisez attentivement les répliques et barrez ce qui ne convient pas. N'hésitez pas à rechercher les expressions dans les dialogues étudiés.

U spreekt met Karin Dobbelaere.

Doorsnee nv, met Peter Verselder.

Ja, Karin hier, van IBM.

Verkoopdienst, met Kristien Gijsemans.

Met wie spreek ik alstublieft?

Wie zal/ kan ik aanmelden?

Wat is je naam?

Met Vercammen Bart.

Met Bart Vercammen.

Daar spreekt u mee.

't Is hemzelf/ hijzelf/zijzelf.

Wat kan ik voor u doen?

Waarmee kan ik u van dienst zijn?

Waar kan ik u mee helpen?

Hoe was de naam?

Hoe was de naam ook weer?

Neemt u mij niet kwalijk, ik heb de naam niet goed verstaan.

Kan u uw naam even spellen?

Ik heb een verkeerd nummer gevormd.

Ik heb verkeerd gedraaid.

Excuseert u mij. Ik heb mij vergist.

Ik ben verkeerd verbonden.

Belgacom heeft mij zeker weer verkeerd verbonden-

2. Geef de juiste formulering.

Donnez la bonne formulation.

Hallo Boel Jan.	
Wie is het?	
Hallo?	
't Is hemzelf/ zichzelf.	
Hoe was de naam?	
Ik heb verkeerd gedraaid.	

3. Wat zeg je als ...

Que dites-vous quand ...

Je bent receptioniste bij "Confort Verandas " in de Doelstraat te Anderlecht. Het is 15 uur als de telefoon rinkelt . Wat antwoord je?

Je directeur wil altijd weten met wie hij zal praten wanneer je iemand doorverbindt. Een leverancier wil hem spreken. Wat moet je hem vragen?

Meneer Xyz (potentiële klant) waarvan de naam nogal vreemd klinkt, telefoneert. Je hebt z'n naam niet goed begrepen. Hoe vraag je z'n naam te herhalen zodat je hem foutloos kan noteren?

De oproeper zou graag met mevrouw Mertens willen spreken maar ze is met vakantie voor 10 dagen. Wat zeg je?

Een klant zou graag de naam van de verantwoordelijke van de dienst Boekhouding willen hebben. Je moet daarvoor de personeelslijst raadplegen. Wat zeg je hem?

Een vertegenwoordiger zou graag met de directeur willen spreken. Je wil hem doorverbinden maar de directeur is al in gesprek. Wat zeg je?