

Néerlandais B1

Un cours complet pour la communication quotidienne et professionnelle.



www.colanguage.com/fr

Copyright © 2026 coLanguage

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

Rédaction: équipe académique et pédagogique coLanguage

Revue académique: Universités partenaires et enseignants associés

ISBN: 979-13-88253-96-6

Titre: Apprendre le néerlandais B1 intermédiaire. Cours complet avec vidéo et audio

Sous-titre: Apprendre le néerlandais B1 avec textes, grammaire et audios. Pour l'étude autonome ou avec un professeur. NT2 and CNaVT.

Ce livre est publié par Edutalent S.L.

Calle Llauradors 3, ESC. C, PT. 19

46024 València, Espagne

NIF. B40622912

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, stockée dans un système de récupération ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit sans l'autorisation écrite préalable de l'éditeur, sauf pour un usage pédagogique par les établissements scolaires et les enseignants sur demande.

Audio, vidéo, exercices de prononciation et exercices interactifs sont disponibles dans l'application coLanguage.

<https://app.colanguage.com/fr/neerlandais>

Les établissements scolaires et les enseignants peuvent nous contacter pour des impressions en grand volume et des traductions en plusieurs langues.

Contact: support@colanguage.com

Remerciements

Ce cours a été testé en conditions réelles auprès de plus de 300 étudiants.

Nous remercions vivement les organisations et institutions qui ont apporté leur soutien, leur expertise et leurs programmes d'échange :

Partenaires stratégiques:

- [ES] Marina de Empresas (associé à l'Université de Valence et à l'UPV): Soutien logistique et stratégique
- [DE] Université de Siegen: Didactique et évaluation pédagogique

Échanges académiques (pédagogie):

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

Échanges universitaires (informatique et développement d'applications):

- [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

Ce livre est conforme aux directives linguistiques établies par : Nederlandse Taalunie.

Ces programmes de coopération ont été rendus possibles grâce au soutien financier de l'Union européenne.

Nous tenons à remercier tous les enseignants qui ont contribué à l'élaboration de ce livre pour leur dévouement et leur coopération.

Qu'obtiendrez-vous avec ce cours ?

Vous apprendrez à parler, comprendre, lire et écrire dans des situations quotidiennes, professionnelles et sociales.

Ce livre convient pour l'étude en autonomie (avec l'application) ou pour une utilisation avec un enseignant.

- Utilisez un vocabulaire pratique pour la vie quotidienne et le travail
- Comprendre le langage parlé et écrit
- Rédiger des e-mails, des messages et de courts textes professionnels
- Préparez-vous aux examens officiels comme NT2, Inburgeringsexamen, CNaVT

À qui s'adresse ce livre ?

Ce livre est conçu pour des professionnels adultes qui souhaitent de la structure et des progrès rapides.

Chaque leçon suit une structure claire :

1. Vocabulaire et expressions utiles
2. Dialogues et situations de la vie quotidienne
3. Explications de grammaire claires
4. Exercices guidés avec pratique étape par étape
5. Lecture, compréhension orale, expression orale et écrite

Une liste complète du vocabulaire et des conjugaisons de verbes est incluse à la fin du livre à titre de référence.

Auto-évaluation - niveau B1

- **Compréhension orale:** Je peux comprendre l'essentiel d'un discours clair sur des sujets familiers et suivre des émissions de télévision/radio lorsque l'on parle distinctement.
- **Lecture:** Je peux comprendre des textes quotidiens et des lettres personnelles concernant des événements et des sentiments.
- **Interaction orale:** Je peux gérer des situations courantes en voyage et discuter de sujets familiers spontanément.
- **Production orale:** Je peux décrire des expériences, des rêves et des projets, donner des raisons et raconter des histoires.
- **Expression écrite:** Je peux rédiger des textes cohérents sur des sujets familiers et des lettres personnelles à propos d'expériences.

Comment utiliser l'application coLanguage (audio + auto-évaluations) ?

Scannez le code QR dans chaque leçon pour accéder à l'audio, aux vidéos, aux tests, à l'entraînement à la prononciation et aux exercices interactifs.

App:

<https://app.colanguage.com/fr/neerlandais/plan-de-cours/b1>



Comment utiliser ce cours en tant qu'enseignant ?

Ce cours propose un programme complet aligné sur le CECR d'environ 60 à 80 heures d'enseignement. Conçu pour les enseignants occupés, les leçons sont prêtes à l'emploi et nécessitent un temps de préparation minimal.

Chaque chapitre comprend :

- Développement de vocabulaire structuré
- Pratique communicative basée sur des situations pour les contextes quotidiens et professionnels
- Exercices guidés de grammaire
- Tâches intégrées de lecture, d'écoute, d'expression orale et d'expression écrite

Support pédagogique visuel pour une utilisation en ligne et en présentiel

Scannez le code QR dans chaque leçon pour accéder aux ressources numériques qui accompagnent l'enseignement en présentiel :

- Audio, prononciation et vidéos
- Exercices de grammaire supplémentaires et activités orales
- Images et supports visuels pour la pratique de l'expression orale en contexte
- Copiez les fiches de travail dans Google Docs ou des outils similaires pour un entraînement à l'écriture en temps réel

Gérer les groupes, les devoirs et la préparation des cours

Utilisez notre portail de gestion scolaire pour organiser et accompagner vos élèves :

- Surveiller la progression des élèves, les difficultés et les résultats des corrections
- Envoyer les devoirs et les supports de préparation de cours (avec traductions) aux groupes

Plus d'informations sur les outils numériques <https://www.colanguage.com/fr/enseigner-avec-nous>

Évaluation et appréciation - niveau B1

- **Compétence de compréhension orale:** Dispose d'un vocabulaire suffisant pour communiquer de manière basique sur des sujets familiers, avec quelques hésitations
- **Précision:** Utilise des schémas courants avec précision dans des situations prévisibles
- **Fluidité:** Peut maintenir un discours compréhensible malgré des pauses évidentes
- **Interaction:** Peut tenir des conversations simples sur des sujets familiers
- **Cohérence:** Relie des éléments simples en séquences connectées

Objectifs du programme

#	Situation	Focalisation sur la grammaire	Verbes clés
B1.1	Formele en informele telefoongesprekken aannemen Date cible: __/__/__	Construction de la phrase : phrase principale et phrase interrogative	<i>ingaan, verwittigen</i>
B1.2	E-mails en brieven schrijven Date cible: __/__/__	Phrase composée : Hoofdzin + Bijzin	<i>geven, doorsturen, beantwoorden</i>
B1.3	Emoties uiten op het werk Date cible: __/__/__	Ordre des mots de base : Onderwerp en werkwoord	<i>zich schamen, schelden</i>
B1.4	Pakketten verzenden en retourneren Date cible: __/__/__	Mots de liaison : Daardoor, toch et ondanks	<i>terugsturen, klagen over</i>
B1.5	Verstuur een projectvoorstel Date cible: __/__/__	L'utilisation de "wel"	<i>zien, analyseren, voorstellen</i>
B1.6	Muziek en podcasts Date cible: __/__/__	Verbes à particule séparables	<i>opzoeken, doorspoelen</i>
B1.7	Datapakketten en internet Date cible: __/__/__	S'asseoir / Se tenir debout / Lopen + te + infinitief	<i>weten, installeren, inloggen</i>
B1.8	Nieuws en media Date cible: __/__/__	Verbes à préposition fixe	<i>voorspellen, verdwijnen</i>
B1.9	Familie evenementen en vieringen Date cible: __/__/__	Politesse et souhaits avec zou (willen, kunnen, mogen)	<i>thuiskomen, langsgaan bij</i>
B1.10	Dating Date cible: __/__/__	Politesse et souhaits : Zou + willen + graag/weleens	<i>verlangen naar, dromen over</i>
B1.11	Naar de bioscoop gaan Date cible: __/__/__	Passé composé avec zijn	<i>zijn, acteren, aanraden</i>
B1.12	Naar het theater gaan Date cible: __/__/__	Verbes modaux - kunnen, moeten, mogen, willen, zullen	<i>aanmoedigen, uitvoeren, hoeven</i>
B1.13	de kunstgalerij Date cible: __/__/__	Exprimer des probabilités et des certitudes - waarschijnlijk, misschien, zeker, vast	<i>fotograferen, tentooonstellen</i>
B1.14	Het organiseren van een langeafstandreis Date cible: __/__/__	Formes plurielles des noms	<i>afstappen, terugkeren naar</i>
B1.15	Vrije tijd en passies Date cible: __/__/__	Usage des adjectifs	<i>tijd doorbrengen met, zich abonneren op</i>
B1.16	Masterchef: gevorderd koken Date cible: __/__/__	Comparaisons et nuances avec meer/minder/even	<i>kruiden, kneden</i>

B1.17 fijn dinen Date cible: __/__/__	Nombres indéfinis : verscheidene, meerdere, enige	<i>proosten, wijn combineren met</i>
B1.18 Anatomie Date cible: __/__/__	Pronoms	<i>lijden aan, zich laten vaccineren</i>
B1.19 Zorgverzekering Date cible: __/__/__	Pronoms réfléchis : formes simples et formes -self	<i>spreken, opzeggen, vergelijken</i>
B1.20 Bij de apotheek Date cible: __/__/__	L'adverbe : er	<i>nemen, zich beter voelen, genezen</i>
B1.21 Een dieet volgen Date cible: __/__/__	Pronom relatif (waar + préposition, wie)	<i>eten, bijkomen, ophouden met</i>
B1.22 Naar de spoedeisende hulp Date cible: __/__/__	Pronom indéfini : Alle - Al - Allen - Allemaal	<i>komen, flauwvallen, zich verbranden</i>
B1.23 Bevallen Date cible: __/__/__	Pronoms démonstratifs : le même / la même	<i>verzorgen, bevallen van</i>
B1.24 schoonheidsafpraak Date cible: __/__/__	Mots signalant une opposition : cependant, en revanche, malgré cela, bien, quand même, justement, autrefois	<i>laten knippen, zachte huid hebben</i>
B1.25 Welke school kiezen? Date cible: __/__/__	Temps passé composé : avoir étudié / être admis à	<i>begrijpen, zich specialiseren in, twijfelen tussen</i>
B1.26 Een examen halen Date cible: __/__/__	Passé conditionnel composé : zouden zijn gegaan / zouden hebben gefocust op	<i>hebben, behalen, focussen op</i>
B1.27 Schrijf je cv Date cible: __/__/__	L'utilisation du plus-que-parfait avec l'imparfait	<i>doorverwijzen, aanbevelen</i>
B1.28 Vacature en sollicitatiegesprek Date cible: __/__/__	Le passé composé dans les phrases conditionnelles (als + had)	<i>doen, aannemen, verliezen van</i>
B1.29 Uw arbeidsovereenkomst Date cible: __/__/__	Différence : zou + infinitif vs zou + participe passé	<i>gaan, ontslag nemen, bespreken</i>
B1.30 Verlof en feestdagen Date cible: __/__/__	Plus-que-parfait du conditionnel : zou(den) verlof aangevraagd hebben / zou(den) op reis geweest zijn	<i>besluiten, aankondigen</i>
B1.31 Huizenkijken en verhuizen Date cible: __/__/__	Futur antérieur : zal getekend hebben / zal verhuisd zijn naar	<i>uitkijken op, verhuizen naar</i>
B1.32 huisdecoratie Date cible: __/__/__	Had + pouvoir / devoir / vouloir	<i>voorzien van, dienen tot</i>
B1.33 schoonmaakdiensten Date cible: __/__/__	Conditionnel passé composé : zou(den) gebruikt hebben / zou(den) gegaan zijn	<i>stofzuigen, opmaken</i>
B1.34 Inbraak Date cible: __/__/__	Impératif (extension)	<i>luisteren, uitkijken voor, zich hoeden voor</i>

B1.35 Zorg inkopen aan huis Date cible: __/__/__	Verbes modaux : moeten/ kunnen/ mogen + passif	<i>zeggen, waken over, zich ontfermen over</i>
B1.36 Dagelijkse financiën en belastingen Date cible: __/__/__	Subordonnants : hoewel, ondanks dat, terwijl, wanneer, ...	<i>overhouden, ordenen op</i>
B1.37 burgerlijke staat Date cible: __/__/__	Temps passifs : presens, imperfectum, perfectum, plusquamperfectum	<i>opgroeien, scheiden van</i>
B1.38 Leiderschap in het team Date cible: __/__/__	Comparaisons : even ... als, hoe ... hoe	<i>steunen op, rekenen op</i>
B1.39 Functietitels en bedrijfsstructuur Date cible: __/__/__	Usage de men	<i>benoemen tot, beschikken over</i>
B1.40 Pendelen Date cible: __/__/__	La nominalisation : beslissen, beslissing	<i>parkeren, opschieten</i>
B1.41 In het laboratorium Date cible: __/__/__	Tous les deux, tous les deux & les deux	<i>uitkomen op, concluderen uit</i>
B1.42 Vergunningen en subsidies Date cible: __/__/__	Infinitif double	<i>gelden, stemmen op</i>
B1.43 Onderhandelingen en verkoop Date cible: __/__/__	Verbindings- et formes réduites de la parole : 'r / ie / 'm / 't	<i>adviseren, profiteren van</i>
B1.44 Duurzaamheid en milieu Date cible: __/__/__	Discours indirect : passé	<i>strijden tegen, bijdragen aan</i>
B1.45 Op de conferentie Date cible: __/__/__	Structuration des phrases : enerzijds ... anderzijds, niet alleen ... maar ook	<i>aanvangen met, kennismaken met</i>

B1.1 Formele en informele telefoongesprekken aannemen



- ☐ Neem een nieuwe klant telefonisch aan.
- ☐ Maak informele telefoontjes met vrienden en familie.
- ☐ Uitdrukkingen om te gebruiken tijdens het bellen.
- ☐ Beheers telefoon gerelateerde woordenschat.

De receptionist	<i>(Le/la réceptionniste)</i>	Informeren naar	<i>(Se renseigner sur)</i>
Beantwoorden	<i>(Répondre)</i>	Vragen naar	<i>(Demander à propos de)</i>
Antwoorden op	<i>(Répondre à)</i>	Vragen om	<i>(Demander de)</i>
Opnemen	<i>(Décrocher)</i>	Kunnen spreken?	<i>(Puis-je parler ?)</i>
Terugbellen	<i>(Rappeler)</i>	Beschikbaar	<i>(Disponible)</i>
In de wacht zetten	<i>(Mettre en attente)</i>	Bereikbaar	<i>(Joignable)</i>
Een bericht achterlaten	<i>(Laisser un message)</i>	Verwittigen van	<i>(Informar de)</i>
Het gesprek doorschakelen	<i>(Transférer l'appel)</i>	Ingaan op	<i>(Revenir/Insister sur)</i>
Verwijzen naar	<i>(Orienter vers)</i>		

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (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**.



*De nos jours, presque tout le monde a un **téléphone portable**, mais autrefois beaucoup de gens étaient sceptiques. Certains **utilisateurs de téléphone** entendent leur appareil trop tard et reçoivent alors un **SMS** ou un message d'appli demandant où ils sont. D'autres disent qu'ils sont toujours joignables à la maison, donc ils ne trouvent pas nécessaire d'appeler en déplacement. Parfois, quelqu'un voit qu'il a manqué un appel et décide alors de **rappeler** immédiatement.*

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

1-d 2-c

2. Grammaire: Syntaxe de la phrase: proposition principale et phrase interrogative



En néerlandais, le complément de temps se place souvent au début de la phrase, tandis que la manière ou le lieu se trouvent moins souvent en tête de phrase.

Type zin (Type de phrase)	Structuur (Structure)	Voorbeeld (Exemple)
Hoofdzin (Phrase principale)	Onderwerp + Finiete verbum + Rest (Sujet + verbe conjugué + reste)	Ik verbind u door met de manager. (Je vous mets en relation avec le responsable.)
Hoofdzin met inversie (Phrase principale avec inversion)	Rest = Inversiecommando + Finiete verbum + Onderwerp + Rest (Reste = élément d'inversion + verbe conjugué + sujet + reste)	Morgen stuur ik je de informatie via WhatsApp. (Demain, je t'envoie les informations via WhatsApp.)
Open vraag (Question ouverte)	Vraagwoord + Finiete verbum + Onderwerp + Rest (Mot interrogatif + verbe conjugué + sujet + reste)	Waarom neemt zij haar telefoon niet op? (Pourquoi ne décroche-t-elle pas son téléphone ?)
Gesloten vraag (Question fermée)	Finiete verbum + Onderwerp + Rest (Verbe conjugué + sujet + reste)	Heb je even tijd om iets te bespreken? (Tu as un moment pour discuter de quelque chose ?)

L'ordre standard pour le reste de la phrase est : **Temps – Manière – Lieu (T-M-P)** (vb. Ik ga morgen (Tijd) met de trein (Manier) naar Amsterdam (Plaats)).

En cas d'inversion et dans les questions, le verbe conjugué se place avant le sujet.

- Morgen _____ ik u terug zodra ik de manager gesproken heb. (Demain, je vous rappellerai dès que j'aurai parlé au responsable.)
a. belt b. bel c. bel ik d. ik bel
- Waarom _____ u de telefoon niet op? (Pourquoi ne répondez-vous pas au téléphone ?)
a. u neemt b. neemt c. nemen d. neemt u

1. bel 2. neemt

2. Réécrivez les phrases (QR: IA+)



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

_____ (Envoyes-tu aujourd'hui la facture par e-mail au client ?)

- Julie hebben morgen tijd voor een overleg op kantoor.

_____ (Avez-vous demain du temps pour une réunion au bureau ?)

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

(Quand appelle-t-elle son collègue ?)

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?

3. Corrigez l'erreur

1. Morgen ik bel de nieuwe klant terug.

Demain, je rappelle le nouveau client.

2. Waarom jij neemt de telefoon niet op?

Pourquoi ne réponds-tu pas au téléphone ?

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

3.Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.

- | | |
|------------------------------|---|
| 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. Nouvelle disponibilité téléphonique au cabinet de conseil (QR: Audio)

Remplissez les lacunes: 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.

À partir du 1er juin, notre cabinet de conseil utilise un nouveau système téléphonique. Le réceptionniste répond au téléphone et vous aide plus rapidement avec vos questions. Si vous êtes un nouveau client, il se renseigne d'abord sur le sujet de votre appel et sur la façon de vous joindre. Si le bon collègue est disponible, l'appel est immédiatement transféré.

Si le collègue est en réunion, nous vous mettons brièvement en attente ou vous pouvez laisser un message. Vous serez rappelé le même jour ouvrable. Si vous souhaitez que nous revenions sur un devis précédent, gardez votre numéro de dossier à portée de main. En cas d'urgence, nous prévenons immédiatement le responsable du dossier.

(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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux



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. Choisissez la bonne solution

1. Kunt u mij even _____ als de manager weer beschikbaar is? *(Pourriez-vous me prévenir un instant lorsque le responsable sera de nouveau disponible ?)*
 a. verwittigt b. verwittig c. verwittigen d. verwittigde
2. Morgen _____ wij alle klanten dat de afspraak telefonisch wordt bevestigd. *(Demain, nous préviendrons tous les clients que le rendez-vous sera confirmé par téléphone.)*
 a. verwittig b. verwittigen c. verwittigde d. verwittigt
3. Waarop _____ u precies in als ik u doorverbind met de receptionist? *(À quoi répondez-vous précisément lorsque je vous mets en relation avec le réceptionniste ?)*
 a. gaan b. gaat c. ga d. ging

1. verwittigen 2. verwittigen 3. gaat

5. Jeu de rôle - dialogues (QR: Audio)



Nieuwe klant belt over offerte

- Sanne (receptionist):** *Goedemiddag, Innovatek, met Sanne aan de telefoon. Waarmee kan ik u helpen?*
(Bonjour, Innovatek, Sanne à l'appareil. En quoi puis-je vous aider ?)
- Meneer De Vries (klant):** *Goedemiddag, met De Vries van De Vries Bouw. Ik wil graag iemand spreken over een offerte, is de projectleider beschikbaar?*
(Bonjour, De Vries de De Vries Bouw à l'appareil. J'aimerais parler à quelqu'un au sujet d'un devis, le chef de projet est-il disponible ?)
- 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.*
(Je vérifie pour vous, un instant s'il vous plaît. Je vous mets brièvement en attente... Merci. Il n'est pas joignable pour le moment ; je peux transférer l'appel à son collègue ou laisser un message.)
- Meneer De Vries (klant):** *Doe maar een bericht. Kunt u vragen of hij mij vandaag terugbelt? Het gaat over de planning en de levertijd.*
(Laissez un message. Pouvez-vous lui demander de me rappeler aujourd'hui ? Il s'agit de la planification et du délai de livraison.)

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?*
(Bien sûr. Je note que vous souhaitez être rappelé aujourd'hui et que cela concerne la planification et le délai de livraison. À quel numéro êtes-vous le plus facilement joignable, et dois-je l'informer que c'est urgent ?)

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

6. Parler : traduire et répondre (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. Écriture: 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)



Rédigez une réponse appropriée: *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?*

B1.1 Prendre des appels téléphoniques formels et informels
Module 1 Communication

Verbes importants ingaan (*aller*)

	Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)
ik	ga in
jij	gaat in
je	
hij	gaat in
zij	
ze	
het	
wij	gaan in
we	
jullie	gaan in
zij	gaan in
ze	

Verwittigen (*prévenir*)

	Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)
	verwittig
	verwittigt
	verwittigt
	verwittigen
	verwittigen
	verwittigen



B1.2 E-mails en brieven schrijven

- ☐ Leer vocabulaire over e-mails en brieven
- ☐ Schrijf duidelijke en professionele berichten voor formele en informele situaties

De zender	<i>(L'expéditeur)</i>	Reageren (op)	<i>(réagir (à))</i>
De ontvanger	<i>(Le destinataire)</i>	Beantwoorden (aan)	<i>(répondre (à))</i>
Het onderwerp	<i>(L'objet)</i>	Bedanken (voor)	<i>(remercier (pour))</i>
De boodschap	<i>(Le message)</i>	Verzoeken om	<i>(demander (de))</i>
het e-mailadres	<i>(L'adresse e-mail)</i>	Op prijs stellen	<i>(apprécier)</i>
In bijlage	<i>(En pièce jointe)</i>	Terugkomen op	<i>(revenir sur)</i>
Alvast bedankt	<i>(Merci d'avance)</i>	Terugkomen van	<i>(se remettre de)</i>
Met vriendelijke groeten	<i>(Cordialement)</i>	Verwerken in	<i>(intégrer dans)</i>
Beste	<i>(Bonjour)</i>	Betrekken bij	<i>(associer à)</i>
sturen (aan/naar)	<i>(envoyer (à))</i>	Opmaken uit	<i>(tirer de)</i>
Toevoegen (aan)	<i>(ajouter (à))</i>	Uitkijken naar	<i>(attendre avec impatience)</i>
Doorsturen	<i>(faire suivre)</i>		

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (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.

*Les e-mails de phishing sont aujourd'hui plus difficiles à reconnaître, parce que ils ne comportent presque plus de fautes d'orthographe. Les criminels utilisent souvent un langage impératif pour que vous cliquiez rapidement sur un **lien** sans réfléchir. Vérifiez donc toujours l'**expéditeur** et allez directement sur le **site officiel**. Ne scannez pas de **code QR** provenant d'un e-mail. Ne partagez jamais de **données personnelles** par e-mail, parce que une banque ne le demande jamais. Vp>*

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. Grammaire: Phrase composée : Hoofdzin + Bijzin

Une subordonnée commence par une conjonction (omdat, nadat, terwijl) et place le verbe conjugué (et les autres verbes) à la fin de la phrase.

1. A) Proposition principale + subordonnée
2. B) Subordonnée, + proposition principale avec inversion

Voegwoord ((Conjonction))	A) Hoofdzin + bijzin ((A) Proposition principale + subordonnée)	B) Bijzin, + hoofdzin met inversie ((B) Subordonnée, + proposition principale avec inversion))
Omdat	Ik mail u omdat ik een vraag heb. ((Je vous envoie un e-mail parce que j'ai une question.))	Omdat ik een vraag heb, mail ik u. ((Parce que j'ai une question, je vous envoie un e-mail.))
Terwijl	Hij belt u terwijl hij de mail leest. ((Il vous appelle pendant que il lit l'e-mail.))	Terwijl hij de mail leest, belt hij u. ((Pendant que il lit l'e-mail, il vous appelle.))
Voordat	Check dit voordat u het doorstuurt. ((Vérifiez ceci avant de le transférer.))	Voordat u het doorstuurt, checkt u dit goed. ((Avant de le transférer, vous vérifiez bien ceci.))
Zodra	Ik reageer zodra ik uw mail verwerk. ((Je réponds dès que je traite votre e-mail.))	Zodra ik uw mail verwerk, reageer ik. ((Dès que je traite votre e-mail, je réponds.))
Nadat	Ik bel u nadat ik de brief stuur. ((Je vous appelle après que j'envoie la lettre.))	Nadat ik de brief stuur, bel ik u. ((Après que j'envoie la lettre, je vous appelle.))

Avec plusieurs verbes, ils se placent ensemble à la fin : ... zal sturen. (ex. Zodra ik de gegevens naar de receptionist zal sturen, bel ik u terug.)

La virgule sépare les verbes : ... weet, bel ik. (ex. Zodra ik meer weet, bel ik u direct terug.)

1. _____ ik een vraag heb over de bijlage, stuur ik u een extra e-mail. ((Comme j'ai une question au sujet de la pièce jointe, je vous envoie un e-mail supplémentaire.))
 - 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. ((Avant de transférer le message, vous vérifiez l'objet et l'adresse e-mail.))
 - a. controleer
 - b. controleren
 - c. controleert
 - d. u controleert

1. Omdat 2. controleert

2. Réécrivez les phrases (QR: IA+)



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

((Je vous rappelle après avoir examiné votre dossier.))

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

((Dès que je reçois votre confirmation, j'envoie l'offre.))

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

(Avant de fixer un rendez-vous, nous voulons d'abord connaître votre 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.

3. Corrigez l'erreur

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

Je vous appelle après avoir envoyé l'e-mail.

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

Dès que j'ai la pièce jointe, je la transfère.

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

3.Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.



- 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 interne : utiliser les e-mails et les pièces jointes en toute sécurité (QR: Audio)



Remplissez les lacunes: 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.

Objet : Attention aux e-mails inattendus

Nous constatons de plus en plus de phishing à l'intérieur et à l'extérieur de notre entreprise. Vérifiez donc toujours l'expéditeur et regardez si l'adresse e-mail est correcte. Si vous recevez un message au ton pressant ou contenant un lien étrange, ne cliquez pas. Transférez l'e-mail au service informatique afin qu'il puisse vérifier s'il est sûr.

Si vous devez tout de même répondre, écrivez clairement ce dont vous avez exactement besoin et indiquez un objet court dans l'e-mail. N'ajoutez une pièce jointe que si vous êtes certain de son destinataire, car sinon vous risquez de partager par accident des informations confidentielles. Une fois que le service informatique aura traité votre signalement, vous recevrez un retour.

(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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux



- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 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. | ☐ | ☐ |

1-V 2-X 3-X

4. Choisissez la bonne solution

1. Omdat u mij gisteren de adresgegevens _____, heb ik de brief kunnen versturen. *(Parce que vous m'avez donné hier les coordonnées d'adresse, j'ai pu envoyer la lettre.)*
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. *(Dès que j'ai transféré votre e-mail, mon collègue appelle le destinataire pour en discuter.)*
a. heb doorstuur b. ben doorgestuurd c. heeft doorgestuurd
d. heb doorgestuurd
3. Terwijl u de bijlage opent, _____ ik uw vorige bericht al _____. *(Pendant que vous ouvrez la pièce jointe, j'ai déjà répondu à votre précédent message.)*
a. heb / beantwoord b. ben / beantwoord c. heb / beantwoordt
d. heeft / beantwoord

1. heeft gegeven 2. heb doorgestuurd 3. heb / beantwoord

5. Jeu de rôle - dialogues (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, je dois revenir sur le rendez-vous avec le Groupe de construction De Wit de jeudi : je n'aurai pas ce train.)
- Mark (collega):** Oké. Stuur je ze een e-mail? Zet een duidelijk onderwerp, en noem meteen een paar nieuwe datums en tijden.
(D'accord. Tu leur envoies un e-mail ? Mets un objet clair et propose tout de suite quelques nouvelles dates et heures.)
- 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.
(Oui. « Objet : Déplacer le rendez-vous de jeudi avec le Groupe de construction De Wit », c'est bon, non ? Dans le message, j'explique que mon train est annulé et je demande un report ; j'apprécierais qu'il puisse répondre encore aujourd'hui.)

- Mark (collega):** *Klinkt goed. Voeg de nieuwe agenda-uitnodiging als bijlage toe en zet er 'Alvast bedankt' bij - sluit af met 'Met vriendelijke groeten'.*
(Ça sonne bien. Ajoute la nouvelle invitation d'agenda en pièce jointe et écris « Merci d'avance » — termine par « Cordialement ».)
- 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.*
(Je le fais. Je l'envoie à son adresse e-mail et je mets nos coordonnées d'expéditeur dans la signature, comme ça le destinataire peut me joindre directement.)

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

6. Parler : traduire et répondre (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. Écriture: 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



Rédigez une réponse appropriée: *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?*

Verbes importants Geven (*donner*)

Voltooid tegenwoordige tijd
(VTT)

ik	heb gegeven
jij	hebt gegeven
je	
hij	heeft gegeven
zij	
ze	
het	
wij	hebben gegeven
we	
jullie	hebben gegeven
zij	hebben gegeven
ze	

Doorsturen (*transférer*)

Voltooid tegenwoordige tijd
(VTT)

heb doorgestuurd
hebt doorgestuurd
heeft doorgestuurd
hebben doorgestuurd
hebben doorgestuurd
hebben doorgestuurd
hebben doorgestuurd

Beantwoorden (*répondre*)

Voltooid tegenwoordige tijd
(VTT)

heb beantwoord
hebt beantwoord
heeft beantwoord
hebben beantwoord
hebben beantwoord
hebben beantwoord
hebben beantwoord



B1.3 Emoties uiten op het werk

- ☐ Conflicten op het werk professioneel aanpakken
- ☐ Druk je welzijn en onwelzijn uit in een professionele context

Het gevoel	(Le sentiment)	Zeuren	(Se plaindre sans cesse)
Dankbaar	(Reconnaissant)	Balen van	(Être contrarié par)
Eenzaam	(Solitaire)	Aankijken tegen	(Redouter)
Teleurgesteld	(Déçu)	Boos zijn op/over	(Être en colère contre / au sujet de)
Beleefd	(Poli)	Huilen om	(Pleurer pour)
Onbeleefd	(Impolie)	Bezwijken onder	(Céder sous)
Overdreven	(Exagéré)	Schelden op	(Insulter quelqu'un)
Zich schamen	(Avoir honte)	Lijden onder	(Souffrir de)
Zich schamen over	(Avoir honte de)	Zich schikken in	(Se soumettre à)
Zich ergeren (aan)	(S'irriter (à) / Être irrité par)	Zich neerleggen bij	(Se résigner à)
Merken (van)	(Remarquer (de) / Ressentir)	Smeken om	(Supplier pour / demander instamment)

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (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**.

*Une bonne **communication** au travail est **d'une importance cruciale** pour la confiance et une bonne **collaboration**. Des problèmes surviennent par exemple lorsque quelqu'un fait une promesse mais ne la tient pas, ou lorsque des collègues n'ont pas la possibilité de partager leurs préoccupations. Ne pas répondre aux e-mails et donner des mises à jour incomplètes ralentit les projets. Les critiques sans explication sont démotivantes et des instructions vagues provoquent des erreurs. De petites étapes cohérentes aident à **résoudre** cela.*

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. Grammaire: Ordre de base des mots: Onderwerp en werkwoord

Règles de base pour le bon ordre des mots dans une phrase, comme onderwerp, persoonsvorm et rest.

1. Vous pouvez combiner deux phrases normales avec maar, en, of, want & dus.
2. Dans les deux phrases, la forme verbale conjuguée est en deuxième position.
3. Une subordonnée fait en sorte que tous les verbes aillent à la fin de la phrase.

Type (Type)	Structuur (Structure)	Voorbeeld (Exemple)
Hoofdzin (Proposition principale)	Onderwerp + Vervoegd Werkwoord + Infinitief (Sujet + verbe conjugué + infinitif)	Ik ben boos over het besluit. (Je suis en colère à propos de la décision.)
Inversie (Inversion)	Extra (tijd/plaats) + Vervoegd Werkwoord + Onderwerp (Élément additionnel (temps/lieu) + verbe conjugué + sujet)	Nu voel ik me erg eenzaam. (Maintenant, je me sens très seul.)
Bijzin (Proposition subordonnée)	Conjuncties die geen M.E.O.W.D. zijn	Hij huilt want hij is boos. (Il pleure parce que il est en colère.)
Bijzin: Indirecte rede (of/dat) (Subordonnée : discours indirect (of/dat))	[Hoofdzin] + dat/of + Onderwerp + Vervoegd Werkwoord ([Proposition principale] + que/si + sujet + verbe conjugué)	Ik vraag of u meewerkt. (Je demande si vous coopérez.)
Bijzin: Relatieve zin (die/dat) (Subordonnée : relative (die/dat))	[Hoofdzin] + dat/die + Onderwerp + Vervoegd Werkwoord ([Proposition principale] + qui/que + sujet + verbe conjugué)	De man die ik zag. (L'homme que j'ai vu.)

Il y a toujours un verbe conjugué, même dans la subordonnée.

Les autres verbes sont à la forme complète (infinitif).

Il y a toujours un sujet (sauf à l'impératif).

Le sujet et le verbe conjugué doivent s'accorder.

1. Vandaag bespreken we het conflict rustig, want _____ boos over het besluit. (Aujourd'hui, nous discutons calmement du conflit, car tout le monde est en colère à propos de la décision.)
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. (Après la réunion, je me suis senti seul, mais plus tard, j'étais reconnaissant pour ton soutien.)
a. was b. ik was c. ben d. was ik

1. iedereen is 2. was ik

2. Réécrivez les phrases (QR: IA+)



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

(Demain, je travaille à la maison, car alors je peux mieux me concentrer.)

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

(J'appelle le médecin généraliste et je veux demander si vous pouvez passer aujourd'hui.)

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

(J'ai mal dormi, car je devais me lever tôt.)

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.

3. Corrigez l'erreur

1. Mijn manager zei dat is hij niet tevreden.

Mon manager a dit qu'il n'est pas satisfait.

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

Je me sens stressé, parce que je dois faire une présentation demain.

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

3. Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.



- | | |
|------------------------|--|
| 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. Note interne : émotions et irritations au travail (QR: Audio)



Remplissez les lacunes: 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.

Nous constatons que la collaboration au sein des équipes devient parfois plus difficile lorsque les émotions ne sont pas exprimées. De petites irritations, comme des mises à jour qui tardent ou des instructions vagues, peuvent faire en sorte que des collègues se sentent seuls dans un projet ou se mettent en colère face à des décisions. Si le comportement de quelqu'un t'irrite, parle-lui à temps et explique calmement ce dont tu as besoin.

Fais attention au ton : insulter ou répondre de manière impolie n'aide pas et peut envenimer la situation. Donne plutôt un retour concret et exprime ton ressenti : « Ça m'agace que l'accord n'ait pas été respecté, parce que maintenant mon planning prend du retard. » N'aie pas honte d'indiquer que cela t'affecte, mais reste professionnel. Si vous n'y arrivez pas ensemble, demande à un responsable d'équipe d'aider.

(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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux

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. Choisissez la bonne solution

1. Ik _____ dat ik gisteren zo onbeleefd was in het teamoverleg. *(J'ai honte d'avoir été si impoli hier lors de la réunion d'équipe.)*
 a. schaam b. schaamt me c. schaam mij d. schaam me
2. Ik vraag of je je _____ over die harde opmerking tegen onze collega. *(Je demande si tu as honte de cette remarque dure envers notre collègue.)*
 a. schaam b. schaamt je c. schaam je d. schaamt
3. Hij _____ tegen de klant, maar daarna biedt hij direct zijn excuses aan. *(Il insulte le client, mais ensuite il présente immédiatement ses excuses.)*
 a. scheldde b. scheld c. schelden d. scheldt

1. schaam me 2. schaamt 3. scheldt

5. Jeu de rôle - dialogues (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, tu as une minute ? Je remarque que l'ambiance est tendue depuis ton e-mail d'hier.)
- Omar (medewerker):** Ja, ik baal ervan. Ik was boos over de planning en ik heb onbeleefd gereageerd — daar schaam ik me voor.
(Oui, ça me déçoit. J'étais en colère à propos du planning et j'ai répondu impoliment — j'en ai honte.)
- Sanne (teamleider):** Dank je dat je dat zegt. Het kwam inderdaad overdreven hard over, en ik zag dat Anouk er echt onder lijdt.
(Merci de le dire. C'est vrai que ça paraissait excessivement dur, et j'ai vu qu'Anouk en souffre vraiment.)
- Omar (medewerker):** Ik erger me aan het constante heen-en-weer, maar ik wil niet schelden op collega's. Ik wil het netjes oplossen.
(Je m'agace de ces allers-retours constants, mais je ne veux pas injurier des collègues. Je veux régler ça proprement.)

Sanne**(teamleider):**

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

(Et si on parlait tout à l'heure avec Anouk, qu'on expliquait calmement ce que tu ressentais et qu'on se mettait d'accord sur la façon de gérer ça ?)

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

6. Parler : traduire et répondre (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. Écriture: 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



Rédigez une réponse appropriée: *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?*

Verbes importants **Zich schamen** (*avoir honte*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)

ik	schaam me
jij	schaam je
je	
hij	schaamt zich
zij	
ze	
het	
wij	schamen ons
we	
jullie	schamen jullie
zij	schamen zich
ze	

schelden (*insulter*)

Onvoltooid tegenwoordige tijd (OTT)

scheld
scheldt
scheldt
schelden
schelden
schelden



B1.4 Pakketten verzenden en retourneren

- ☐ Een klacht indienen of aanspraak maken op garantie voor een product
- ☐ Vraag om bezorg- of traceerinformatie over een pakket
- ☐ Plaats een bestelling online, retourneer of ruil een beschadigd of ongewenst artikel

De bezorger	<i>(Le livreur)</i>	De terugbetaling aanvragen	<i>(Demander le remboursement)</i>
De pakketdienst	<i>(Le service de colis)</i>	Terugsturen	<i>(Retourner)</i>
De levertijd	<i>(Le délai de livraison)</i>	Verzenden naar	<i>(Envoyer à)</i>
Het volgnummer	<i>(Le numéro de suivi)</i>	Bezorgen	<i>(Livrer)</i>
Het pakket volgen met	<i>(Suivre le colis avec)</i>	Ontvangen	<i>(Recevoir)</i>
De beschadiging	<i>(L'endommagement)</i>	Afgeven aan	<i>(Remettre à)</i>
Het defect	<i>(Le défaut)</i>	Plakken op	<i>(Coller sur)</i>
De klantenservice	<i>(Le service client)</i>	Wachten op	<i>(Attendre)</i>
Een klacht indienen bij	<i>(Déposer une réclamation auprès de)</i>	Verantwoordelijkheid nemen voor	<i>(Assumer la responsabilité de)</i>
Klagen over	<i>(Se plaindre de)</i>	Aandacht besteden aan	<i>(Accorder de l'attention à)</i>
(On)tevreden zijn met/over	<i>(Être (in)satisfait de)</i>		

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (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**.

*Autour du Black Friday, dans une grande entreprise de colis, c'est donc particulièrement chargé dans l'entrepôt. Lors d'une journée normale, environ quarante mille colis y passent, mais maintenant la moyenne est de cinquante-cinq mille. Les gens **commandent** davantage et les colis deviennent plus grands. Entre **scanner** et **livrer**, il n'y a parfois que quelques minutes, malgré l'affluence. Le travail est lourd, mais les employés veulent rendre les clients heureux.* \p>

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. Grammaire: Mots de liaison : Daardoor, toch et ondanks

Utilisez des mots repères utiles comme daardoor, echter, dankzij ou waaraan pour relier les phrases de manière logique.

Woord (Mot)	Voorbeeld (Exemple)
Dankzij (Grâce à)	Dankzij de track & trace weet ik alles. (<i>Grâce à la track & trace, je sais tout.</i>)
Door (À cause de)	Door een defect is het product kapot. (<i>À cause d'un défaut, le produit est cassé.</i>)
Ondanks (Malgré)	Ondanks de vertraging kwam het pakket aan. (<i>Malgré le retard, le colis est arrivé.</i>)
Daardoor (Par conséquent)	Het was druk, daardoor duurde het langer. (<i>Il y avait beaucoup de monde, par conséquent cela a pris plus de temps.</i>)
Toch (Pourtant)	Ik was thuis, toch kreeg ik niets. (<i>J'étais à la maison, pourtant je n'ai rien reçu.</i>)
Echter (Cependant)	De levertijd was kort, echter niets ontvangen. (<i>Le délai de livraison était court, cependant rien reçu.</i>)
Voortaan (Désormais)	Ik bestel voortaan alleen nog bij u. (<i>Je commande désormais uniquement chez vous.</i>)
Daarvoor (Avant cela)	Ik heb daarvoor al een klacht ingediend. (<i>J'ai déjà déposé une réclamation avant cela.</i>)

Utilisez door pour des situations négatives et dankzij pour des situations positives.

Attention : Ondanks n'est jamais suivi de « dat » en néerlandais correct.

- Er was een defect aan het apparaat, _____ werkte het niet meer. (*Il y avait un défaut sur l'appareil, c'est pourquoi il ne fonctionnait plus.*)
a. daardoor b. toch c. ondanks d. dankzij
- _____ de vertraging heb ik het pakket uiteindelijk ontvangen. (*Malgré le retard, j'ai finalement reçu le colis.*)
a. Ondanks b. Daardoor c. Door d. Ondanks dat

1. daardoor 2. Ondanks

2. Réécrivez les phrases (QR: IA+)



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

(*Grâce au suivi et à la traçabilité, je pouvais bien suivre ma commande.*)

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

(*À cause d'une panne dans le centre de tri, mon colis est arrivé trop tard.*)

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

(*Malgré la forte pluie, le livreur est quand même arrivé à l'heure.*)

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.

3. Corrigez l'erreur

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

Malgré la boîte cassée, j'ai renvoyé le colis.

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

Il y avait beaucoup de monde, par conséquent cela a pris plus de temps.

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

3.Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.



- | | |
|---------------------|--|
| a. het
volnummer | 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. Avis de service : retard et retours en période d'affluence (QR: Audio)



Remplissez les lacunes: klantenservice, Toch, levertijd, beschadigd, echter, volnummer, 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.

En raison de l'affluence liée aux promotions et aux fêtes, le délai de livraison est plus long chez certaines boutiques en ligne. Vous pouvez suivre votre colis avec le numéro de suivi que vous recevez par e-mail. Pourtant, il arrive que vous ne voyiez aucune mise à jour pendant des jours : le colis se trouve alors dans un dépôt et est scanné à nouveau plus tard.

Votre commande est-elle endommagée ou le produit présente-t-il un défaut ? Signalez-le dans les 14 jours au service client et ajoutez des photos. Vous recevrez ensuite une étiquette de retour à coller sur la boîte et vous pourrez déposer le colis dans un point relais. Vous serez remboursé dès que le retour aura été reçu ; toutefois, le remboursement peut prendre jusqu'à cinq jours ouvrables.

(1) levertijd, (2) volnummer, (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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux



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.

☐	☐
☐	☐
☐	☐

1-V 2-X 3-V

4. Choisissez la bonne solution

1. Ik ben niet tevreden over de levering, daardoor _____ ik vandaag bij de klantenservice. *(Je ne suis pas satisfait(e) de la livraison, c'est pourquoi je me plains aujourd'hui auprès du service client.)*

a. klagen	b. klaagt	c. klaag	d. klaagde
-----------	-----------	----------	------------
2. Ondanks de beschadiging _____ ik het pakket nog dezelfde dag terug. *(Malgré les dommages, je renvoie le colis le jour même.)*

a. stuurde	b. stuurt	c. sturen	d. stuur
------------	-----------	-----------	----------
3. Ik was gisteren thuis, toch _____ de bezorger dat niemand opendeed. *(J'étais à la maison hier, pourtant le livreur se plaint que personne n'a ouvert.)*

a. klaagden	b. klagen	c. klaag	d. klaagt
-------------	-----------	----------	-----------

1. klaag 2. stuur 3. klaagt

5. Jeu de rôle - dialogues (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.
(Bonjour, j'appelle parce que j'ai reçu hier un blender, mais il est défectueux : il s'allume, mais les lames ne tournent pas.)

Klantenservice (medewerker): Dat is vervelend om te horen. Kunt u het volgnummer doorgeven? Dan kijk ik welke pakketdienst heeft bezorgd en wanneer.
(C'est ennuyeux à entendre. Pouvez-vous me communiquer le numéro de suivi ? Je regarderai alors quel transporteur a livré et quand.)

Nadia (klant): Ja, het is NL4837-219. En ik ben eerlijk gezegd niet tevreden, want de doos had een duidelijke beschadiging aan de zijkant.
(Oui, c'est NL4837-219. Et, franchement, je ne suis pas satisfaite, car la boîte avait un dommage évident sur le côté.)

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.
(Je comprends. Vous pouvez déposer une réclamation chez nous ; je l'enregistre immédiatement dans le système. Vous recevrez une étiquette de retour que vous pourrez coller sur la boîte et déposer le colis dans un point relais.)

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.
(D'accord, et combien de temps faut-il pour la livraison d'un remplacement ? Ou vaut-il mieux que je demande tout de suite le remboursement ? Je ne veux pas attendre des semaines.)*

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

6. Parler : traduire et répondre (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. Écriture: 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



Rédigez une réponse appropriée: *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?*
