

Frans B1

Een volledige cursus voor alledaagse en professionele communicatie.



www.colanguage.com/nl

Copyright © 2026 coLanguage

Published by coLanguage - <https://www.colanguage.com/nl>

Redactie: coLanguage academisch & pedagogisch team

Academische beoordeling: Partneruniversiteiten en samenwerkende docenten

ISBN: 979-13-88253-81-2

Titel: Frans B1 leren halfgevoerd. Een stap-voor-stap cursus van A2 naar B1 (met audio)

Ondertitel: Frans leren op B1 niveau met dialogen, grammatica, audio, video en oefeningen. Zelfstudie of met een leraar. Voor DELF.

Dit boek is uitgegeven door Edutalent S.L.

Calle Llauradors 3, ESC. C, PT. 19

46024 València, Spanje

NIF. B40622912

Alle rechten voorbehouden. Geen enkel deel van deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in welke vorm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever, met uitzondering van onderwijsgebruik door scholen en docenten op verzoek.

Audio-, video-, uitspraakoefeningen en interactieve oefeningen zijn beschikbaar in de coLanguage-app.

<https://app.colanguage.com/nl/frans>

Scholen en docenten kunnen contact met ons opnemen voor het afdrukken in grote oplagen en vertalingen in meerdere talen.

Contact: support@colanguage.com

Dankbetuigingen

Deze cursus is getest in echte klaslokalen met meer dan 300 studenten.

We zijn dankbaar voor de organisaties en instellingen die steun, expertise en uitwisselingsprogramma's hebben geboden.

Strategische partners:

- [ES] Marina de Empresas (geassocieerd met de University of Valencia en UPV): Logistieke en strategische ondersteuning
- [DE] Universiteit van Siegen: Didactiek en pedagogische toetsing

Academische uitwisselingen (didactiek):

- [FR] Université de Lorraine
- [FR] Université de Poitiers

Academische uitwisselingen (IT en app-ontwikkeling):

- [BE] Karel de Grote Hogeschool Antwerpen
- [DE] HTW University of Applied Sciences Berlin
- [FR] Université Côte d'Azur
- [NL] Fontys University of Applied Sciences
- [IT] Politecnico di Milano

Dit boek voldoet aan de taalkundige richtlijnen zoals vastgesteld door: Institut Français.

Deze samenwerkingsprogramma's werden mogelijk gemaakt dankzij financiële steun van de Europese Unie.

We willen alle docenten die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van dit boek bedanken voor hun inzet en samenwerking.

Wat ga je met deze cursus bereiken?

Je leert spreken, begrijpen, lezen en schrijven in alledaagse, professionele en sociale situaties.

Dit boek is geschikt voor zelfstudie (met de app) of voor gebruik met een docent.

- Gebruik praktische woordenschat voor dagelijks leven en werk
- Begrijp gesproken en geschreven taal
- Schrijf e-mails, berichten en korte professionele teksten
- Bereid je voor op officiële examens zoals Delf/Dalf

Voor wie is dit boek?

Dit boek is bedoeld voor volwassen professionals die structuur en snel vooruitgang willen.

Elke les volgt een duidelijke opbouw:

1. Woordenschat en nuttige zinnen
2. Dialoog en alledaagse situaties
3. Duidelijke grammatica-uitleg
4. Geleide oefeningen met stapsgewijze praktijk
5. Lezen, luisteren, spreken en schrijven

Een volledige woordenschat en een lijst met werkwoordsvervoegingen zijn achter in het boek opgenomen als naslagwerk.

Zelfbeoordeling - Niveau B1

- **Luistervaardigheid:** Ik kan de hoofdpunten begrijpen in duidelijke spraak over vertrouwde onderwerpen en tv-/radioprogramma's volgen wanneer er duidelijk gesproken wordt.
- **Lezen:** Ik kan alledaagse teksten en persoonlijke brieven over gebeurtenissen en gevoelens begrijpen.
- **Mondelinge interactie:** Ik kan veelvoorkomende situaties tijdens het reizen aan en kan spontaan over vertrouwde onderwerpen praten.
- **Sprekende productie:** Ik kan ervaringen, dromen en plannen beschrijven, redenen geven en verhalen vertellen.
- **Schrijfvaardigheid:** Ik kan samenhangende teksten schrijven over vertrouwde onderwerpen en persoonlijke brieven over ervaringen.

Hoe gebruik je de coLanguage-app (audio + zelftests)?

Scan de QR-code in elke les om toegang te krijgen tot audio, video, toetsen, uitspraaktraining en interactieve oefeningen.

App:

<https://app.colanguage.com/nl/frans/leerplan/b1>



Hoe gebruik je deze cursus als docent?

Deze cursus biedt een volledig volgens het ERK uitgebalanceerd programma van ongeveer 60–80 lesuren. Ontworpen voor drukbezette docenten, zijn de lessen kant-en-klaar en vergen ze minimale voorbereidingstijd.

Elk hoofdstuk bevat:

- Gestructureerde woordenschatontwikkeling
- Praktijkgerichte communicatietraining gebaseerd op situaties voor alledaagse en professionele contexten
- Geleide grammaticatraining
- Geïntegreerde lees-, luister-, spreek- en schrijfopdrachten

Visuele lesondersteuning voor online en klassikaal gebruik

Scan de QR-code in elke les om digitale materialen te openen die het live onderwijs ondersteunen.

- Audio, uitspraak en videomateriaal
- Extra grammaticaoefeningen en spreekactiviteiten
- Afbeeldingen en visuele ondersteuning voor contextuele spreekvaardigheidsoefening
- Kopieer werkbladen naar Google Docs of vergelijkbare tools voor realtime schrijfpraktijk

Beheer groepen, huiswerk en lesvoorbereiding

Gebruik ons schoolmanagementportaal om je leerlingen te organiseren en te ondersteunen

- Monitor de voortgang, uitdagingen en correctieresultaten van studenten
- Stuur huiswerk- en lesvoorbereidingsmateriaal (met vertalingen) naar groepen

Meer informatie over digitale tools <https://www.colanguage.com/nl/geef-les-bij-ons>

Beoordeling en evaluatie - Niveau B1

- **Bereik:** Heeft genoeg woordenschat voor basiscommunicatie over vertrouwde onderwerpen met enige aarzeling
- **Nauwkeurigheid:** Gebruikt gangbare patronen nauwkeurig in voorspelbare situaties
- **Vloeiendheid:** Kan begrijpelijke spraak behouden ondanks duidelijke pauzes
- **Interactieve vaardigheden:** Kan eenvoudige gesprekken voeren over vertrouwde onderwerpen
- **Coherentie:** Verbindt eenvoudige elementen tot aaneengeschaalde reeksen

Leerplan doelstellingen

#	Situatie	Grammaticale focus	Belangrijke werkwoorden
B1.1	Prendre des appels téléphoniques formels et informels Streefdatum: __/__/__	De tegenwoordige aanvoegende wijs: regelmatige werkwoorden	<i>planifier, convoquer</i>
B1.2	Rédaction d'e-mails et de lettres Streefdatum: __/__/__	De tegenwoordige aanvoegende wijs: onregelmatige werkwoorden	<i>aller, mettre</i>
B1.3	Exprimer ses émotions au travail Streefdatum: __/__/__	Indicatif of subjonctief?	<i>exprimer, s'excuser</i>
B1.4	Envoi et retour des colis Streefdatum: __/__/__	Aanvoegende wijs présent: Wil (espérer, vouloir, souhaiter)	<i>livrer, expédier</i>
B1.5	Envoyer une proposition de projet Streefdatum: __/__/__	De tegenwoordige aanvoegende wijs bij gevoelens (être content que, être triste que, avoir peur que)	<i>faire, proposer</i>
B1.6	Musique et podcasts Streefdatum: __/__/__	De tegenwoordige aanvoegende wijs bij twijfel (douter que, ne pas être sûr que, ne pas croire que)	<i>écouter, télécharger</i>
B1.7	Forfaits data et internet Streefdatum: __/__/__	De aanvoegende wijs (subjonctif) tegenwoordige tijd met noodzakelijkheid Il faut que, Il est nécessaire que, Il est important que	<i>se connecter, sauvegarder</i>
B1.8	Actualités et médias Streefdatum: __/__/__	De subjonctif présent om een doel uit te drukken (Pour que, afin que, de crainte que, de peur que)	<i>commenter, s'informer</i>
B1.9	Événements et célébrations familiales Streefdatum: __/__/__	De verleden voorwaardelijke wijs	<i>être, avoir</i>
B1.10	Rencontres Streefdatum: __/__/__	De voltooid voorwaardelijke wijs: Gebruik	<i>inviter, se rencontrer</i>
B1.11	Aller au cinéma Streefdatum: __/__/__	Adviezen geven (adviseren, Je zou moeten, voorstellen, enz.)	<i>regarder, conseiller</i>
B1.12	Aller au théâtre Streefdatum: __/__/__	De voorwaarde	<i>réserver, jouer</i>
B1.13	La galerie d'art Streefdatum: __/__/__	De futurumperfectum: vorming	<i>peindre, visiter</i>
B1.14	Organiser un voyage longue distance Streefdatum: __/__/__	De futur vóórtijd met "quand", "dès que", "lorsque"	<i>louer, partir</i>

B1.15 Temps libre et passions Streefdatum: __/__/__	De samengestelde betrekkelijke voornaamwoorden: laquelle, auxquels, duquel, enz...	<i>s'inscrire, adorer</i>
B1.16 Masterchef : cuisine avancée Streefdatum: __/__/__	De onbepaalde aanwijzende voornaamwoorden ceci, cela, ça	<i>couper, mettre</i>
B1.17 gastronomie de luxe Streefdatum: __/__/__	De onbepaalde voornaamwoorden en bepalers: "aucun, quelque chose, personne, plusieurs, n'importe quoi,..."	<i>savourer, cuire</i>
B1.18 Anatomie Streefdatum: __/__/__	De tegenwoordig deelwoord	<i>prendre, examiner</i>
B1.19 Assurance santé Streefdatum: __/__/__	De overeenstemming van het voltooid deelwoord bij wederkerende werkwoorden	<i>s'habiller, s'assurer</i>
B1.20 À la pharmacie Streefdatum: __/__/__	Het infinitief: gebruik	<i>se sentir, prescrire</i>
B1.21 Faire un régime Streefdatum: __/__/__	De voltooid infinitief	<i>manger, maigrir</i>
B1.22 Aller aux urgences Streefdatum: __/__/__	Werkwoorden met voorzetsels penser à, téléphoner à, s'occuper de, ...	<i>se blesser, appeler</i>
B1.23 Accoucher Streefdatum: __/__/__	De gebiedende wijs: onregelmatige werkwoorden	<i>attendre, pousser</i>
B1.24 Rendez-vous beauté Streefdatum: __/__/__	De gebiedende wijs van wederkerende werkwoorden: "Lavez vous", "Rase-toi",...	<i>se coiffer, se doucher</i>
B1.25 Quelle école choisir ? Streefdatum: __/__/__	Plus-que-parfait: vorming	<i>venir, réussir</i>
B1.26 Passer un examen Streefdatum: __/__/__	De plus-que-parfait: gebruik	<i>apprendre, passer</i>
B1.27 Rédigez votre CV Streefdatum: __/__/__	Nuances in het gebruik van de imparfait, le passé composé en le plus-que-parfait	<i>travailler, étudier</i>
B1.28 Offre d'emploi et entretien Streefdatum: __/__/__	De passévoltooiddeelwoord van de aanvoegende wijs: gebruik De passévoltooidde aanvoegende wijs: vorming	<i>postuler, s'entretenir</i>
B1.29 Votre contrat de travail Streefdatum: __/__/__	De nadruk: C'est moi qui	<i>signer, commencer</i>
B1.30 Congés et jours fériés Streefdatum: __/__/__	Het Frans mondeling	<i>demander, se reposer</i>
B1.31 Visite de maison et déménagement Streefdatum: __/__/__	De voorwaarde	<i>déménager, vivre</i>
B1.32 Décoration d'intérieur Streefdatum: __/__/__	De dubbele ontkenning: ne...ni...ni, ne...pas...ni	<i>vouloir, décorer</i>

B1.33 services de ménage Streefdatum: __/__/__	De hypothese: Si j'avais ; Si j'avais eu...	<i>nettoyer, savoir</i>
B1.34 Cambriolage Streefdatum: __/__/__	De verbindingswoorden: en conclusion, bref, par exemple, pour finir,...	<i>voir, signaler</i>
B1.35 Soins contractuels à domicile Streefdatum: __/__/__	De tegenstellende en concessieve voegwoorden: "au contraire de, pourtant, bien que,..."	<i>aider, s'occuper</i>
B1.36 Finances quotidiennes et impôts Streefdatum: __/__/__	De gebiedende wijs met en, y en le/la/les: vas-y, prends-en, prends-le...	<i>donner, payer</i>
B1.37 état civil Streefdatum: __/__/__	Combiner en y met een voornaamwoord	<i>se marier, s'embrasser</i>
B1.38 Leadership dans l'équipe Streefdatum: __/__/__	Een gevoel uitdrukken: "Je suis content", "Ça me fatigue"...	<i>suivre, gérer</i>
B1.39 Titres de poste et structure de l'entreprise Streefdatum: __/__/__	De vragende voornaamwoorden: que, qui, quoi...	<i>respecter, exercer</i>
B1.40 Trajet domicile-travail Streefdatum: __/__/__	De tijdsvoegwoorden "quand, après que, dès que..."	<i>conduire, se déplacer</i>
B1.41 Au laboratoire Streefdatum: __/__/__	De tijdsovereenstemming	<i>chercher, analyser</i>
B1.42 Autorisations et subventions Streefdatum: __/__/__	De indirecte rede De indirecte rede: vragende woorden	<i>dire, répondre</i>
B1.43 Négociations et ventes Streefdatum: __/__/__	De indirecte rede: imperatief	<i>acheter, vendre</i>
B1.44 Durabilité et environnement Streefdatum: __/__/__	Vergelijking met 'tellement...que' en 'tel(le)s...que'	<i>recycler, protéger</i>
B1.45 À la conférence Streefdatum: __/__/__	De beleefdheidsuitdrukkingen: "Il me semble que", "Je vous prie de m'excuser"...	<i>parler, pouvoir</i>

B1.1 Prendre des appels téléphoniques formels et informels



- ☐ Répondre à un nouveau client par téléphone.
- ☐ Passer des coups de téléphone informels avec des amis et la famille.
- ☐ Expressions à utiliser au téléphone.
- ☐ Maîtrisez le vocabulaire lié au téléphone.

Le haut-parleur	<i>(De luidspreker)</i>	Je vous rappelle dès que possible	<i>(Ik bel u zo snel mogelijk terug)</i>
Le créneau horaire	<i>(Het tijdslot)</i>	Prendre un message	<i>(Een bericht aannemen)</i>
Le rappel	<i>(De terugbelnotitie)</i>	Un instant, je vous prie.	<i>(Een ogenblik alstublieft.)</i>
Allô ?	<i>(Hallo?)</i>	Se mettre en attente	<i>(In de wacht zetten)</i>
Bonjour, Marie à l'appareil.	<i>(Goedendag, Marie aan de lijn.)</i>	Raccrocher	<i>(Ophangen)</i>
De la part de qui, s'il vous plaît ?	<i>(Van wie spreekt ik, alstublieft?)</i>	Je vous entends mal	<i>(Ik hoor u slecht)</i>
Puis-je parler à..?	<i>(Mag ik spreken met..?)</i>	Clarifier	<i>(Ophelderen)</i>
Pourrais-je avoir vos coordonnées ?	<i>(Kan ik uw contactgegevens krijgen?)</i>	Tenir au courant	<i>(Op de hoogte houden)</i>
Passer quelqu'un	<i>(Iemand doorverbinden)</i>	Est-ce que ça vous convient ?	<i>(Is dat voor u geschikt?)</i>
Composer un numéro	<i>(Een nummer kiezen)</i>	Se dépêcher	<i>(Zich haasten)</i>
Rappeler	<i>(Terugbellen)</i>		

1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (QR: Audio)

Nathalie appelle Justine depuis la rue et Bénédicte appelle aussi Isabelle. Une autre personne parle à Jean-Marc avec un **téléphone portable** très petit et trouve pratique de **téléphoner** dehors. Elle dit qu'**arrive** bientôt et envoie des **bisous**. Avant de raccrocher, elle dit qu'elle **t'embrasse** et confirme un rendez-vous pour samedi.



*Nathalie belt Justine vanuit de straat en Bénédicte belt ook Isabelle. Een andere persoon spreekt met Jean-Marc met een heel kleine **mobiele telefoon** en vindt het handig om buiten te **bellen**. Ze zegt dat ze binnenkort **eraan komt** en stuurt **kusjes**. Voordat ze ophangt, zegt ze dat ze **je kust** en bevestigt een afspraak voor zaterdag.*

1. Où se trouvent les personnes quand elles téléphonent ?
 - a. Dans la rue
 - b. À la maison, dans le salon
 - c. Dans un café
 - d. Au bureau
2. Quel objet est décrit comme « tout petit » ?
 - a. Une carte SIM
 - b. Un téléphone portable
 - c. Un ordinateur
 - d. Un casque

1-a 2-b

2. Grammatica: De tegenwoordige aanvoegende wijs: regelmatige werkwoorden



De onvoltooid tegenwoordige conjunctief (subjonctif présent) wordt gebruikt om een onzekere handeling of een noodzaak uit te drukken. Voorbeeld: Il faut que je ****parle****.

1. Vorming: stam + **-e, -es, -e, -ions, -iez, -ent**.
2. De subjonctif wordt gebruikt om een wil, een gevoel, een twijfel, een doel of een mogelijkheid uit te drukken. Voorbeeld: Il est possible que nous **planifions** une réunion.

Parler (1er groupe) (Praten (1e groep))	Finir (2ème groupe) (Eindigen (2e groep))	Rendre (3ème groupe) (Teruggeven (3e groep))
Que je parle	Que je finisse	Que je rende
Que tu parles	Que tu finisses	Que tu rendes
Que il/elle/on parle	Que il/elle/on finisse	Que il/elle/on rende
Que nous parlions	Que nous finissions	Que nous rendions
Que vous parliez	Que vous finissiez	Que vous rendiez
Que ils/elles parlent	Que ils/elles finissent	Que ils/elles rendent

Je moet de subjonctif gebruiken na voegwoorden zoals 'bien que', 'pour que'.

Je gebruikt de subjonctif niet na het werkwoord "espérer". Voorbeeld: J'espère que vous vous **occupez** des clients.

1. Il faut que vous _____ le compte rendu avant de rappeler le client. (U moet het verslag afmaken voordat u de klant terugbelt.)
 a. finissiez-vous b. finissiez c. finissez d. finissezsiez
2. Bien que je _____ mal, je prends un message. (Hoewel ik u slecht hoor, neem ik een bericht op.)
 a. vous entendez b. vous entend c. vous entendez d. vous entendez

1. finissez 2. vous entendez

Herschrijf de zinnen (QR: A1+)



1. (Il faut) Je parle plus lentement pendant la présentation.

_____ (Il faut que je parle plus lentement pendant la présentation.)

2. (Je veux) Tu finis le rapport avant 17 h.

_____ (Je veux que tu finisses le rapport avant 17 h.)

3. (Il est nécessaire) Nous rendons les clés à l'agence demain matin.

(Il est nécessaire que nous rendions les clés à l'agence demain matin.)

1. *Il faut que je parle plus lentement pendant la présentation.* **2.** *Je veux que tu finisses le rapport avant 17 h.* **3.** *Il est nécessaire que nous rendions les clés à l'agence demain matin.*

Corrigeer de fout

1. Bien que je finis, je te rappelle après.

Hoewel ik eindig, bel ik je daarna terug.

2. Il faut que vous parlez au nouveau client.

Het is nodig dat u met de nieuwe klant spreekt.

- 1.** *Bien que je finisse, je te rappelle après.* **2.** *Il faut que vous parliez au nouveau client.*

3.Oefeningen

1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- a. Prendre un message 1. Demander à quelqu'un d'attendre quelques instants au téléphone.
- b. Se mettre en attente 2. Un moment précis réservé pour un appel ou un rendez-vous.
- c. Le créneau horaire 3. Noter les informations quand la personne ne peut pas répondre.

a-3 b-1 c-2



2. Telefoonetiquette: terugbellen en een bericht aannemen (QR: Audio)

Vul de lege plekken in: créneau horaire, entendez mal, prenez un message, coordonnées, rappeler, urgence, passer l'appel, clarifiez



Pour améliorer l'accueil, notre cabinet de conseil applique une règle simple : si vous devez (1) _____ un client, faites-le dans la demi-journée. En cas d'indisponibilité, proposez un (2) _____ clair et confirmez les (3) _____. Si la ligne coupe ou si vous (4) _____, évitez de conclure trop vite : (5) _____ l'objet de l'appel et convenez d'un rappel.

En interne, la messagerie doit rester utile : notez le nom, l'entreprise, le motif et le degré d' (6) _____. Si la personne demande à parler à un responsable, essayez de (7) _____ ; sinon (8) _____ précis. Quand vous devez mettre quelqu'un en attente, annoncez-le et remerciez. L'objectif est que le client se sente tenu au courant, même lorsque l'équipe est débordée.

Om de ontvangst te verbeteren, hanteert ons adviesbureau een eenvoudige regel: als u een klant moet terugbellen, doe dit dan binnen een halve dag. Bij afwezigheid stelt u een duidelijk tijdslot voor en bevestigt u de contactgegevens. Als de lijn wegvalt of als u slecht hoort, vermijd dan om te snel af te ronden: verduidelijk het doel van het gesprek en spreek een terugbelmoment af.

Intern moet de voicemail nuttig blijven: noteer de naam, het bedrijf, de reden en de mate van urgentie. Als de persoon vraagt om met een verantwoordelijke te spreken, probeer het gesprek door te verbinden; neem anders een precies bericht aan. Wanneer u iemand in de wacht moet zetten, kondig het aan en bedank. Het doel is dat de klant zich op de hoogte gehouden voelt, zelfs wanneer het team overbelast is.

(1) rappeler, (2) créneau horaire, (3) coordonnées, (4) entendez mal, (5) clarifiez, (6) urgence, (7) passer l'appel, (8) prenez un message

1. Quelles informations doit-on noter et quelles propositions doit-on faire lorsqu'on ne peut pas répondre immédiatement à un client ?

3. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar



1. La personne téléphone à une entreprise pour joindre une nouvelle cliente et organiser un rappel. ☐ ☐
2. Elle réussit à parler directement à Madame Lenoir pendant l'appel. ☐ ☐
3. Avant de terminer l'appel, elle obtient les coordonnées de la secrétaire. ☐ ☐

1-V 2-X 3-V

4. Kies de juiste oplossing

1. Il faut que nous _____ un créneau horaire pour le rappel du client cet après-midi. *(Het is nodig dat we vanmiddag een tijdslot plannen voor de terugbelafspraak met de klant.)*
 a. planifiés b. planifiions c. planifions d. planifierons
2. Je voudrais que vous _____ l'équipe en visioconférence, car je vous entends mal au téléphone. *(Ik zou graag willen dat u het team bijeenroept in een videogesprek, want ik hoor u slecht aan de telefoon.)*
 a. convoquiez b. convoquerez c. convoqueriez d. convoquez
3. Bien que je sois sur le haut-parleur, il faut que tu _____ ton nom avant que je prenne un message. *(Hoewel ik op de luidspreker sta, is het nodig dat je je naam verduidelijkt voordat ik een bericht noteer.)*
 a. clarifies b. clarifie c. clarifiais d. clarifieras

1. planifiions 2. convoquiez 3. clarifies

5. Rollenspel - dialogen (QR: Audio)



Fixer un créneau pour rappel

- Marie (chargée de projet):** Allô ? Bonjour, Marie à l'appareil, de la société Novalys. Puis-je parler à M. Laurent, s'il vous plaît ?
(Hallo? Goedendag, met Marie, van het bedrijf Novalys. Kan ik meneer Laurent spreken, alstublieft?)
- M. Laurent (client):** Oui, bonjour... Je vous entends mal, vous êtes en haut-parleur ?
(Ja, goedendag... Ik hoor u slecht, staat u op de luidspreker?)
- Marie (chargée de projet):** Pardon, oui. Je retire le haut-parleur. Ça va mieux ? Si ce n'est pas clair, je peux vous rappeler dès que possible.
(Pardon, ja. Ik zet de luidspreker uit. Is het zo beter? Als het niet duidelijk is, kan ik u zo snel mogelijk terugbellen.)
- M. Laurent (client):** C'est nettement mieux, merci. Par contre je dois me dépêcher, j'ai une réunion dans cinq minutes.
(Het is duidelijk beter, dank u. Maar ik moet me haasten, ik heb over vijf minuten een vergadering.)

Marie (chargée de projet): *D'accord. On clarifie juste le point principal et je vous propose un rappel ce soir à 17 h, est-ce que ce créneau vous convient ?*
(Oké. We verduidelijken alleen het belangrijkste punt en ik stel voor dat ik u vanavond om 17.00 uur terugbel, komt dat tijdslot u uit?)

1. Pourquoi Marie propose-t-elle de rappeler et à quel moment ?
-

6. Spreken: vertaal en beantwoord (QR: AI+)

Pourriez-vous... / Puis-je... ? / Je vous entends mal, pouvez-vous répéter ? / Je vous rappelle dès que possible.



1. Vous appelez un nouveau client pour fixer un créneau horaire - que dites-vous au début de l'appel et comment vérifiez-vous que l'heure lui convient ?
-
2. Un ami vous appelle pendant que vous êtes au travail et la communication est mauvaise - que faites-vous et que lui dites-vous avant de raccrocher ?
-

7. Schrijven: E-mail (QR: AI+)

Objet : Appel manqué - demande de rappel

Bonjour,

Je m'appelle Julien Martin (société Luma). J'ai essayé de vous joindre ce matin, mais je suis tombé sur votre **haut-parleur** et je vous **entends mal**. Je vous ai laissé un message, mais je ne sais pas si vous l'avez reçu.

Puis-je parler à la personne qui s'occupe des nouveaux contrats ? Si possible, pouvez-vous me **rappeler** aujourd'hui dans un **créneau horaire** qui vous convient (par exemple 15h-17h) ?

Merci d'avance,

Julien Martin



Schrijf een passende reactie: *Merci pour votre message, je vous propose le créneau suivant : ... / Pourriez-vous me confirmer vos coordonnées et l'objet de votre demande ? / Il faut que je clarifie un point avant notre appel : ...*

**Belangrijke
werkwoorden**

je/j'

tu

il/elle/on

nous

vous

ils/elles

Planifier (*plannen*)

Subjonctif présent

planifie

planifies

planifie

planifiions

planifiez

planifient

Convoquer (*samenroepen*)

Subjonctif présent

convoque

convoques

convoque

convoquions

convoquiez

convoquent



B1.2 Rédaction d'e-mails et de lettres

- ☐ Apprenez le vocabulaire des e-mails et des lettres
- ☐ Rédigez des messages clairs et professionnels pour des situations formelles et informelles

Le destinataire	<i>(De geadresseerde)</i>	Je t'embrasse	<i>(Ik kus je)</i>
L'objet	<i>(Het onderwerp)</i>	Bises	<i>(Kusjes)</i>
Le courrier électronique	<i>(De e-mail)</i>	Bien à vous	<i>(Met vriendelijke groet)</i>
La pièce jointe	<i>(De bijlage)</i>	Amicalement	<i>(Vriendelijke groeten)</i>
Cher Thomas Leroy	<i>(Beste Thomas Leroy)</i>	Avec mes cordiales salutations	<i>(Met hartelijke groeten)</i>
Chère Marie Dupont	<i>(Beste Marie Dupont)</i>	Je vous prie d'agréer l'expression de mes sentiments distingués	<i>(Hoogachtend)</i>
Mon cher	<i>(Mijn beste)</i>	Proposer un créneau	<i>(Een tijdslot voorstellen)</i>
Ma chère	<i>(Mijn lieve)</i>	Confirmer un rendez-vous	<i>(Een afspraak bevestigen)</i>
Chère madame	<i>(Geachte mevrouw)</i>	Joindre un document	<i>(Een document bijvoegen)</i>
Cher monsieur	<i>(Geachte meneer)</i>	Mettre en copie	<i>(In kopie zetten)</i>
Eh salut, ça fait longtemps !	<i>(Hé hallo, het is lang geleden!)</i>	Faire suivre	<i>(Doorsturen)</i>
Coucou	<i>(Hoi hoi)</i>	Relancer	<i>(Herinneren / opvolgen)</i>

1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (QR: Audio)



Pour écrire un mail professionnel, il est utile de suivre une structure simple. Commencez par un **objet** court et précis, puis adaptez l'appel (« Monsieur » ou « Madame »). Dans **l'introduction**, présentez-vous et expliquez votre **demande**. Développez ensuite le message avec des phrases claires, puis terminez par une **formule de politesse**. Vous pouvez indiquer un **délai** et ajouter une signature avec vos **coordonnées**, afin que votre interlocuteur sache comment vous joindre.

*Om een professionele e-mail te schrijven, is het handig om een eenvoudige structuur te volgen. Begin met een kort en precies **onderwerp**, en pas daarna de aanhef aan (« Meneer » of « Mevrouw »). In **de inleiding**, stel je jezelf voor en leg je **verzoek** uit. Werk vervolgens het bericht uit met duidelijke zinnen en sluit daarna af met een **beleefdheidsformule**. Je kunt een termijn aangeven en een handtekening met je contactgegevens toevoegen, zodat je gesprekspartner weet hoe hij of zij je kan bereiken.*

1. Quel élément doit être court, clair et précis au début du mail ?
 - a. Les coordonnées
 - b. La signature professionnelle
 - c. L'objet
 - d. La formule de politesse

2. Que conseille-t-on de faire dans l'introduction du mail ?

- a. Présenter un devis détaillé b. Se présenter et expliquer pourquoi on écrit
c. Mettre uniquement son numéro de téléphone d. Écrire directement la formule de politesse

1-c 2-b

2. Grammatica: De tegenwoordige aanvoegende wijs: onregelmatige werkwoorden



De subjonctif présent wordt gebruikt om een onzekere handeling of een noodzaak uit te drukken.

1. De vervoeging van de subjonctif in de tegenwoordige tijd verschilt per onregelmatig werkwoord.

Être (zijn)	Avoir (hebben)	Faire (doen)	Pouvoir
Que je sois (Dat ik ben)	Que j'aie (Dat ik heb)	Que je fasse (Dat ik doe)	Que je puisse (Dat ik kan)
Que tu sois (Dat jij bent)	Que tu aies (Dat jij hebt)	Que tu fasses (Dat jij doet)	Que tu puisses (Dat jij kan)
Qu'il/elle/on soit (Dat hij/zij/men is)	Qu'il/elle/on ait (Dat hij/zij/men heeft)	Qu'il/elle/on fasse (Dat hij/zij/men doet)	Qu'il/elle/on puisse (Dat hij/zij/men kan)
Que nous soyons (Dat wij zijn)	Que nous ayons (Dat wij hebben)	Que nous fassions (Dat wij doen)	Que nous puissions (Dat wij kunnen)
Que vous soyez (Dat u bent)	Que vous ayez (Dat u hebt)	Que vous fassiez (Dat u doet)	Que vous puissiez (Dat u kunt)
Qu'ils/elle soient (Dat zij (m.)/zij (v.) zijn)	Qu'ils/elles aient (Dat zij (m.)/zij (v.) hebben)	Qu'ils/elles fassent (Dat zij (m.)/zij (v.) doen)	Qu'ils/elles puissent (Dat zij (m.)/zij (v.) kunnen)

Je moet het werkwoord avoir en aller niet verwarren.

Voorbeeld: Je veux que tu **aies** mon adresse mail / Il faut que tu **ailles** à ton rendez-vous.

1. Je souhaite que vous _____ disponible demain matin pour confirmer le rendez-vous. (Ik wens dat u morgenochtend beschikbaar bent om de afspraak te bevestigen.)
a. seriez b. êtes c. soyezs d. soyez
2. Il faut que tu _____ ma nouvelle adresse mail pour m'envoyer la pièce jointe. (Het is nodig dat je mijn nieuwe e-mailadres hebt om me de bijlage te sturen.)
a. ais b. aieses c. ailles d. aies

1. soyez 2. aies

Herschrijf de zinnen (QR: AI+)



1. (Je veux que) Je veux. Tu (être) ponctuel demain matin.

(Ik wil dat jij morgen ochtend op tijd bent.)

2. (Il faut que) Il faut. Nous (avoir) toutes les informations avant la réunion.

(Het is nodig dat wij alle informatie vóór de vergadering hebben.)

3. (Je souhaite que) Je souhaite. Vous (faire) attention aux consignes de sécurité.

(Ik wens dat u oplet op de veiligheidsvoorschriften.)

1. Je veux que tu sois ponctuel demain matin. 2. Il faut que nous ayons toutes les informations avant la réunion. 3. Je souhaite que vous fassiez attention aux consignes de sécurité.

Corrigeer de fout

1. Il faut que vous pouvez répondre avant vendredi.

Het is nodig dat u vóór vrijdag kunt antwoorden.

2. Je souhaite que tu as mon CV en pièce jointe.

Ik wens dat je mijn cv als bijlage hebt.

1. Il faut que vous puissiez répondre avant vendredi. 2. Je souhaite que tu aies mon CV en pièce jointe.

3.Oefeningen

1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.



- a. le destinataire 1. Contacter de nouveau si on n'a pas reçu de réponse comme prévu.
b. la pièce jointe 2. La personne qui doit recevoir et lire le courrier électronique.
c. relancer 3. Un fichier ajouté au mail que le destinataire peut télécharger.

a-2 b-3 c-1

2. Herinneringsmail na een sollicitatiegesprek (QR: Audio)



Vul de lege plekken in: pièce jointe, courrier électronique, Bien à vous, confirmer, proposer un créneau

Objet : Suite à notre entretien du 14 mai

Madame Dupont,

Je vous remercie pour notre échange de la semaine dernière au sujet du poste de chef de projet. Afin de finaliser ma candidature, pourriez-vous me (1) _____ le calendrier de recrutement et la date prévue pour votre décision ? Je me permets également de vous renvoyer mon CV, car il semble que la (2) _____ n'ait pas été reçue avec mon précédent (3) _____.

Je reste disponible pour un nouvel entretien si vous souhaitez approfondir certains points. Je peux (4) _____ jeudi matin ou vendredi après-midi. Merci par avance pour votre retour. (5) _____.

Thomas Leroy

Onderwerp: Vervolg op ons gesprek van 14 mei

Mevrouw Dupont,

Hartelijk dank voor ons gesprek van vorige week over de functie van projectleider. Om mijn sollicitatie af te ronden, kunt u mij het wervingsschema en de geplande datum voor uw beslissing bevestigen? Ik stuur u ook graag opnieuw mijn cv, omdat het erop lijkt dat de bijlage niet is ontvangen met mijn vorige e-mail.

Ik blijf beschikbaar voor een nieuw gesprek als u bepaalde punten verder wilt uitdiepen. Ik kan een tijdslot voorstellen op donderdagochtend of vrijdagmiddag. Alvast bedankt voor uw reactie. Met vriendelijke groet,
Thomas Leroy

(1) confirmer, (2) pièce jointe, (3) courrier électronique, (4) proposer un créneau, (5) Bien à vous

1. Pourquoi Thomas Leroy renvoie-t-il son CV et quelles informations demande-t-il à Madame Dupont ?

3. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Elle prépare un message professionnel pour un client et veut proposer une alternative si l'horaire ne convient pas. | ☐ | ☐ |
| 2. Elle envoie l'e-mail sans mettre de collègue en copie, car elle travaille seule sur ce dossier. | ☐ | ☐ |
| 3. Elle a joint un document mais n'a pas l'intention de relancer le destinataire si elle n'a pas de réponse. | ☐ | ☐ |



1-V 2-X 3-X

4. Kies de juiste oplossing

- | | |
|---|---|
| 1. Il faut que vous _____ vérifier l'objet du courrier électronique avant de l'envoyer au destinataire. | (U moet het onderwerp van de e-mail controleren voordat u hem naar de ontvanger verstuurt.) |
| a. allez b. iriez c. allez-vous d. alliez | |
| 2. Je préfère que tu _____ la pièce jointe en PDF et que tu la nommes clairement. | (Ik geef er de voorkeur aan dat je de bijlage in PDF zet en dat je die duidelijk benoemt.) |
| a. mets b. mettes c. mettais d. mettrais | |
| 3. Le responsable souhaite que nous _____ Marie Dupont en copie pour suivre le dossier. | (De verantwoordelijke wil dat wij Marie Dupont in CC zetten om het dossier te volgen.) |
| a. metterons b. mettons c. mettions d. mettrons | |

1. alliez 2. mettes 3. mettions

5. Rollenspel - dialogen (QR: Audio)



Relance d'un devis par téléphone

- | | |
|------------------------------------|--|
| Camille (cheffe de projet): | Bonjour Nicolas, c'est Camille Martin d'Axion. Je vous appelle car je vous ai envoyé un courrier électronique mardi avec la pièce jointe pour le devis, et je n'ai pas eu de retour.
(Hallo Nicolas, met Camille Martin van Axion. Ik bel u omdat ik u dinsdag een e-mail heb gestuurd met de bijlage voor de offerte, en ik heb geen reactie ontvangen.) |
| Nicolas (commercial): | Bonjour Madame Martin. Laissez-moi vérifier... Oui, je vois l'e-mail — objet : « Devis - salle de réunion ». Désolé, je ne l'avais pas encore traité.
(Goedemiddag mevrouw Martin. Laat me even kijken... Ja, ik zie de e-mail — onderwerp: « Offerte - vergaderzaal ». Sorry, ik had hem nog niet behandeld.) |
| Camille (cheffe de projet): | Ce n'est pas grave. Pouvez-vous me confirmer un rendez-vous d'ici vendredi, ou me proposer un créneau lundi matin ? Si nécessaire, je peux joindre le document à nouveau.
(Geen probleem. Kunt u mij een afspraak bevestigen uiterlijk vrijdag, of mij een tijdslot voorstellen maandagochtend? Indien nodig kan ik het document opnieuw toevoegen.) |

Nicolas (commercial): *Lundi à 9 h me convient. Envoyez-le à nouveau et, s'il vous plaît, mettez en copie mon collègue Paul Durand ; je lui ferai suivre.*
(Maandag om 9 uur past mij. Stuur het opnieuw en zet, alstublieft, mijn collega Paul Durand in cc; ik zal het aan hem doorsturen.)

Camille (cheffe de projet): *Très bien, je renvoie le document tout de suite au destinataire et en copie à Paul Durand. Merci et bien à vous.*
(Prima, ik stuur het document meteen opnieuw naar de ontvanger en in cc naar Paul Durand. Dank u en met vriendelijke groet.)

1. Pourquoi Camille appelle-t-elle Nicolas et quel document mentionne-t-elle ?

6. Spreken: vertaal en beantwoord (QR: AI+)

Je vous écris afin de confirmer... / Veuillez trouver en pièce jointe... / Serait-il possible de convenir d'un créneau... ?



1. Vous devez écrire un e-mail professionnel pour confirmer un rendez-vous avec un client : quel objet choisissez-vous et comment commencez-vous le message ?
 2. Vous n'avez pas reçu de réponse à un e-mail important avec une pièce jointe : comment relancez-vous poliment et que demandez-vous au destinataire ?
-

7. Schrijven: E-mail (QR: AI+)

Objet : Réunion - lancement du projet (mercredi)

Bonjour Marie,

Peux-tu **confirmer le rendez-vous** de mercredi à 10 h en salle B ? J'ai besoin de la dernière version du **budget** et du **planning**. Si tu les as, peux-tu les envoyer en **pièce jointe** ?

Si 10 h ne te convient pas, propose-moi un autre **créneau** (je suis dispo entre 9 h et 12 h). Je mets Paul en **copie** pour qu'il puisse suivre.

Bien à vous,

Thomas Leroy



Schrijf een passende reactie: *Je vous confirme que je serai disponible mercredi à... / Je vous propose plutôt le créneau de... si cela vous convient. / Je vous joins le document en pièce jointe et je vous remercie de...*

**Belangrijke
werkwoorden**

je/j'
tu
il/elle/on
nous
vous
ils/elles

Aller (*gaan*)

Subjonctif présent
aille
ailles
aille
allions
alliez
aillent

Mettre (*zetten*)

Subjonctif présent
mette
mettes
mette
mettions
mettiez
mettent

B1.3 Exprimer ses émotions au travail



- ☐ Gérer professionnellement les conflits au travail
- ☐ Exprimez votre bien-être et votre mal-être dans un contexte professionnel

Le stress	(Stress)	S'entendre mal avec quelqu'un	(Het slecht kunnen vinden met iemand)
L'irritabilité	(Irritatie)	Se ressourcer	(Tot rust komen)
La mauvaise humeur	(Slechte zin)	Être à l'aise	(Zich op zijn gemak voelen)
Je n'en peux plus	(Ik kan niet meer)	Être surpris	(Verbaasd zijn)
Exprimer	(Uitdrukken)	Être enchanté	(Gedocht (blij) sein)
Exprimer son mécontentement	(Zijn ongenoegen uiten)	Être déçu	(Teleurgesteld zijn)
Avoir de l'ambition	(Ambitie hebben)	Être nostalgique	(Nostalgisch zijn)
Être motivé	(Gemotiveerd zijn)	Être content	(Blij zijn)
Se sentir reconnu	(Zich gewaardeerd voelen)	Être de mauvaise humeur	(In een slechte bui zijn)
Se sentir débordé	(Zich overweldigd voelen)	Ça fait de la peine	(Het doet pijn)
Se mettre en colère	(Boos worden)	Ça fait pitié	(Het is zielig)
S'excuser	(Zich verontschuldigen)	Ça fait peur	(Het is eng)
S'entendre bien avec quelqu'un	(Het goed kunnen vinden met iemand)		

1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (QR: Audio)

Dans une **entreprise**, la **santé mentale** des équipes doit être prise au sérieux. Quand elle est négligée, il peut y avoir une baisse de **productivité**, plus d'absentéisme et même un **accident du travail**. Les risques psychosociaux peuvent venir d'un rythme trop intense ou d'un manque de moyens. Il *est possible que* des actions simples de **prévention** améliorent vite la situation, avec des aides et des dispositifs de soutien.



In een **bedrijf** moet de **mentale gezondheid** van de teams serieus worden genomen. Wanneer die wordt verwaarloosd, kan er een daling van de **productiviteit** zijn, meer ziekteverzuim en zelfs een **arbeidsongeval**. Psychosociale risico's kunnen voortkomen uit een te hoog tempo of een gebrek aan middelen. Het is mogelijk dat eenvoudige **preventiemaatregelen** de situatie snel verbeteren, met hulp en ondersteuningsmaatregelen.

- Quel effet la mauvaise santé mentale au travail peut-elle avoir sur l'activité ?
 - Une meilleure ambiance entre collègues
 - Moins de responsabilités pour l'employeur
 - Une baisse de productivité et plus d'absentéisme
 - Une hausse automatique des salaires
- Quels sont deux exemples de risques psychosociaux mentionnés ?
 - Une formation trop complète et un bon matériel
 - Un télétravail obligatoire et des horaires fixes
 - Des réunions trop courtes et des pauses trop longues
 - Un rythme de travail excessif et un manque de ressources

1-c 2-d

2. Grammatica: Indicatif of subjonctif ?

We gebruiken de indicatif om een feit uit te drukken: een verklaring, een vaststelling of een zekere realiteit. De subjonctif gebruiken we om een mogelijkheid uit te drukken: een gevoel, een beoordeling, een ontkenning, een twijfel of elke onzekere handeling.



1. In de bevestigende vorm worden werkwoorden van mening (croire que, penser que, trouver que...) altijd gevolgd door de indicatif.
2. In de ontkennende vorm kunnen werkwoorden van mening gevolgd worden door de indicatif of de subjonctif.
3. "C'est possible que", "C'est probable que" -> altijd subjonctif.

Expressions (Uitdrukkingen)	Modes (Wijzen)	Exemples (Voorbeelden)
Sûr que (Zeker dat)	Indicatif (Indicatif)	C'est sûr qu'il se sent débordé avec tout ce travail. (Het is zeker dat hij zich overbelast voelt met al dat werk.)
Penser/croire/trouver que (certitude) (Denken/geloven/vinden dat (zekerheid))	Indicatif (Indicatif)	Je crois qu'il s'entend bien avec leurs collègues. (Ik geloof dat hij het goed kan vinden met hun collega's.)
Peut-être que (Misschien)	Indicatif (Indicatif)	Peut-être que tu n' as pas assez confiance en toi. (Misschien heb je niet genoeg zelfvertrouwen.)
Douter que (Twijfelen dat)	Subjonctif (Subjonctif)	Je doute qu'ils soient à l'aise dans l'entreprise. (Ik betwijfel of ze zich op hun gemak voelen in het bedrijf.)
Il se peut que (Het kan zijn dat)	Subjonctif (Subjonctif)	Il se peut que vous soyez déçus car vous n'avez pas été augmentés. (Het kan zijn dat u teleurgesteld bent, omdat u geen loonsverhoging hebt gekregen.)
Il est possible que / Il est probable que (Het is mogelijk dat / Het is waarschijnlijk dat)	Subjonctif (Subjonctif)	Il est probable que j' aie besoin de prendre une pause cette semaine. (Het is waarschijnlijk dat ik deze week een pauze nodig heb.)

1. Je crois qu'il _____ débordé en ce moment, il a trop de dossiers. (Ik geloof dat hij zich op dit moment overweldigd voelt, hij heeft te veel dossiers.)
 a. se sentes b. se sente c. se sent d. se sentir
2. Je doute que Julie _____ à l'aise dans cette équipe, elle ne parle presque pas en réunion. (Ik betwijfel of Julie zich op haar gemak voelt in dit team, ze zegt bijna niets tijdens vergaderingen.)
 a. sera b. soit c. est d. sois

1. se sent 2. soit

Herschrijf de zinnen (QR: A1+)

1. (C'est sûr que) Je suis certain : mon collègue arrive à l'heure.

(Het is zeker dat mijn collega op tijd komt.)

2. (Je crois que) Je crois : ils ont assez de temps pour finir le rapport.

(Ik geloof dat ze genoeg tijd hebben om het rapport af te maken.)

3. (Peut-être que) Tu n'as peut-être pas compris la consigne.

(Misschien dat je de instructie niet begrepen hebt.)

1. C'est sûr que mon collègue arrive à l'heure. **2.** Je crois qu'ils ont assez de temps pour finir le rapport. **3.** Peut-être que tu n'as pas compris la consigne.

Corrigeer de fout

1. Il est probable que la discussion a amélioré l'ambiance.

Het is waarschijnlijk dat de discussie de sfeer heeft verbeterd.

2. Je ne pense pas qu'il a bien compris la remarque.

Ik denk niet dat hij de opmerking goed begrepen heeft.

1. Il est probable que la discussion ait amélioré l'ambiance. **2.** Je ne pense pas qu'il ait bien compris la remarque.

3.Oefeningen

1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- | | |
|----------------------------------|--|
| a. Se sentir débordé | 1. Ne pas bien travailler ensemble à cause de tensions. |
| b. S'entendre mal avec quelqu'un | 2. Avoir trop de travail ou de tâches au point d'être dépassé. |
| c. Exprimer son mécontentement | 3. Dire calmement qu'on n'est pas satisfait d'une situation. |

a-2 b-1 c-3



2. Interne nota - Spanningen en stress op kantoor voorkomen (QR:

Audio)

Vul de lege plekken in: motivé, excuses, mauvaise humeur, reconnu, stressé, débordée, je n'en peux plus, irrité



Dans plusieurs équipes, des tensions ont été signalées ces dernières semaines. Quand la charge de travail augmente, il est normal de se sentir (1) _____ ou (2) _____, mais cela peut rapidement provoquer de la (3) _____ et des conflits. Les managers sont invités à repérer les signaux, par exemple une personne qui se sent (4) _____ ou qui dit « (5) _____ », et à proposer un temps d'échange.

L'entreprise rappelle qu'il est possible de demander un rendez-vous confidentiel avec les RH ou le service de santé au travail. En cas de désaccord, privilégiez un message factuel et présentez des (6) _____ si vos mots ont blessé quelqu'un. L'objectif est que chacun se sente (7) _____ et reste (8) _____, tout en conservant un cadre professionnel.

In verschillende teams zijn de afgelopen weken spanningen gemeld. Wanneer de werkdruk toeneemt, is het normaal om je gestrest of geïrriteerd te voelen, maar dat kan snel leiden tot slecht humeur en conflicten. Managers worden gevraagd de signalen op te merken, bijvoorbeeld iemand die zich overbelast voelt of die zegt « ik kan niet meer », en om een moment van overleg voor te stellen.

Het bedrijf herinnert eraan dat het mogelijk is om een vertrouwelijke afspraak te vragen met HR of de bedrijfsgezondheidsdienst. In geval van onenigheid, kies bij voorkeur voor een feitelijk bericht en bied je excuses aan als je woorden iemand hebben gekwetst. Het doel is dat iedereen zich erkend voelt en gemotiveerd blijft, terwijl we een professionele werkomgeving behouden.

(1) stressé, (2) irrité, (3) mauvaise humeur, (4) débordée, (5) je n'en peux plus, (6) excuses, (7) reconnu, (8) motivé

1. Comment l'entreprise conseille-t-elle de réagir lorsqu'un collègue montre des signes de stress ou de conflit ?

3. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar

- La personne a reçu une nouvelle tâche urgente, ce qui a augmenté son stress.
- Elle s'entend mal avec Julien depuis longtemps et le conflit dure depuis plusieurs semaines.
- Après l'incident, elle a parlé du planning avec son responsable et s'est excusée.

☐ ☐

☐ ☐

☐ ☐



1-V 2-X 3-V

4. Kies de juiste oplossing

- Il est possible que vous _____ votre mécontentement, mais restez professionnel pendant la réunion. *(Het is mogelijk dat u uw ontevredenheid uit, maar blijf professioneel tijdens de vergadering.)*
 a. exprimez b. exprimer c. exprimerez d. exprimez
- Le responsable doute que l'équipe _____ après cet échange tendu. *(De verantwoordelijke betwijfelt dat het team zich na deze gespannen uitwisseling verontschuldigt.)*
 a. s'excuse b. s'excuse c. s'excusera d. s'excusent
- Je ne pense pas que tu _____ bien ton stress quand tu dis : « Je n'en peux plus ». *(Ik denk niet dat je je stress goed uitdrukt wanneer je zegt: « Ik kan niet meer ».)*
 a. exprime b. exprimes c. exprimez d. exprimeras

1. exprimez 2. s'excuse 3. exprime



5. Rollenspel - dialogen (QR: Audio)

Débrief après un mail agressif

- Sofia (manager):** Thomas, tu as deux minutes ? J'ai perçu pas mal d'irritabilité dans ton mail à Julie et je voudrais comprendre ce qui s'est passé.
(Thomas, heb je twee minuten? Ik merkte behoorlijk wat prikkelbaarheid in je mail aan Julie en ik wil graag begrijpen wat er is gebeurd.)
- Thomas (collaborateur):** Oui... désolé. J'étais vraiment de mauvaise humeur — je me sens débordé depuis la dernière deadline, et son message m'a surpris ; j'ai eu l'impression qu'on remettait tout sur moi.
(Ja... sorry. Ik was echt slechtgehumeurd — ik voel me overweldigd sinds de laatste deadline, en haar bericht verraste me; ik had het gevoel dat alles weer op mij werd afgeschoven.)
- Sofia (manager):** Je comprends le stress, mais le ton peut vite envenimer la situation. Tu peux exprimer ton mécontentement sans te mettre en colère.
(Ik begrijp de stress, maar de toon kan de situatie snel laten escaleren. Je kunt je ontevredenheid uiten zonder boos te worden.)

Thomas (collaborateur): *Je n'en peux plus de courir après les urgences, et ça fait peur pour la suite. J'ai de l'ambition et je suis motivé, mais là je ne me sens pas reconnu.*

(Ik kan het niet meer aan om voortdurend achter de spoedzaken aan te rennen, en dat boezemt angst in voor wat nog komt. Ik heb ambitie en ik ben gemotiveerd, maar nu voel ik me niet erkend.)

Sofia (manager): *D'accord. Excuse-toi auprès de Julie et on reformule ensemble une réponse factuelle ; ensuite on réévalue ta charge de travail et tu prends une vraie pause pour te ressourcer.*

(Oké. Bied Julie je excuses aan en dan herformuleren we samen een feitelijk antwoord; daarna herbekijken we je werkdruk en neem je een echte pauze om weer op te laden.)

1. Pourquoi Thomas se sent-il « débordé » dans cette situation, et qu'est-ce qui l'a surpris ?
-

6. Spreken: vertaal en beantwoord (QR: AI+)

Je me sens... parce que... / Il vaut mieux en parler calmement. / Je m'excuse, mais j'aimerais exprimer mon mécontentement.



1. Racontez une situation récente où vous vous êtes senti(e) stressé(e) ou débordé(e) au travail : qu'est-ce qui s'est passé et comment avez-vous réagi ?
-
2. Si un collègue est de mauvaise humeur et que cela crée un conflit, que faites-vous pour rester professionnel et améliorer la situation ?
-

7. Schrijven: E-mail (QR: AI+)

Objet : Point après la réunion

Bonjour,

Je te fais un retour à chaud sur la réunion de ce matin. J'ai été un peu **surpris** par ton ton avec Sophie, et j'ai senti que l'équipe devenait vite **irritable**. De mon côté, je me suis senti **débordé** quand les tâches ont été ajoutées sans délai clair.

Peut-on en parler 10 minutes cet après-midi ? L'idée est d'éviter que cela reparte en conflit et de se mettre d'accord sur une façon de travailler plus simple.

Merci,

Marc



Schrijf een passende reactie: *Je reconnais que..., et je m'excuse si... / Il est possible que nous ayons mal compris..., mais je propose que... / Pour éviter que cela se reproduise, je suggère que...*

**Belangrijke
werkwoorden**

je/j'
tu
il/elle/on
nous
vous
ils/elles

Exprimer (*uitdrukken*)

Subjonctif présent
exprime
exprimes
exprime
exprimions
exprimiez
expriment

S'excuser (*zich verontschuldigen*)

Subjonctif présent
m'excuse
t'excuses
s'excuse
nous excusions
vous excusiez
s'excusent

B1.4 Envoi et retour des colis



- ☐ Faire une réclamation ou demander une garantie pour un produit
- ☐ Demander des informations sur la livraison ou le suivi d'un colis
- ☐ Passez une commande en ligne, retournez ou échangez un article endommagé ou non désiré

La garantie	<i>(De garantie)</i>	L'avoir	<i>(Het tegoedbon)</i>
La preuve d'achat	<i>(Het aankoopbewijs)</i>	Annuler la commande	<i>(De bestelling annuleren)</i>
La livraison	<i>(De levering)</i>	Expédier	<i>(Verzenden)</i>
Le délai de livraison	<i>(De levertijd)</i>	Préavis de livraison	<i>(Leveringsbericht)</i>
Le point de retrait	<i>(Het afhaalpunt)</i>	Le numéro de commande	<i>(Het bestelnummer)</i>
Le suivi du colis	<i>(De zending volgen)</i>	Retourner un article	<i>(Een artikel retourneren)</i>
Le transporteur	<i>(De vervoerder)</i>	L'échange	<i>(De ruil)</i>
Les frais de port	<i>(De verzendkosten)</i>	La réclamation	<i>(De klacht)</i>
Port payé	<i>(Port betaald)</i>	Signaler un problème	<i>(Een probleem melden)</i>
Port à payer	<i>(Port te betalen)</i>	Le service client	<i>(De klantenservice)</i>
Le bordereau de retour	<i>(Het retourformulier)</i>	Endommagé	<i>(Beschadigd)</i>
Le remboursement	<i>(De terugbetaling)</i>	Non conforme	<i>(Niet conform)</i>
Rembourser	<i>(Terugbetalen)</i>		

1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst. (QR: Audio)



Après une **livraison**, un client reçoit un **colis abîmé** et demande un remplacement ou un remboursement. Le vendeur affirme que le paquet était en bon état avant l'envoi et renvoie le client vers le transporteur. Pourtant, le client rappelle que le **vendeur** reste responsable si le produit arrive cassé. Il est conseillé d'écrire des **réserves** immédiatement et de signaler le problème par écrit, par exemple avec un **courrier recommandé**. *Je souhaite que vous expédiez une solution rapidement.*

*Na een **levering** ontvangt een klant een **pakket** dat **beschadigd** is en vraagt om een vervanging of een terugbetaling. De verkoper beweert dat het pakket vóór verzending in goede staat was en verwijst de klant naar de vervoerder. Toch herinnert de klant eraan dat de **verkoper** verantwoordelijk blijft als het product kapot aankomt. Het wordt aangeraden om onmiddellijk **voorbehoud** te maken en het probleem schriftelijk te melden, bijvoorbeeld met een **aangetekende brief**. Ik wens dat u snel een oplossing verstuurt.*

1. Pourquoi le vendeur refuse-t-il d'abord le remplacement ou le remboursement ?
 - a. Parce qu'il pense que le problème vient du transporteur.
 - b. Parce que le client a cassé le produit lui-même.
 - c. Parce que la garantie est expirée.
 - d. Parce que le client n'a pas payé la livraison.
2. Que doit-on faire immédiatement si on reçoit un colis abîmé ?
 - a. Demander au transporteur un remboursement en magasin.
 - b. Écrire des réserves tout de suite.
 - c. Attendre la prochaine livraison avant de réagir.
 - d. Jeter l'emballage et appeler la banque.

1-a 2-b



2. Grammatica: Présent subjonctif: Wil (hopen, willen, wensen)

De subjonctif wordt gebruikt na werkwoorden die wensen of verwachtingen uitdrukken, zoals vouloir que, souhaiter que.

1. On utilise le subjonctif après "vouloir que" et "souhaiter que".
2. On utilise l'indicatif après "espérer que".

Expression (Uitdrukking)	Mode (Wijs)	Exemples (Voorbeelden)
Souhaiter que (Wensen dat)	Subjonctif (Subjonctif)	Je souhaite que vous expédiiez le colis dans la journée. (Ik wens dat u het pakket dezelfde dag nog verstuurt.)
Vouloir que (Willen dat)	Subjonctif (Subjonctif)	Tu veux que je fasse une réclamation ? (Wil je dat ik een klacht indien?)
Espérer que (Hopen dat)	Indicatif (Indicatif)	J'espère que la livraison est rapide. (Ik hoop dat de levering snel is.)

1. Je souhaite que vous _____ le bordereau de retour par e-mail. (Ik wil graag dat u mij het retourformulier per e-mail stuurt.)
a. m'envoyiez b. m'envoyer c. m'envoyais d. m'envoyez
2. Je veux que vous me _____ les frais de port, car l'article est arrivé endommagé. (Ik wil dat u mij de verzendkosten terugbetaalt, omdat het artikel beschadigd is aangekomen.)
a. remboursez b. rembourserez c. remboursé d. remboursiez

1. m'envoyiez 2. remboursez

Herschrijf de zinnen (QR: A1+)



1. (Souhaiter que) Je voudrais une livraison plus rapide.

_____ (Ik wens dat de levering sneller is.)

2. (Vouloir que) Tu peux m'envoyer la facture aujourd'hui ?

_____ (Ik wil dat je me vandaag de factuur stuurt.)

3. (Espérer que) Nous attendons un remboursement cette semaine.

_____ (Wij hopen dat de terugbetaling deze week zal aankomen.)

1. Je souhaite que la livraison soit plus rapide. 2. Je veux que tu m'envoies la facture aujourd'hui. 3. Nous espérons que le remboursement arrivera cette semaine.

Corrigeer de fout

1. J'espère que le remboursement arrive vite.

Ik hoop dat de terugbetaling snel zal aankomen.

2. Je souhaite que vous expédiez le colis aujourd'hui.

Ik wens dat u het pakket vandaag verstuurt.

1. J'espère que le remboursement arrivera vite. 2. Je souhaite que vous expédiez le colis aujourd'hui.

3.Oefeningen

1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.



- | | |
|----------------------|---|
| a. une réclamation | 1. Informations en ligne permettant que je sache où se trouve mon colis. |
| b. le remboursement | 2. Action de rendre l'argent payé lorsqu'un produit est retourné. |
| c. le suivi du colis | 3. Message adressé au service client pour demander la résolution d'un problème. |

a-3 b-2 c-1

2. Retour en terugbetaling: procedure (webwinkel) (QR: Audio)



Vul de lege plekken in: endommagé, remboursement, numéro de commande, livraison, réclamation, suivi du colis, signaler le problème

Suite à votre commande en ligne, nous confirmons la (1) _____ au point de retrait choisi. Le délai habituel est de 2 à 4 jours ouvrés. Pour suivre l'acheminement, munissez-vous du (2) _____ et consultez le (3) _____ depuis votre espace client.

Si l'article est (4) _____ ou non conforme, vous pouvez déposer une (5) _____ dans les 14 jours après réception. Merci de (6) _____ avec des photos et la preuve d'achat. Après vérification par le service client, un bordereau de retour vous sera envoyé par e-mail. Le (7) _____ est effectué sur le moyen de paiement initial sous 7 à 10 jours ouvrés après réception du colis retourné.

Naar aanleiding van uw online bestelling bevestigen wij de levering bij het gekozen afhaalpunt. De gebruikelijke termijn is 2 tot 4 werkdagen. Om de verzending te volgen, houdt u het bestelnummer bij de hand en raadpleegt u de pakkettracking via uw klantzone.

Als het artikel beschadigd is of niet conform, kunt u binnen 14 dagen na ontvangst een klacht indienen. Meld het probleem alstublieft met foto's en het aankoopbewijs. Na controle door de klantendienst wordt u per e-mail een retourolabel toegestuurd. De terugbetaling gebeurt via de oorspronkelijke betaalmethode binnen 7 tot 10 werkdagen na ontvangst van het geretourneerde pakket.

(1) livraison, (2) numéro de commande, (3) suivi du colis, (4) endommagé, (5) réclamation, (6) signaler le problème, (7) remboursement

1. Quelles sont les étapes à suivre si vous recevez un article endommagé, et quelles pièces justificatives devez-vous fournir ?

3. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)**Waar Onwaar**

1. Le colis a été déposé en point de retrait sans que la cliente reçoive le SMS de préavis. ☐ ☐
2. Le casque est en parfait état et correspond à la description du site. ☐ ☐
3. Elle veut recevoir le bordereau de retour et savoir qui paie les frais d'envoi avant d'accepter l'échange ou le remboursement. ☐ ☐



1-V 2-X 3-V

4. Kies de juiste oplossing

1. Je souhaite que vous _____ le colis au point de retrait avant vendredi. *(Ik wil graag dat u het pakket vóór vrijdag bij het afhaalpunt aflevert.)*
 a. livrez b. livrer c. livrons d. livriez
2. Le service client veut que le transporteur _____ un nouveau colis dès aujourd'hui. *(De klantenservice wil dat de vervoerder vanaf vandaag een nieuw pakket verzendt.)*
 a. expédier b. expédiera c. expédiez d. expédie
3. Je veux que vous _____ ma commande à l'adresse indiquée sur la preuve d'achat. *(Ik wil dat u mijn bestelling aflevert op het adres dat op het aankoopbewijs staat vermeld.)*
 a. livreriez b. livrez c. livrer d. livriez

1. livriez 2. expédie 3. livriez

5. Rollenspel - dialogen (QR: Audio)**Réclamation pour colis non conforme**

Client *Bonjour, je vous appelle pour signaler un problème : j'ai reçu ma commande*
(Thomas): *numéro 58421 ce matin, mais l'article n'est pas le bon modèle.*
(Goedendag, ik bel om een probleem te melden: ik heb mijn bestelling nummer 58421 vanochtend ontvangen, maar het artikel is niet het juiste model.)

Conseillère service client *Bonjour monsieur, je suis désolée. Avez-vous la preuve d'achat ou l'e-mail de confirmation ? Je peux ouvrir une réclamation et vérifier la garantie.*
(Nadia): *(Goedendag meneer, het spijt me. Heeft u het aankoopbewijs of de bevestigingsmail? Ik kan een klacht openen en de garantie controleren.)*

Client *Oui, j'ai l'e-mail. La livraison était prévue pour hier, et en plus le colis est un peu endommagé.*
(Thomas): *(Ja, ik heb de e-mail. De levering was voor gisteren gepland, en bovendien is het pakket een beetje beschadigd.)*

Conseillère service client *D'accord. Je vous propose soit un échange, soit un remboursement. Je vais vous envoyer un bordereau de retour : vous retournez l'article au point de retrait, port payé, et dès réception nous procéderons au remboursement.*
(Nadia): *(Oké. Ik stel u ofwel een omruiling voor, ofwel een terugbetaling. Ik zal u een retourlabel sturen: u brengt het artikel terug naar het afhaalpunt, port betaald, en zodra wij het ontvangen hebben zullen wij overgaan tot terugbetaling.)*

Client *Très bien, je préfère le remboursement. Pouvez-vous aussi m'envoyer le*
(Thomas): *numéro de suivi pour le retour, s'il vous plaît ?*
(Heel goed, ik geef de voorkeur aan terugbetaling. Kunt u mij ook het trackingnummer voor de retourzending sturen, alstublieft?)

1. Quel est le problème exact avec l'article reçu, et quel document Thomas doit-il fournir pour ouvrir la réclamation ?
-

6. Spreken: vertaal en beantwoord (QR: AI+)

J'aimerais que vous me remboursiez ou que vous procédiez à un échange. / J'espère que vous pourrez vérifier le suivi et m'informer du délai de livraison. / Je souhaite que ma réclamation soit traitée rapidement ; voici ma preuve d'achat.



1. Vous avez commandé un article en ligne et il arrive endommagé ou non conforme - que faites-vous et que dites-vous au service client ?
-
2. Votre colis n'arrive pas dans le délai annoncé et le suivi n'a pas bougé depuis plusieurs jours - quelles informations demandez-vous au transporteur ou au point de retrait ?
-

7. Schrijven: E-mail (QR: AI+)

Bonjour Madame Dupont,

Nous vous contactons au sujet de votre **commande** n° **FR-58392** (casque audio).
 D'après le **suivi du colis**, la **livraison** a été effectuée hier au **point de retrait** Relais
 Tabac des Lilas.

Vous nous avez indiqué que l'article est arrivé **endommagé**. Pour ouvrir une
réclamation, pouvez-vous nous envoyer une photo du produit et la **preuve d'achat** ?
 Nous vous dirons ensuite si un **échange** ou un **remboursement** est possible.

Cordialement,
 Sofia Martin

Service client - HexaShop



Schrijf een passende reactie: *Je vous contacte pour signaler un problème avec ma commande n°... / Je souhaite que vous m'envoyiez un échange ou que vous me remboursiez. / Pouvez-vous me confirmer le délai de livraison si vous expédiez un nouvel article ?*
