

Inhoud

Woord vooraf	5
Inleiding	9
1 Telefoneren	11
Inleiding	11
Een telefoongesprek	12
Luisteroefening 1	19
Vocabulary 1	21
Luisteroefening 2	23
Vocabulary 2	26
Het telefoonalfabet	27
Luisteroefening 4	31
2 Standaardcorrespondentie	33
Briefindeling	33
Vocabulary	38
Telefoonnotitie	41
Rapportage	46
Email	52
3 Bezoekers ontvangen en doorverwijzen	55
Luisteroefening 1	55
Vocabulary 1	57
Vocabulary 2	63
Vocabulary 3	66
Vocabulary 4	68
Luisteroefening 2	68
Luisteroefening 3	70
4 Handleidingen/ instructies	72
Vocabulary 1	83
5 Bestelling/voorraad/ magazijn	84
Vocabulary 1	85
Vocabulary 2	90
Vocabulary 3	99

6 Informatie inwinnen en verstrekken 101

Listening exercise 1 101

Vocabulary 1 103

Listening exercise 2 104

Vocabulary 2 109

Listening exercise 3 109

Vocabulary 3 111

Reading exercise 112

7 Stap-voor-stap uitleg / Jargon 118

Listening exercise 1 118

Listening exercise 2 119

Vocabulary 1 119

Listening exercise 3 121

Vocabulary 2 122

Vocabulary 3 128

Index 131