

Olandese B1

Un corso completo per la comunicazione quotidiana e professionale.



www.colanguage.com/it

Copyright © 2026 coLanguage

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

Redazione: team accademico e pedagogico coLanguage

Recensione accademica: Università partner e docenti collaboratori

Questo libro è pubblicato da Edutalent S.L.

Calle Llauradors 3, ESC. C, PT. 19

46024 València, Spagna

NIF. B40622912

Tutti i diritti riservati. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta, immagazzinata in un sistema di recupero o trasmessa in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo senza il preventivo consenso scritto dell'editore, ad eccezione dell'uso educativo da parte di scuole e insegnanti su richiesta.

Audio, video, esercizi di pronuncia e attività interattive sono disponibili nell'app coLanguage.

<https://app.colanguage.com/it/olandese>

Scuole e insegnanti possono contattarci per la stampa in grandi quantità e traduzioni in più lingue.

Contatto: support@colanguage.com

Ringraziamenti

Questo corso è stato testato in aule reali con oltre 300 studenti.

Ringraziamo con gratitudine le organizzazioni e le istituzioni che hanno fornito supporto, competenze e programmi di scambio.

Partner strategici:

- [ES] Marina de Empresas (associato all'Università di Valencia e alla UPV): Supporto logistico e strategico
- [DE] Università di Siegen: Didattica e valutazione pedagogica

Scambi accademici (pedagogia):

- [NL] Zuyd Hogeschool
- [BE] Artevelde Hogeschool Gent
- [BE] Avans University of Applied Sciences

Scambi accademici (IT e sviluppo di app):

- [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

Questo libro è conforme alle linee guida linguistiche come stabilito da: Nederlandse Taalunie.

Questi programmi di cooperazione sono stati resi possibili grazie al sostegno finanziario dell'Unione Europea.

Vorremmo ringraziare tutti gli insegnanti che hanno contribuito allo sviluppo di questo libro per la loro dedizione e collaborazione.

Cosa otterrai con questo corso?

Imparerai a parlare, comprendere, leggere e scrivere in situazioni quotidiane, professionali e sociali. Questo libro è adatto per lo studio indipendente (con l'app) oppure per l'uso con un insegnante.

- Usa un vocabolario pratico per la vita quotidiana e il lavoro
- Comprendere il linguaggio parlato e scritto
- Scrivi email, messaggi e brevi testi professionali
- Preparati per gli esami ufficiali come NT2, Inburgeringsexamen, CNaVT

Per chi è questo libro?

Questo libro è pensato per professionisti adulti che vogliono struttura e progressi rapidi.

Come funziona ogni capitolo

Ogni lezione segue una struttura chiara:

1. Vocabolario e frasi utili
2. Dialoghi e situazioni quotidiane
3. Spiegazioni grammaticali chiare
4. Esercizi guidati con pratica passo dopo passo
5. Compiti di lettura, ascolto, conversazione e scrittura

Alla fine del libro è incluso un vocabolario completo e un elenco delle coniugazioni verbali come riferimento.

Autovalutazione - Livello B1

Ogni unità include autoverifiche per aiutarti a valutare i tuoi progressi e prepararti agli esami ufficiali.

- **Comprensione orale:** Posso comprendere i punti principali di discorsi chiari su argomenti familiari e seguire programmi TV/radio quando vengono parlati chiaramente.
- **Lettura:** Posso comprendere testi quotidiani e lettere personali su eventi e sentimenti.
- **Interazione orale:** Posso gestire situazioni comuni durante i viaggi e discutere argomenti familiari in modo spontaneo.
- **Produzione orale:** Posso descrivere esperienze, sogni e progetti, dare motivazioni e raccontare storie.
- **Scrittura:** Posso scrivere testi collegati su argomenti familiari e lettere personali sulle esperienze.

Come usare l'app coLanguage (audio + autoverifiche)?

Scansiona il codice QR in ogni lezione per accedere ad audio, video, test, esercizi di pronuncia ed esercizi interattivi.

App:

<https://app.colanguage.com/it/olandese/programma/b1>



Come usare questo corso come insegnante?

Questo corso offre un programma completo allineato al QCER di circa 60–80 ore di lezione. Progettato per insegnanti impegnati, le lezioni sono pronte all'uso e richiedono un tempo di preparazione minimo.

Ogni capitolo include:

- Sviluppo di vocabolario strutturato
- Pratica comunicativa basata sulle situazioni per contesti quotidiani e professionali
- Esercizi guidati di grammatica
- Attività integrate di lettura, ascolto, parlato e scrittura

Supporto didattico visivo per uso online e in aula

Scansiona il codice QR in ogni lezione per accedere ai materiali digitali che supportano l'insegnamento in presenza.

- Audio, pronuncia e materiali video
- Esercizi grammaticali extra e attività di conversazione
- Immagini e supporto visivo per la pratica di conversazione contestuale
- Copia i fogli di lavoro su Google Docs o strumenti simili per esercitarsi a scrivere in tempo reale

Gestisci gruppi, compiti e preparazione delle lezioni

Usa il nostro portale di gestione scolastica per organizzare e supportare i tuoi studenti

- Monitorare il progresso degli studenti, le difficoltà e i risultati delle correzioni
- Invia compiti e materiali per la preparazione delle lezioni (con traduzioni) ai gruppi

Maggiori informazioni sugli strumenti digitali: <https://www.colanguage.com/it/insegna-con-noi>

Valutazione e valutazione - Livello B1

- **Gamma:** Ha un vocabolario sufficiente per comunicare di base su argomenti familiari con qualche esitazione
- **Precisione:** Usa schemi comuni con precisione in situazioni prevedibili
- **Fluidità:** Riesce a mantenere un linguaggio comprensibile nonostante evidenti pause
- **Interazione:** Può sostenere conversazioni semplici su argomenti familiari
- **Coerenza:** Collega elementi semplici in sequenze connesse

Obiettivi del curriculum

#	Situazione	Focus sulla grammatica	Verbi chiave
B1.1	Formele en informele telefoongesprekken aannemen Data di riferimento: __/__/__	Sintassi della frase: frase principale e frase interrogativa	<i>ingaan, verwittigen</i>
B1.2	E-mails en brieven schrijven Data di riferimento: __/__/__	Frase composta: Hoofdzin + Bijzin	<i>geven, doorsturen, beantwoorden</i>
B1.3	Emoties uiten op het werk Data di riferimento: __/__/__	Ordine base delle parole: Onderwerp e werkwoord	<i>zich schamen, schelden</i>
B1.4	Pakketten verzenden en retourneren Data di riferimento: __/__/__	Parole di collegamento: Daardoor, toch e ondanks	<i>terugsturen, klagen over</i>
B1.5	Verstuur een projectvoorstel Data di riferimento: __/__/__	L'uso di "wel"	<i>zien, analyseren, voorstellen</i>
B1.6	Muziek en podcasts Data di riferimento: __/__/__	Verbi separabili	<i>opzoeken, doorspoelen</i>
B1.7	Datapakketten en internet Data di riferimento: __/__/__	Stare seduti / in piedi / camminare + te + infinito	<i>weten, installeren, inloggen</i>
B1.8	Nieuws en media Data di riferimento: __/__/__	Verbi con preposizione fissa	<i>voorspellen, verdwijnen</i>
B1.9	Familie evenementen en vieringen Data di riferimento: __/__/__	Cortesia e desideri con zou (willen, kunnen, mogen)	<i>thuiskomen, langsgaan bij</i>
B1.10	Dating Data di riferimento: __/__/__	Cortesia e desideri: Zou + willen + graag/weleens	<i>verlangen naar, dromen over</i>
B1.11	Naar de bioscoop gaan Data di riferimento: __/__/__	Passato prossimo con zijn	<i>zijn, acteren, aanraden</i>
B1.12	Naar het theater gaan Data di riferimento: __/__/__	Verbi modali - kunnen, moeten, mogen, willen, zullen	<i>aanmoedigen, uitvoeren, hoeven</i>
B1.13	de kunstgalerij Data di riferimento: __/__/__	Esprimere probabilità e certezze - waarschijnlijk, misschien, zeker, vast	<i>fotograferen, tentoonstellen</i>
B1.14	Het organiseren van een langeafstandreis Data di riferimento: __/__/__	Forme plurali dei sostantivi	<i>afstappen, terugkeren naar</i>
B1.15	Vrije tijd en passies Data di riferimento: __/__/__	Uso degli aggettivi	<i>tijd doorbrengen met, zich abonneren op</i>
B1.16	Masterchef: gevorderd koken Data di riferimento: __/__/__	Confronti e sfumature con meer/minder/even	<i>kruiden, kneden</i>
B1.17	fijn dineren Data di riferimento: __/__/__	Numerali indefiniti: verscheidene, meerdere, enige	<i>proosten, wijn combineren met</i>

B1.18 Anatomie Data di riferimento: __/__/__	Pronomi in olandese	<i>lijden aan, zich laten vaccineren</i>
B1.19 Zorgverzekering Data di riferimento: __/__/__	Pronomi riflessivi: forma semplice e forma stessa	<i>spreken, opzeggen, vergelijken</i>
B1.20 Bij de apotheek Data di riferimento: __/__/__	L'avverbio: er	<i>nemen, zich beter voelen, genezen</i>
B1.21 Een dieet volgen Data di riferimento: __/__/__	Pronome relativo (waar + preposizione, wie)	<i>eten, bijkomen, ophouden met</i>
B1.22 Naar de spoedeisende hulp Data di riferimento: __/__/__	Pronome indefinito: Alle - Al - Allen - Allemaal	<i>komen, flauwvallen, zich verbranden</i>
B1.23 Bevallen Data di riferimento: __/__/__	Pronomi dimostrativi: hetzelfde / dezelfde	<i>verzorgen, bevallen van</i>
B1.24 schoonheidsafpraak Data di riferimento: __/__/__	Parole segnaletiche contrastive: echter, daarentegen, desondanks, wel, toch, juist, eens	<i>laten knippen, zachte huid hebben</i>
B1.25 Welke school kiezen? Data di riferimento: __/__/__	Passato prossimo: avere studiato / essere ammessi a	<i>begrijpen, zich specialiseren in, twijfelen tussen</i>
B1.26 Een examen halen Data di riferimento: __/__/__	Passato Condizionale: zouden zijn gegaan / zouden hebben gefocust op	<i>hebben, behalen, focussen op</i>
B1.27 Schrijf je cv Data di riferimento: __/__/__	L'uso del passato composto con l'imperfetto	<i>doorverwijzen, aanbevelen</i>
B1.28 Vacature en sollicitatiegesprek Data di riferimento: __/__/__	Il passato prossimo nei periodi ipotetici (als + had)	<i>doen, aannemen, verliezen van</i>
B1.29 Uw arbeidsovereenkomst Data di riferimento: __/__/__	Differenza: zou + infinito vs zou + participio passato	<i>gaan, ontslag nemen, bespreken</i>
B1.30 Verlof en feestdagen Data di riferimento: __/__/__	Passato futuro anteriore: zou(den) verlof aangevraagd hebben / zou(den) op reis geweest zijn	<i>besluiten, aankondigen</i>
B1.31 Huizenkijken en verhuizen Data di riferimento: __/__/__	Futuro anteriore: zal getekend hebben / zal verhuisd zijn naar	<i>uitkijken op, verhuizen naar</i>
B1.32 huisdecoratie Data di riferimento: __/__/__	Had + kunnen / moeten / willen	<i>voorzien van, dienen tot</i>
B1.33 schoonmaakdiensten Data di riferimento: __/__/__	Passato condizionale completato: zou(den) gebruikt hebben / zou(den) gedaan zijn	<i>stofzuigen, opmaken</i>
B1.34 Inbraak Data di riferimento: __/__/__	Imperativo (approfondimento)	<i>luisteren, uitkijken voor, zich hoeden voor</i>
B1.35 Zorg inkopen aan huis Data di riferimento: __/__/__	Verbi modali: moeten/ kunnen/ mogen + passivo	<i>zeggen, waken over, zich ontfemen over</i>

B1.36 Dagelijkse financiën en belastingen Data di riferimento: __/__/__	Congiunzioni subordinanti: hoewel, ondanks dat, terwijl, wanneer, ...	<i>overhouden, ordenen op</i>
B1.37 burgerlijke staat Data di riferimento: __/__/__	Tempi passivi: presens, imperfectum, perfectum, plusquamperfectum	<i>opgroeien, scheiden van</i>
B1.38 Leiderschap in het team Data di riferimento: __/__/__	Confronti: even ... als, hoe ... hoe	<i>steunen op, rekenen op</i>
B1.39 Functietitels en bedrijfsstructuur Data di riferimento: __/__/__	L'uso di men	<i>benoemen tot, beschikken over</i>
B1.40 Pendelen Data di riferimento: __/__/__	La nominalizzazione: beslissen, beslissing	<i>parkeren, opschieten</i>
B1.41 In het laboratorium Data di riferimento: __/__/__	Entrambi, a entrambi & alle due	<i>uitkomen op, concluderen uit</i>
B1.42 Vergunningen en subsidies Data di riferimento: __/__/__	Doppio infinito	<i>gelden, stemmen op</i>
B1.43 Onderhandelingen en verkoop Data di riferimento: __/__/__	Connesso e ridotto: 'r / ie / 'm / 't	<i>adviseren, profiteren van</i>
B1.44 Duurzaamheid en milieu Data di riferimento: __/__/__	Discorso indiretto: passato	<i>strijden tegen, bijdragen aan</i>
B1.45 Op de conferentie Data di riferimento: __/__/__	Strutturazione delle frasi: enerzijds ... anderzijds, niet alleen ... maar ook	<i>aanvangen met, kennismaken met</i>

B1.1 Formele en informele telefoongesprekken aannemen



- Neem telefonisch een nieuwe cliënt in behandeling.
- Bellen met vrienden en familie (informeel).
- Zinnen om te gebruiken tijdens het bellen.
- Beheers telefoongerelateerde woordenschat

De receptionist	<i>(La receptionist)</i>	Beschikbaar	<i>(Disponibile)</i>
Beantwoorden	<i>(Rispondere)</i>	Informeren naar	<i>(Informarsi su)</i>
Antwoorden op	<i>(Rispondere a)</i>	Vragen naar	<i>(Chiedere di)</i>
Opnemen	<i>(Rispondere al telefono)</i>	Vragen om	<i>(Chiedere)</i>
Terugbellen	<i>(Richiamare)</i>	Verwijzen naar	<i>(Riferire a)</i>
In de wacht zetten	<i>(Mettere in attesa)</i>	Het gesprek doorschakelen	<i>(Deviare la chiamata)</i>
Een bericht achterlaten	<i>(Lasciare un messaggio)</i>	Ingaan op	<i>(Entrare nel merito di)</i>
Kunnen spreken?	<i>(Posso parlare?)</i>	Verwittigen van	<i>(Avisare di)</i>
Bereikbaar	<i>(Raggiungibile)</i>		

1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo. (QR: Audio)



Tegenwoordig heeft bijna iedereen een **mobiele telefoon**, maar vroeger waren veel mensen sceptisch. Sommige **telefoongebruikers** horen hun toestel te laat en krijgen dan een **sms** of appje met de vraag waar ze zijn. Anderen zeggen dat ze *thuis* altijd bereikbaar zijn, dus onderweg bellen vinden ze niet nodig. Soms ziet iemand dat hij *een gesprek gemist* heeft en besluit dan meteen te **terugbellen**.

*Oggi quasi tutti hanno un **telefono cellulare**, ma in passato molte persone erano scettiche. Alcuni **utenti del telefono** sentono il loro apparecchio troppo tardi e poi ricevono un **SMS** o un messaggio in app con la domanda di dove siano. Altri dicono che a casa sono sempre reperibili, quindi non trovano necessario chiamare quando sono in giro. A volte qualcuno vede di aver perso una chiamata e decide allora di **richiamare subito**.*

1. Waarom sturen mensen soms sms'jes of appjes naar iemand?
 - a. Omdat die persoon altijd onderweg wil bellen.
 - b. Omdat die persoon de telefoon vaak te laat hoort.
 - c. Omdat die persoon geen internet op zijn telefoon heeft.
 - d. Omdat die persoon zijn antwoordapparaat heeft uitgezet.
2. Welke reden geeft iemand om geen mobiel nodig te vinden?
 - a. Hij belt liever onbekende nummers terug.
 - b. Hij wil alleen met WhatsApp bellen.
 - c. Hij heeft een Apple en die werkt niet goed.
 - d. Hij is thuis bereikbaar en vindt onderweg bellen niet nodig.

1-b 2-d

2. Grammatica: Sintassi: proposizione principale e proposizione interrogativa



In olandese, l'indicazione di tempo spesso viene all'inizio della frase, mentre il modo o il luogo stanno meno spesso all'inizio.

Type zin (Tipo di frase)	Structuur (Struttura)	Voorbeeld (Esempio)
Hoofdzin (Frase principale)	Onderwerp + Finiete verbum + Rest (Soggetto + verbo finito + resto)	Ik verbind u door met de manager. (La metto in contatto con il responsabile.)
Hoofdzin met inversie (Frase principale con inversione)	Rest = Inversiecommando + Finiete verbum + Onderwerp + Rest (Resto = elemento iniziale (inversione) + verbo finito + soggetto + resto)	Morgen stuur ik je de informatie via WhatsApp. (Domani ti mando le informazioni via WhatsApp.)
Open vraag (Domanda aperta)	Vraagwoord + Finiete verbum + Onderwerp + Rest (Parola interrogativa + verbo finito + soggetto + resto)	Waarom neemt zij haar telefoon niet op? (Perché non risponde al telefono?)
Gesloten vraag (Domanda chiusa)	Finiete verbum + Onderwerp + Rest (Verbo finito + soggetto + resto)	Heb je even tijd om iets te bespreken? (Hai un momento per parlare di una cosa?)

L'ordine standard per il resto della frase è: **Tempo – Modo – Luogo (T-M-P)** (vb. Ik ga morgen (Tijd) met de trein (Manier) naar Amsterdam (Plaats)).

Con l'inversione e nelle domande, il verbo finito (la forma personale del verbo) viene prima del soggetto.

- Morgen _____ ik u terug zodra ik de manager gesproken heb. (Domani la richiamo non appena avrò parlato con il manager.)
a. belt b. bel c. bel ik d. ik bel
- Waarom _____ u de telefoon niet op? (Perché non risponde al telefono?)
a. u neemt b. neemt c. nemen d. neemt u

1. bel 2. neemt

Riscrivi le frasi (QR: IA+)



- (Stuur) Je stuurt de factuur vandaag per e-mail naar de klant.

(Invii oggi via e-mail la fattura al cliente?)

- Jullie hebben morgen tijd voor een overleg op kantoor.

(Avete domani tempo per una riunione in ufficio?)

- (Wanneer) Zij belt haar collega vanmiddag vanuit huis.
- _____

(Quando chiama lei il suo collega?)

1. *Stuur je vandaag per e-mail de factuur naar de klant?* **2.** *Hebben jullie morgen tijd voor een overleg op kantoor?* **3.** *Wanneer belt zij haar collega?*

Correggi l'errore

1. Morgen ik bel de nieuwe klant terug.

Domani richiamo il nuovo cliente.

2. Waarom jij neemt de telefoon niet op?

Perché non rispondi al telefono?

1. *Morgen bel ik de nieuwe klant terug.* **2.** *Waarom neem jij de telefoon niet op?*

3. Esercizi

1. Abbina ogni parola alla sua definizione.



- | | |
|------------------------------|---|
| a. het gesprek doorschakelen | 1. Iemand tijdens het gesprek naar een andere collega verbinden. |
| b. een bericht achterlaten | 2. Een korte mededeling spreken zodat iemand later kan terugbellen. |
| c. terugbellen | 3. Op een later moment iemand weer bellen om iets te bespreken. |

a-1 b-2 c-3



2. Nuova reperibilità telefonica presso lo studio di consulenza (QR: Audio)

Compila gli spazi vuoti: informeert, verwittigen, receptionist, bereikbaarheid, terugbeld, doorgeschakeld, bericht, ingaan, beschikbaar

Vanaf 1 juni gebruikt ons adviesbureau een nieuw telefoniesysteem. De (1) _____ neemt de telefoon op en helpt u sneller met uw vragen. Bent u een nieuwe klant, dan (2) _____ hij eerst naar het onderwerp van uw gesprek en naar uw (3) _____ . Als de juiste collega (4) _____ is, wordt het gesprek direct (5) _____ .

Is de collega in overleg, dan zetten we u kort in de wacht of kunt u een (6) _____ achterlaten. U wordt dezelfde werkdag (7) _____ . Wilt u dat we (8) _____ op een eerdere offerte, houd dan uw dossiernummer bij de hand. Bij urgente zaken (9) _____ we de behandelaar meteen.

A partire dal 1° giugno, il nostro studio di consulenza utilizza un nuovo sistema telefonico. La receptionist risponde al telefono e la aiuta più rapidamente con le sue domande. Se è un nuovo cliente, prima chiederà l'argomento della sua chiamata e la sua reperibilità. Se il collega giusto è disponibile, la chiamata viene inoltrata direttamente.

Se il collega è in riunione, la mettiamo brevemente in attesa oppure può lasciare un messaggio. Verrà richiamato nello stesso giorno lavorativo. Se desidera che ci occupiamo di un preventivo precedente, tenga a portata di mano il numero di pratica. In caso di urgenze avvisiamo subito il responsabile del caso.

(1) receptionist, (2) informeert, (3) bereikbaarheid, (4) beschikbaar, (5) doorgeschakeld, (6) bericht, (7) terugbeld, (8) ingaan, (9) verwittigen

1. Hoe zorgt het nieuwe telefoniesysteem ervoor dat klanten sneller worden geholpen en wat kan een klant doen als de juiste collega niet beschikbaar is?

3. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

Vero Falso



1. De beller wilde direct met de projectleider praten, maar werd uiteindelijk doorverbonden met iemand anders.
2. De receptioniste zei dat de projectleider later die dag zeker zou terugbellen.
3. Bij het informele telefoontje met haar zus liet de spreker een voicemail achter.

1-V 2-X 3-V

4. Scegli la soluzione corretta

1. Kunt u mij even _____ als de manager weer beschikbaar is? *(Può avvisarmi un attimo quando il manager sarà di nuovo disponibile?)*
 a. *verwittigt* b. *verwittig* c. *verwittigen* d. *verwittigde*
2. Morgen _____ wij alle klanten dat de afspraak telefonisch wordt bevestigd. *(Domani avvisiamo tutti i clienti che l'appuntamento viene confermato telefonicamente.)*
 a. *verwittig* b. *verwittigen* c. *verwittigde* d. *verwittigt*
3. Waarop _____ u precies in als ik u doorverbind met de receptionist? *(Su che cosa interviene esattamente se la metto in contatto con la receptionist?)*
 a. *gaan* b. *gaat* c. *ga* d. *ging*

1. *verwittigen* 2. *verwittigen* 3. *gaat*

5. Role play - dialoghi (QR: Audio)



Nieuwe klant belt over offerte

- Sanne (receptionist):** *Goedemiddag, Innovatek, met Sanne aan de telefoon. Waarmee kan ik u helpen?*
(Buon pomeriggio, Innovatek, parla Sanne al telefono. Come posso aiutarla?)
- Meneer De Vries (klant):** *Goedemiddag, met De Vries van De Vries Bouw. Ik wil graag iemand spreken over een offerte, is de projectleider beschikbaar?*
(Buon pomeriggio, sono De Vries di De Vries Bouw. Vorrei parlare con qualcuno riguardo a un preventivo, il responsabile di progetto è disponibile?)
- Sanne (receptionist):** *Ik kijk het voor u na, een ogenblik alstublieft. Ik zet u kort in de wacht... Dank u. Hij is op dit moment niet bereikbaar; ik kan het gesprek doorschakelen naar zijn collega of een bericht achterlaten.*
(Controllo per lei, un momento per favore. La metto brevemente in attesa... Grazie. Al momento non è reperibile; posso inoltrare la chiamata al suo collega oppure lasciare un messaggio.)
- Meneer De Vries (klant):** *Doe maar een bericht. Kunt u vragen of hij mij vandaag terugbelt? Het gaat over de planning en de levertijd.*
(Lasci pure un messaggio. Può chiedermi di richiamarmi oggi? Riguarda la pianificazione e i tempi di consegna.)

Sanne (receptionist): *Natuurlijk. Ik noteer dat u vandaag teruggebeld wilt worden en dat het over planning en levertijd gaat. Op welk nummer bent u het beste bereikbaar, en zal ik hem verwittigen dat het dringend is?*
(Certamente. Prendo nota che desidera essere richiamato oggi e che riguarda la pianificazione e i tempi di consegna. A quale numero è meglio raggiungerla, e devo avvisarlo che è urgente?)

1. Waarom kan Sanne de projectleider niet meteen laten spreken, en wat stelt ze voor als oplossing?
-

6. Parlare: traduci e rispondi (QR: IA+)

Goedemiddag, met [naam] van [bedrijf]. Waarmee kan ik u helpen? / Kunt u even aan de lijn blijven? Ik schakel u door of kom zo bij u terug. / Ik ben nu in een vergadering, mag ik u later terugbellen?



1. Je werkt bij de receptie en een nieuwe klant belt voor een afspraak. Hoe begroet je de klant en welke informatie vraag je kort om de afspraak te regelen?
-
2. Een vriend belt terwijl je in een meeting zit. Hoe neem je kort op en wat zeg je om af te spreken wanneer je terugbelt?
-

7. Scrittura: E-mail (QR: IA+)

Onderwerp: Gemiste oproep - mevrouw Van Dijk (nieuwe klant)

Hoi,

Je werd zojuist gebeld door mevrouw Van Dijk van VD Events. Ik heb de telefoon **opgenomen**, maar ik kon je niet **doorschakelen** omdat je in overleg zat. Ze wilde graag **informer** naar een kennismakingsgesprek en vroeg of je haar vandaag nog kunt **terugbellen**. Ik heb een **bericht achtergelaten** in het CRM met haar nummer. Ze is vanmiddag **bereikbaar** tussen 14:00 en 16:30.

Groet,

Sanne (receptie)



Scrivi una risposta appropriata: *Dank je wel voor je bericht; ik bel mevrouw Van Dijk vandaag terug rond ... / Kunt u aangeven waarover u precies wilt spreken, zodat ik me kan voorbereiden? / Morgen ben ik beschikbaar om ...; past dat voor u?*

Verbi importanti

ik
jij/je
hij/zij/ze/het
wij/we
jullie
zij/ze

ingaan (*entrare*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)

ga in
gaat in
gaat in
gaan in
gaan in
gaan in

Verwittigen (*avvisare*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)

verwittig
verwittigt
verwittigt
verwittigen
verwittigen
verwittigen

B1.2 E-mails en brieven schrijven



- Leer woordenschat over post en brieven
- Schrijf duidelijke en professionele berichten voor formele en informele situaties

De zender	<i>(Il mittente)</i>	sturen (aan/naar)	<i>(inviare (a))</i>
De ontvanger	<i>(Il destinatario)</i>	Reageren (op)	<i>(rispondere (a))</i>
Het onderwerp	<i>(L'oggetto)</i>	Bedanken (voor)	<i>(ringraziare (per))</i>
De boodschap	<i>(Il messaggio)</i>	Terugkomen op	<i>(tornare su)</i>
het e-mailadres	<i>(l'indirizzo e-mail)</i>	Terugkomen van	<i>(tornare da)</i>
op prijs stellen	<i>(apprezzare)</i>	Verzoeken om	<i>(richiedere)</i>
Alvast bedankt	<i>(Grazie in anticipo)</i>	Beantwoorden (aan)	<i>(rispondere (a))</i>
Met vriendelijke groeten	<i>(Cordiali saluti)</i>	Verwerken in	<i>(elaborare in)</i>
Beste	<i>(Gentile)</i>	Betrekken bij	<i>(coinvolgere in)</i>
In bijlage	<i>(In allegato)</i>	Opmaken uit	<i>(ricavare da)</i>
Toevoegen (aan)	<i>(aggiungere (a))</i>	Uitkijken naar	<i>(attendere con ansia)</i>
Doorsturen	<i>(inoltrare)</i>		

1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo. (QR: Audio)

Phishingmails zijn tegenwoordig moeilijker te herkennen, *omdat* ze bijna geen spelfouten meer hebben. Criminelen gebruiken vaak dwingende taal zodat u snel klikt op een **link** zonder na te denken. Controleer daarom altijd de **afzender** en ga rechtstreeks naar de **officiële website**. Scan geen **QR-code** uit een e-mail. Deel nooit **persoonlijke gegevens** via e-mail, *omdat* een bank hier nooit om vraagt.



*Le e-mail di phishing oggi sono più difficili da riconoscere, perché non hanno quasi più errori di ortografia. I criminali usano spesso un linguaggio imperativo affinché tu clicchi rapidamente su un **link** senza pensarci. Controlla quindi sempre il **mittente** e vai direttamente al **sito web ufficiale**. Non scansionare un **codice QR** da un'e-mail. Non condividere mai **dati personali** via e-mail, perché una banca non lo chiede mai.*

1. Wat is een belangrijk teken dat een phishingmail verdacht kan zijn?
 - a. De e-mail heeft altijd veel spelfouten.
 - b. De mail bevat geen enkele link.
 - c. De tekst gebruikt dwingende taal en zet u onder druk.
 - d. De afzender gebruikt alleen uw voornaam.
2. Wat is de veiligste manier om te controleren waar een link naartoe gaat?
 - a. Met de muis over de link zweven om de domeinnaam te bekijken.
 - b. De link meteen openen en daarna weer sluiten.
 - c. De link doorsturen naar een collega om het te laten checken.
 - d. Op "afmelden" klikken om te testen of het echt is.

1-c 2-a



2. Grammatica: Frase composta: Hoofdzin + Bijzin

Una subordinata (bijzin) inizia con una congiunzione (omdat, nadat, terwijl) e mette il verbo coniugato e gli altri verbi alla fine della frase.

1. A) Principale + subordinata
2. B) Subordinata, + principale con inversione

Voegwoord (Congiunzione)	A) Hoofdzin + bijzin (A) Principale + subordinata)	B) Bijzin, + hoofdzin met inversie (B) Subordinata, + principale con inversione)
Omdat	Ik mail u omdat ik een vraag heb. (Le scrivo un'e-mail perché ho una domanda.)	Omdat ik een vraag heb, mail ik u. (Poiché ho una domanda, le scrivo un'e-mail.)
Terwijl	Hij belt u terwijl hij de mail leest. (La chiama mentre legge l'e-mail.)	Terwijl hij de mail leest, belt hij u. (Mentre legge l'e-mail, la chiama.)
Voordat	Check dit voordat u het doorstuurt. (Controlli questo prima di inoltrarlo.)	Voordat u het doorstuurt, checkt u dit goed. (Prima di inoltrarlo, lo controlli bene.)
Zodra	Ik reageer zodra ik uw mail verwerk. (Rispondo non appena elaboro la sua e-mail.)	Zodra ik uw mail verwerk, reageer ik. (Non appena elaboro la sua e-mail, rispondo.)
Nadat	Ik bel u nadat ik de brief stuur. (La chiamo dopo che invio la lettera.)	Nadat ik de brief stuur, bel ik u. (Dopo che invio la lettera, la chiamo.)

Con più verbi, questi vanno insieme in fondo: ... zal sturen. (es. Zodra ik de gegevens naar de receptionist zal sturen, bel ik u terug.)

La virgola separa le frasi: ... weet, bel ik. (es. Zodra ik meer weet, bel ik u direct terug.)

1. _____ ik een vraag heb over de bijlage, stuur ik u een extra e-mail. (Poiché ho una domanda sull'allegato, le invio un'e-mail aggiuntiva.)
 - a. Omdat ik heb
 - b. Omdat ik een vraag heeft
 - c. Omdat
 - d. Omdat heb ik
2. Voordat u het bericht doorstuurt, _____ u het onderwerp en het e-mailadres. (Prima di inoltrare il messaggio, controlli l'oggetto e l'indirizzo e-mail.)
 - a. controleer
 - b. controleren
 - c. controleert
 - d. u controleert

1. Omdat 2. controleert



Riscrivi le frasi (QR: IA+)

1. (Nadat) Ik bel u terug. Ik heb uw dossier bekeken.

(La richiamo dopo aver esaminato il suo fascicolo.)

2. (Zodra) Ik stuur de offerte. Ik krijg uw bevestiging.

(Non appena ricevo la sua conferma, invio l'offerta.)

3. (Voordat) We plannen een afspraak. We willen eerst uw agenda weten.

(Prima di pianificare un appuntamento, vogliamo prima conoscere la sua agenda.)

1. Ik bel u terug nadat ik uw dossier heb bekeken. **2.** Zodra ik uw bevestiging krijg, stuur ik de offerte. **3.** Voordat we een afspraak plannen, willen we eerst uw agenda weten.

Correggi l'errore

1. Ik bel u nadat ik heb de mail verstuurd.

La chiamo dopo aver inviato l'email.

2. Zodra ik heb de bijlage, stuur ik het door.

Non appena ho l'allegato, lo inoltro.

1. Ik bel u nadat ik de mail heb verstuurd. **2.** Zodra ik de bijlage heb, stuur ik het door.

3. Esercizi

1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

- a. doorsturen 1. Een extra document dat je meestuurt omdat het bij de mail hoort.
b. reageren op 2. Een mail of bijlage naar iemand anders sturen nadat jij die hebt gekregen.
c. in bijlage 3. Een antwoord geven op een bericht zodra je het gelezen of verwerkt hebt.
a-2 b-3 c-1



2. E-mail interna: uso sicuro di e-mail e allegati (QR: Audio)

Compila gli spazi vuoti: verwerkt, Onderwerp, e-mailadres, in bijlage, door, zender



(1) _____ : Let op bij onverwachte e-mails

We zien steeds vaker phishing binnen en buiten ons bedrijf. Controleer daarom altijd de (2) _____ en kijk of het (3) _____ klopt. Krijgt u een bericht met dwingende taal of een vreemde link, klik dan niet. Stuur de mail (4) _____ naar IT zodat zij kunnen controleren of het veilig is.

Moet u toch reageren, schrijf dan duidelijk wat u precies nodig heeft en vermeld een kort onderwerp in de mail. Voeg alleen iets (5) _____ toe als u zeker weet voor wie het bestemd is, want anders deelt u mogelijk per ongeluk vertrouwelijke informatie. Zodra IT uw melding heeft (6) _____, krijgt u een terugkoppeling.

Oggetto: Attenzione alle e-mail inaspettate

Vediamo sempre più spesso casi di phishing dentro e fuori la nostra azienda. Controlli quindi sempre il mittente e verifici che l'indirizzo e-mail sia corretto. Se riceve un messaggio con un tono imperativo o un link sospetto, non clicchi. Inoltri l'e-mail all'IT affinché possano verificare se è sicura.

Se deve comunque rispondere, scriva chiaramente di cosa ha esattamente bisogno e indichi un oggetto breve nell'e-mail. Alleghi qualcosa solo se è sicuro a chi è destinato, perché altrimenti potrebbe condividere accidentalmente informazioni riservate. Non appena l'IT avrà elaborato la sua segnalazione, riceverà un riscontro.

(1) Onderwerp, (2) zender, (3) e-mailadres, (4) door, (5) in bijlage, (6) verwerkt

1. Welke drie stappen raadt de tekst aan voordat u op een link klikt of een bijlage opent?

3. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

1. Sanne vraagt om extra informatie en een document voordat ze verder kan met het dossier.
2. Sanne wil dat de ontvanger haar bericht morgen pas beantwoordt.
3. Sanne zegt dat ze de boodschap niet kan doorsturen naar het team.

Vero Falso

-



1-V 2-X 3-X

4. Scegli la soluzione corretta

1. Omdat u mij gisteren de adresgegevens _____, heb ik de brief kunnen versturen. *(Poiché ieri mi ha fornito i dati dell'indirizzo, ho potuto spedire la lettera.)*
 a. heeft geeft b. heeft geven c. heeft gegeven d. hebt gegeven
2. Zodra ik uw e-mail _____, belt mijn collega de ontvanger om het te bespreken. *(Non appena avrò inoltrato la sua e-mail, il mio collega chiamerà il destinatario per discuterne.)*
 a. heb doorstuur b. ben doorgestuurd c. heeft doorgestuurd
 d. heb doorgestuurd
3. Terwijl u de bijlage opent, _____ ik uw vorige bericht al _____. *(Mentre apre l'allegato, ho già risposto al suo messaggio precedente.)*
 a. heb / beantwoord b. ben / beantwoord c. heb / beantwoordt
 d. heeft / beantwoord
1. heeft gegeven 2. heb doorgestuurd 3. heb / beantwoord

5. Role play - dialoghi (QR: Audio)



E-mail over verplaatste afspraak

- Sanne (projectleider):** *Mark, ik moet even terugkomen op de afspraak met Bouwgroep De Wit van donderdag - ik haal die trein niet. (Mark, devo tornare sull'appuntamento con Bouwgroep De Wit di giovedì: non riesco a prendere quel treno.)*
- Mark (collega):** *Oké. Stuur je ze een e-mail? Zet een duidelijk onderwerp, en noem meteen een paar nieuwe datums en tijden. (Ok. Gli mandi un'e-mail? Metti un oggetto chiaro e indica subito alcune nuove date e orari.)*
- Sanne (projectleider):** *Ja. 'Onderwerp: Verplaatsen afspraak donderdag met Bouwgroep De Wit' is goed toch? In de boodschap leg ik uit dat mijn trein uitvalt en verzoek ik om verplaatsing; ik stel het op prijs als hij vandaag nog kan reageren. (Sì. 'Oggetto: Spostare appuntamento giovedì con Bouwgroep De Wit' va bene, no? Nel messaggio spiego che il mio treno è cancellato e chiedo lo spostamento; apprezzerei se potesse rispondere ancora oggi.)*
- Mark (collega):** *Klinkt goed. Voeg de nieuwe agenda-uitnodiging als bijlage toe en zet er 'Alvast bedankt' bij - sluit af met 'Met vriendelijke groeten'. (Suona bene. Aggiungi il nuovo invito in agenda come allegato e scrivi 'Grazie in anticipo' - chiudi con 'Cordiali saluti'.)*
- Sanne (projectleider):** *Doe ik. Ik stuur het naar zijn e-mailadres en zet onze zendergegevens in de handtekening, dan kan de ontvanger me direct bereiken. (Lo faccio. Lo mando al suo indirizzo e-mail e metto i nostri dati del mittente nella firma, così il destinatario può contattarmi direttamente.)*

1. Wat stelt Sanne voor als onderwerp van de e-mail en welke bijlage raadt Mark aan om toe te voegen?
-

6. Parlare: traduci e rispondi (QR: IA+)

Ik stuur u deze e-mail omdat... / Kunt u ... sturen, zodat ...? / Alvast bedankt. Met vriendelijke groet, ...



1. Je krijgt een e-mail van een onbekende afzender met een link en de tekst dat je meteen moet betalen. Wat doe je en waarom?

2. Je wilt een collega vragen of hij een document in de bijlage kan sturen vóór vrijdag. Wat schrijf je in een korte, nette e-mail?

7. Scrittura: E-mail (QR: IA+)

Beste mevrouw Van Dijk,

U nam vandaag contact op over een e-mail waarin u werd gevraagd om via een link te betalen. Goed dat u niet hebt geklikt.

Kunt u ons het **e-mailadres** van de **afzender** en het **onderwerp** van die **boodschap** sturen? Als u ook een screenshot heeft, mag u die **in bijlage** meesturen.

Dan kunnen wij dit onderzoeken. **Alvast bedankt.**

Met vriendelijke groeten,

Sanne de Groot

Klantenservice Shop&Co



Scrivi una risposta appropriata: *Ik stuur u het e-mailadres van de afzender en het onderwerp, omdat u dit nodig heeft voor het onderzoek. / In de bijlage vindt u een screenshot, zodat u de boodschap kunt controleren. / Kunt u mij laten weten wat ik het beste kan doen zodra u meer weet?*

Verbi importanti	Geven (<i>dare</i>) Voltooid tegenwoordige tijd (VTT)	Doorsturen (<i>inoltrare</i>) Voltooid tegenwoordige tijd (VTT)	Beantwoorden (<i>rispondere</i>) Voltooid tegenwoordige tijd (VTT)
ik	heb gegeven	heb doorgestuurd	heb beantwoord
jij/je	hebt gegeven	hebt doorgestuurd	hebt beantwoord
hij/zij/ze/het	heeft gegeven	heeft doorgestuurd	heeft beantwoord
wij/we	hebben gegeven	hebben doorgestuurd	hebben beantwoord
jullie	hebben gegeven	hebben doorgestuurd	hebben beantwoord
zij/ze	hebben gegeven	hebben doorgestuurd	hebben beantwoord



B1.3 Emoties uiten op het werk

- Los conflicten op het werk professioneel af
- Geef uw welzijn en onwelzijn aan in een professionele context

Het gevoel	<i>(La sensazione)</i>	Voor lief nemen	<i>(Accettare senza protestare)</i>
Eenzaam	<i>(Solo)</i>	Merken (van)	<i>(Accorgersi di)</i>
Dankbaar	<i>(Grato)</i>	Balen van	<i>(Essere seccato per / Dispiacersi di)</i>
Beleefd	<i>(Cortese)</i>	Boos zijn op/over	<i>(Arrabbiarsi con/su)</i>
Onbeleefd	<i>(Scortese)</i>	Schelden op	<i>(Insultare)</i>
Overdreven	<i>(Eccessivo)</i>	Zeuren	<i>(Lamentarsi)</i>
Zich schamen	<i>(Provare vergogna)</i>	Smeken om	<i>(Prego implorare / Supplicare)</i>
Zich schamen over	<i>(Vergognarsi di)</i>	Huilen om	<i>(Piangere per)</i>
Zich ergeren (aan)	<i>(Irritarsi (per/di))</i>	Teleurgesteld	<i>(Deluso)</i>
Zich schikken in	<i>(Adeguarsi a)</i>	Bezwijken onder	<i>(Cedere sotto)</i>
Zich neerleggen bij	<i>(Rassegnarsi a)</i>	Lijden onder	<i>(Soffrire per)</i>
Omgaan met	<i>(Cavarsela con / Gestire)</i>		

1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo. (QR: Audio)



Goede **communicatie** op het werk is van **cruciaal belang** voor vertrouwen en een goede **samenwerking**. Problemen ontstaan bijvoorbeeld als iemand een belofte doet *maar* die niet nakomt, of *als* collega's geen ruimte krijgen om zorgen te delen. Het niet beantwoorden van e-mails en het geven van onvolledige updates vertraagt projecten. Kritiek zonder uitleg is demotiverend en vage instructies veroorzaken fouten. Kleine, consequente stappen helpen dit te **oplossen**.

*Una buona **comunicazione** sul lavoro è di **cruciale importanza** per la fiducia e una buona **collaborazione**. I problemi sorgono, per esempio, quando qualcuno fa una promessa ma poi non la mantiene, o quando i colleghi non hanno spazio per condividere preoccupazioni. Non rispondere alle e-mail e fornire aggiornamenti incompleti rallenta i progetti. Le critiche senza spiegazioni sono demotivanti e le istruzioni vaghe causano errori. Piccoli passi coerenti aiutano a **risolvere** questo problema.*

1. Wat is volgens de tekst de beste reactie als je merkt dat je een belofte niet kunt nakomen?
 - a. Wachten tot iemand ernaar vraagt en dan pas reageren.
 - b. Doen alsof alles volgens plan gaat om geen ongemak te veroorzaken.
 - c. De taak aan een collega geven zonder iets te zeggen.
 - d. Direct communiceren dat het even niet lukt en realistisch blijven.
2. Welke oorzaak wordt genoemd voor het vertragen van projecten?
 - a. Omdat collega's te veel updates sturen.
 - b. Omdat taken altijd te snel worden afgerond.
 - c. Omdat e-mails niet worden beantwoord.
 - d. Omdat er te veel feedback wordt gegeven.

1-d 2-c



2. Grammatica: Base ordine delle parole: Onderwerp en werkwoord

Regole di base per l'ordine corretto delle parole in una frase, come onderwerp, persoonsvorm e rest.

1. Puoi combinare due frasi normali con *maar*, *en*, *of*, *want* & *dus*.
2. In entrambe le frasi, la persoonsvorm è al secondo posto.
3. Una subordinata fa sì che tutti i verbi vadano alla fine della frase.

Type (Tipo)	Structuur (Struttura)	Voorbeeld (Esempio)
Hoofdzin (Frasi principale)	Onderwerp + Vervoegd Werkwoord + Infinitief (Soggetto + verbo coniugato + infinito)	Ik ben boos over het besluit. (Sono arrabbiato per la decisione.)
Inversie (Inversione)	Extra (tijd/plaats) + Vervoegd Werkwoord + Onderwerp (Elemento extra (tempo/luogo) + verbo coniugato + soggetto)	Nu voel ik me erg eenzaam. (Adesso mi sento molto solo.)
Bijzin (Subordinata)	Conjuncties die geen M.E.O.W.D. zijn	Hij huilt want hij is boos. (Lui piange perché è arrabbiato.)
Bijzin: Indirecte rede (of/dat) (Subordinata: discorso indiretto (of/dat))	[Hoofdzin] + dat/of + Onderwerp + Vervoegd Werkwoord ([Frasi principale] + dat/of + soggetto + verbo coniugato)	Ik vraag of u meewerkt. (Chiedo se collabora.)
Bijzin: Relatieve zin (die/dat) (Subordinata: frase relativa (die/dat))	[Hoofdzin] + dat/die + Onderwerp + Vervoegd Werkwoord ([Frasi principale] + dat/die + soggetto + verbo coniugato)	De man die ik zag. (L'uomo che ho visto.)

C'è sempre un verbo coniugato, anche nella subordinata.

Gli altri verbi sono in forma completa (infinito).

C'è sempre un soggetto (tranne nell'imperativo).

Il soggetto e il verbo coniugato devono concordare.

1. Vandaag bespreken we het conflict rustig, want _____ boos over het besluit. (Oggi discutiamo il conflitto con calma, perché tutti sono arrabbiati per la decisione.)
a. iedereen zijn b. iedereen is c. is iedereen d. iedereen
2. Na het overleg voelde ik me eenzaam, maar later _____ dankbaar voor je steun. (Dopo la riunione mi sono sentito solo, ma più tardi ero grato per il tuo sostegno.)
a. was b. ik was c. ben d. was ik

1. iedereen is 2. was ik

Riscrivi le frasi (QR: IA+)



1. (Morgen) Ik werk morgen thuis. Dan kan ik me beter concentreren.
-

(Domani lavoro da casa, perché allora posso concentrarmi meglio.)

2. (of) Ik bel de huisarts. Ik wil vragen: U kunt vandaag langskomen?
-

(Chiamo il medico di base e voglio chiedere se può venire oggi.)

3. (want) Ik heb slecht geslapen. Ik moest vroeg opstaan.
-

(Ho dormito male, perché dovevo alzarmi presto.)

1. Morgen werk ik thuis, want dan kan ik me beter concentreren. 2. Ik bel de huisarts en ik wil vragen of u vandaag kunt langskomen. 3. Ik heb slecht geslapen, want ik moest vroeg opstaan.

Correggi l'errore

1. Mijn manager zei dat is hij niet tevreden.
-

Il mio manager ha detto che non è soddisfatto.

2. Ik voel me gestrest, want morgen ik moet presenteren.
-

Mi sento stressato, perché domani devo fare una presentazione.

1. Mijn manager zei dat hij niet tevreden is. 2. Ik voel me gestrest, want ik moet morgen presenteren.

3. Esercizi

1. Abbina ogni parola alla sua definizione.



- a. zich schamen (over) 1. Je bent boos omdat iemand iets heeft gedaan dat jij oneerlijk of vervelend vindt.
- b. boos zijn op/over 2. Je schaamt je omdat je denkt dat je iets verkeerd of gênant hebt gedaan.
- c. zich ergeren (aan) 3. Je ergert je omdat iemand telkens hetzelfde storende gedrag vertoont.

a-2 b-1 c-3

2. Memo interno: emozioni e irritazioni sul posto di lavoro (QR: Audio)



Compila gli spazi vuoti: ergert, schelden, boos, baal, Schaam, eenzaam

We merken dat de samenwerking in teams soms lastiger wordt als emoties niet worden uitgesproken. Kleine irritaties, zoals updates die uitblijven of vage instructies, kunnen ervoor zorgen dat collega's zich (1) _____ voelen in een project of (2) _____ worden over besluiten. Als je je (3) _____ aan iemands gedrag, spreek die persoon dan tijdig aan en leg rustig uit wat je nodig hebt.

Let op de toon: (4) _____ of onbeleefd reageren helpt niet en kan de situatie groter maken. Geef liever concrete feedback en benoem je gevoel: "Ik (5) _____ ervan dat de afspraak niet is nagekomen, want nu loopt mijn planning uit." (6) _____ je niet om aan te geven dat het je raakt, maar blijf professioneel. Lukt het niet samen, vraag dan een teamleider om te helpen.

Notiamo che la collaborazione nei team a volte diventa più difficile quando le emozioni non vengono espresse. Piccole irritazioni, come aggiornamenti che non arrivano o istruzioni vaghe, possono far sì che i colleghi si sentano soli in un progetto o si arrabbino per le decisioni. Se ti irrita il comportamento di qualcuno, parlane con quella persona per tempo e spiega con calma di cosa hai bisogno.

Fai attenzione al tono: insultare o rispondere in modo scortese non aiuta e può ingrandire la situazione. Meglio dare un feedback concreto e nominare ciò che provi: "Mi dispiace che l'accordo non sia stato rispettato, perché ora la mia pianificazione va in ritardo." Non vergognarti di dire che ti colpisce, ma resta professionale. Se non riuscite a risolvere insieme, chiedi a un team leader di aiutare.

(1) eenzaam, (2) boos, (3) ergert, (4) schelden, (5) baal, (6) Schaam

1. Welke twee voorbeelden van communicatie-ergernissen worden in de memo genoemd en wat raadt de memo aan om die problemen professioneel op te lossen?

3. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

Vero Falso

1. De spreker vindt dat ze tijdens de vergadering te scherp reageerde en voelt zich daar achteraf ongemakkelijk over.
2. De spreker werkt al lange tijd in het team en heeft daardoor weinig last van eenzaam zijn.
3. De spreker is van plan om het probleem te negeren en er met niemand meer over te praten.



1-V 2-X 3-X

4. Scegli la soluzione corretta

1. Ik _____ dat ik gisteren zo onbeleefd was in het teamoverleg. *(Mi vergogno di essere stato così maleducato ieri durante la riunione di team.)*
 a. schaam b. schaamt me c. schaam mij d. schaam me
2. Ik vraag of je je _____ over die harde opmerking tegen onze collega. *(Chiedo se ti vergogni di quel commento duro verso il nostro collega.)*
 a. schaam b. schaamt je c. schaam je d. schaamt
3. Hij _____ tegen de klant, maar daarna biedt hij direct zijn excuses aan. *(Lui insulta il cliente, ma poi si scusa subito.)*
 a. scheldde b. scheld c. schelden d. scheldt

1. schaam me 2. schaamt 3. scheldt

5. Role play - dialoghi (QR: Audio)



Gesprek na scherpe e-mail

- Sanne (teamleider):** Omar, heb je even? Ik merk dat de sfeer sinds jouw mail van gisteren gespannen is.
(Omar, hai un attimo? Ho notato che l'atmosfera è tesa dalla tua mail di ieri.)
- Omar (medewerker):** Ja, ik baal ervan. Ik was boos over de planning en ik heb onbeleefd gereageerd — daar schaam ik me voor.
(Sì, mi dà davvero fastidio. Ero arrabbiato per la pianificazione e ho risposto in modo scortese — me ne vergogno.)
- Sanne (teamleider):** Dank je dat je dat zegt. Het kwam inderdaad overdreven hard over, en ik zag dat Anouk er echt onder lijdt.
(Grazie per averlo detto. In effetti è sembrata davvero troppo dura, e ho visto che Anouk ne sta soffrendo molto.)
- Omar (medewerker):** Ik erger me aan het constante heen-en-weer, maar ik wil niet schelden op collega's. Ik wil het netjes oplossen.
(Mi irrita il continuo tira e molla, ma non voglio insultare i colleghi. Voglio risolverla in modo corretto.)

Sanne

(teamleider):

Zullen we straks samen met Anouk praten, rustig uitleggen hoe jij je voelde en afspreken hoe we hiermee omgaan?

(Che ne dici se più tardi parliamo insieme con Anouk, spieghiamo con calma come ti sentivi e concordiamo come gestire la cosa?)

1. Waarom is Omar boos en waar schaamt hij zich voor?
-

6. Parlare: traduci e rispondi (QR: IA+)

Ik merk dat ik me ... voel, omdat ... / Ik baal ervan dat ..., maar ik wil graag ... / Kunnen we afspreken dat ...?



1. Je hebt op je werk een conflict met een collega omdat afspraken niet worden nagekomen. Wat zeg je tegen die collega om beleefd te blijven maar toch duidelijk te zijn?
-
2. Je merkt dat je op je werk veel stress hebt en eronder lijdt. Hoe bespreek je dit kort met je leidinggevende en wat vraag je concreet?
-

7. Scrittura: E-mail (QR: IA+)

Onderwerp: Even afstemmen over de communicatie

Hoi Samira,

Ik merk dat de laatste weken misverstanden ontstaan in het Atlas-project. Gisteren baalde ik er eerlijk gezegd van dat de klantpresentatie nog niet bijgewerkt was, terwijl we hadden afgesproken dat jij **vóór 16:00** een update zou sturen. Daardoor kon ik mijn deel niet afronden en dat zorgde voor spanning in het team.

Kunnen we vandaag of morgen 15 minuten bellen om af te stemmen hoe we updates delen? Ik wil dit graag netjes oplossen.

Groet,
Thomas



Scrivi una risposta appropriata: *Ik begrijp dat je je hieraan ergert, maar ik wil graag uitleggen wat er gebeurde. / Ik stel voor dat we vanaf nu in Teams een korte update zetten vóór 15:30, zodat we misverstanden voorkomen. / Kunnen we afspreken dat we elkaar bellen als er iets vertraging heeft?*

B1.3 Esprimere le emozioni sul lavoro
Module 1 Comunicazione

Verbi importanti

ik

jij/je

hij/zij/ze/het

wij/we

jullie

zij/ze

Zich schamen (*vergognarsi*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)

schaam me

schaam je

schaamt zich

schamen ons

schamen jullie

schamen zich

schelden (*insultare*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)

scheld

scheldt

scheldt

schelden

schelden

schelden



B1.4 Pakketten verzenden en retourneren

- Dien een klacht in of maak aanspraak op garantie voor een product
- Vraag om informatie over bezorging of tracking van een pakket
- Plaats een bestelling online, retourneer of ruil een beschadigd of ongewenst artikel

De bezorger	<i>(Il corriere)</i>	Bezorgen	<i>(Consegnare)</i>
De klantenservice	<i>(Il servizio clienti)</i>	Terugsturen	<i>(Rimandare indietro)</i>
De pakketdienst	<i>(Il servizio di consegna)</i>	De terugbetaling aanvragen	<i>(Richiedere il rimborso)</i>
De levertijd	<i>(Il tempo di consegna)</i>	Aandacht besteden aan	<i>(Prestare attenzione a)</i>
Het defect	<i>(Il difetto)</i>	(On)tevreden zijn met/over	<i>(Essere (s)oddisfatto di)</i>
Het volgnummer	<i>(Il numero di tracciamento)</i>	Een klacht indienen bij	<i>(Presentare un reclamo a)</i>
De beschadiging	<i>(Il danneggiamento)</i>	Klagen over	<i>(Lamentarsi di)</i>
Wachten op	<i>(Aspettare)</i>	Verzenden naar	<i>(Spedire a)</i>
Plakken op	<i>(Attaccare su)</i>	Verantwoordelijkheid nemen voor	<i>(Prendersi la responsabilità di)</i>
Afgeven aan	<i>(Consegnare a)</i>	Het pakket volgen met	<i>(Tracciare il pacco con)</i>
Ontvangen	<i>(Ricevere)</i>		<i>()</i>

1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo. (QR: Audio)



Rond Black Friday is het bij een groot pakketbedrijf *daardoor* extra druk in het **depot**. Op een normale dag gaan er ongeveer veertigduizend pakketten doorheen, maar nu zijn dat er gemiddeld vijftigduizend. Mensen **bestellen** meer en de pakketten worden groter. Tussen **scannen** en **bezorgen** zit soms maar een paar minuten, *ondanks* de drukte. Het werk is zwaar, maar medewerkers willen de **klanten blij maken**.

*Intorno al Black Friday, per una grande azienda di pacchi è perciò particolarmente intenso nel **deposito**. In un giorno normale vi passano circa quarantamila pacchi, ma ora sono in media cinquantacinquemila. Le persone **ordinano** di più e i pacchi diventano più grandi. Tra **scansionare** e **consegnare** a volte passano solo pochi minuti, nonostante la gran mole di lavoro. Il lavoro è pesante, ma i dipendenti vogliono **rendere felici i clienti**.*

1. Waarom is het bij het pakketbedrijf extra druk?
 - a. Omdat het depot tijdelijk gesloten is.
 - b. Omdat er een staking is bij de bezorgers.
 - c. Dankzij minder online bestellingen zijn er meer spoedritten.
 - d. Door Black Friday worden er meer pakketten verwerkt.
2. Hoeveel pakketten gaan er deze week gemiddeld per dag door het depot?
 - a. Ongeveer vijftigduizend.
 - b. Ongeveer honderdduizend.
 - c. Ongeveer veertigduizend.
 - d. Ongeveer vijftienduizend.

1-d 2-a



2. Grammatica: Parole di collegamento: Daardoor, toch e ondanks

Usa utili parole-segnale come daardoor, echter, dankzij o waaraan per collegare logicamente le frasi.

Woord (Parola)	Voorbeeld (Esempio)
Dankzij (Grazie a)	Dankzij de track & trace weet ik alles. (Grazie a il track & trace so tutto.)
Door (A causa di)	Door een defect is het product kapot. (A causa di un difetto il prodotto è rotto.)
Ondanks (Nonostante)	Ondanks de vertraging kwam het pakket aan. (Nonostante il ritardo, il pacco è arrivato.)
Daardoor (Perciò)	Het was druk, daardoor duurde het langer. (C'era molto da fare, perciò ci è voluto più tempo.)
Toch (Eppure)	Ik was thuis, toch kreeg ik niets. (Ero a casa, eppure non ho ricevuto niente.)
Echter (Tuttavia)	De levertijd was kort, echter niets ontvangen. (Il tempo di consegna era breve, tuttavia non ho ricevuto nulla.)
Voortaan (D'ora in poi)	Ik bestel voortaan alleen nog bij u. (Ordinerò d'ora in poi solo da voi.)
Daarvoor (Prima (di ciò))	Ik heb daarvoor al een klacht ingediend. (Avevo già presentato un reclamo prima.)

Usa door per situazioni negative e dankzij per situazioni positive.

Attenzione: Ondanks in neerlandese corretto non è mai seguito da "dat".

- Er was een defect aan het apparaat, _____ werkte het niet meer. (C'era un difetto nell'apparecchio, perciò non funzionava più.)
a. daardoor b. toch c. ondanks d. dankzij
- _____ de vertraging heb ik het pakket uiteindelijk ontvangen. (Nonostante il ritardo, alla fine ho ricevuto il pacco.)
a. Ondanks b. Daardoor c. Door d. Ondanks dat

1. daardoor 2. Ondanks

Riscrivi le frasi (QR: IA+)



- (Dankzij) Ik kon mijn bestelling goed volgen. Ik had track & trace.

_____ (Grazie al track & trace riuscivo a seguire bene il mio ordine.)

- (Door) Mijn pakket kwam te laat aan. Er was een storing in het sorteercentrum.

_____ (A causa di un guasto nel centro di smistamento il mio pacco è arrivato in ritardo.)

- (Ondanks) Het regende hard. De bezorger kwam toch op tijd.

_____ (Nonostante la pioggia intensa, il corriere è comunque arrivato in orario.)

1. Dankzij de track & trace kon ik mijn bestelling goed volgen. 2. Door een storing in het sorteercentrum kwam mijn pakket te laat aan. 3. Ondanks de hevige regen kwam de bezorger toch op tijd.

Correggi l'errore

1. Ondanks dat de doos kapot was, heb ik het pakket teruggestuurd.

Nonostante la scatola rotta, ho rispedito il pacco.

2. Het was druk, daardoor dat duurde het langer.

C'era molta gente, perciò ci è voluto più tempo.

1. Ondanks de kapotte doos heb ik het pakket teruggestuurd. 2. Het was druk, daardoor duurde het langer.

3. Esercizi

1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

- | | |
|-------------------|---|
| a. het volgnummer | 1. Een product naar de webshop terugsturen omdat het kapot of ongewenst is. |
| b. terugsturen | 2. Bij de klantenservice melden dat je ontevreden bent, ondanks eerdere uitleg. |
| c. klagen over | 3. Het nummer waarmee je een pakket online kunt volgen en de status ziet. |

a-3 b-1 c-2



2. Messaggio di servizio: ritardi e resi nei periodi di grande affluenza (QR: Audio)

Compila gli spazi vuoti: klantenservice, Toch, levertijd, beschadigd, echter, volgnummer, defect



Door de drukte rond acties en feestdagen is de (1) _____ bij sommige webshops langer. U kunt uw pakket volgen met het (2) _____ dat u per e-mail ontvangt. (3) _____ ziet u soms dagenlang geen update: het pakket ligt dan in een depot en wordt later opnieuw gescand.

Is uw bestelling (4) _____ of heeft het product een (5) _____? Meld dit binnen 14 dagen bij de (6) _____ en voeg foto's toe. Daarna ontvangt u een retourlabel om op de doos te plakken en het pakket af te geven bij een pakketpunt. U krijgt uw geld terug zodra de retourzending is ontvangen, (7) _____ de terugbetaling kan tot vijf werkdagen duren.

A causa dell'affluenza legata a promozioni e festività, i tempi di consegna presso alcuni negozi online sono più lunghi. Può seguire il suo pacco con il numero di tracciamento che riceve via e-mail. Tuttavia, a volte per giorni non vede alcun aggiornamento: il pacco si trova allora in un deposito e viene scansionato di nuovo in un secondo momento.

La sua ordinazione è danneggiata o il prodotto presenta un difetto? Lo segnali entro 14 giorni al servizio clienti e aggiunga delle foto. Successivamente riceverà un'etichetta di reso da attaccare sulla scatola e potrà consegnare il pacco presso un punto di ritiro. Riceverà il rimborso non appena il reso sarà stato ricevuto, tuttavia il riaccredito può richiedere fino a cinque giorni lavorativi.

(1) levertijd, (2) volgnummer, (3) Toch, (4) beschadigd, (5) defect, (6) klantenservice, (7) echter

1. Je hebt al vijf dagen geen update bij track & trace en je bestelling komt te laat aan: wat doe je eerst en welke informatie geef je door aan de webshop of pakketdienst?

3. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

1. De bestelling kwam later dan de beloofde levertijd.
2. Het toetsenbord functioneerde goed; alleen de doos was beschadigd.
3. Ze levert het pakket af bij een servicepunt en niet via afhaling thuis.

Vero Falso



1-V 2-X 3-V

4. Scegli la soluzione corretta

1. Ik ben niet tevreden over de levering, daardoor _____ ik vandaag bij de klantenservice. *(Non sono soddisfatto della consegna, per questo oggi mi lamento con il servizio clienti.)*
a. klagen b. klaagt c. klaag d. klaagde
2. Ondanks de beschadiging _____ ik het pakket nog dezelfde dag terug. *(Nonostante il danno, rimando indietro il pacco lo stesso giorno.)*
a. stuurde b. stuurt c. sturen d. stuur
3. Ik was gisteren thuis, toch _____ de bezorger dat niemand opendeed. *(Ieri ero a casa, eppure il corriere si lamenta che nessuno ha aperto.)*
a. klaagden b. klagen c. klaag d. klaagt

1. klaag 2. stuur 3. klaagt

5. Role play - dialoghi (QR: Audio)



Kapotte blender online gekocht

Nadia (klant): *Goedemiddag, ik bel omdat ik gisteren een blender heb ontvangen, maar hij is defect: hij gaat wel aan, maar de messen draaien niet.*

(Buon pomeriggio, chiamo perché ieri ho ricevuto un frullatore, ma è difettoso: si accende, però le lame non girano.)

Klantenservice (medewerker): *Dat is vervelend om te horen. Kunt u het volgnummer doorgeven? Dan kijk ik welke pakketdienst heeft bezorgd en wanneer.*

(Mi dispiace sentirlo. Può comunicarmi il numero di tracciamento? Così controllo quale corriere ha consegnato e quando.)

Nadia (klant): *Ja, het is NL4837-219. En ik ben eerlijk gezegd niet tevreden, want de doos had een duidelijke beschadiging aan de zijkant.*

(Sì, è NL4837-219. E a dire il vero non sono soddisfatta, perché la scatola aveva un danno evidente sul lato.)

Klantenservice (medewerker): *Ik begrijp het. U kunt een klacht indienen bij ons; ik zet het meteen in het systeem. U krijgt een retourlabel dat u op de doos kunt plakken en het pakket kunt afgeven bij een servicepunt.*

(Capisco. Può presentare un reclamo presso di noi; lo inserisco subito nel sistema. Riceverà un'etichetta di reso che potrà attaccare sulla scatola e consegnare il pacco in un punto di servizio.)

Nadia (klant): *Oké, en hoe lang duurt de levertijd voor een vervanging? Of kan ik beter meteen de terugbetaling aanvragen? Ik wil niet weken wachten.
(Ok, e quanto tempo ci vuole per la consegna di una sostituzione? Oppure è meglio che richieda subito il rimborso? Non voglio aspettare settimane.)*

1. Wat is er precies mis met de blender en welke oplossing wil Nadia?

6. Parlare: traduci e rispondi (QR: IA+)



Daardoor kan ik het product niet gebruiken. / Ondanks dat ik op tijd besteld heb, heb ik het nog niet ontvangen. / Kunt u het volgnummer controleren en aangeven wat de levertijd nu is?

1. Je hebt iets online besteld, de levertijd is verstreken en je hebt het nog niet ontvangen. Wat zeg je tegen de klantenservice en welke informatie geef je?

2. Je ontvangt een pakket, maar het product is beschadigd of defect. Hoe maak je een klacht en wat vraag je de webshop te regelen?

7. Scrittura: E-mail (QR: IA+)

Beste meneer De Vries,

Bedankt voor uw bericht. We zien dat uw bestelling (blender ProMix) gisteren is **bezorgd**. U schreef dat de doos bij aankomst een **beschadiging** had en dat het apparaat een **defect** lijkt te hebben.

Wilt u ons het **volgnummer** en twee foto's van de schade sturen? Dan kan onze **klantenservice** een oplossing regelen. U kunt kiezen voor omruilen of **terugsturen** met **terugbetaling**. Zodra we uw reactie hebben, laten we weten wat de **levertijd** van een nieuw exemplaar is.

Met vriendelijke groet,

Sanne Jansen

Klantenservice KeukenOnline



Scrivi una risposta appropriata: *Ik ben ontevreden, omdat... / Ondanks dat ik het pakket direct heb gecontroleerd, ... / Kunt u mij laten weten hoe ik het product kan terugsturen en wat ik daarna kan verwachten?*
