

# WERKBLAD TELEFONEREN

Dit werkblad is bedoeld voor het oefenen van telefoongesprekken. Werk samen met een andere cursist en speel de situaties. Je voert ieder gesprek twee keer, zodat je allebei een keer kunt beginnen.

## **Belangrijke punten zijn:**

- Is het een formeel gesprek? Denk er aan dat je U moet zeggen.
  - Bedenk hoe je het gesprek begint en hoe je het gesprek beëindigt.
  - Stel beleefd vragen.
- 
1. A. Je belt je werk om je ziek te melden, je hebt griep.  
B. Je bent personeelsmedewerker bij een bank. Je neemt de telefoon aan.
  2. A. Je belt op naar de verzekering omdat er een camera is gestolen tijdens je vakantie.  
B. Je werkt bij de verzekeringsmaatschappij, je vraagt hoe duur de camera was.
  3. A. Je belt naar de tandarts om een afspraak te maken.  
B. Je bent assistent bij de tandarts en maakt de afspraken.
  4. A. Je wasmachine is kapot. Je belt de monteur om de wasmachine te laten repareren.  
B. Je werkt bij een bedrijf voor elektrische apparaten. Je neemt de telefoon aan.
  5. A. Je hebt een afspraak om naar de film te gaan, maar je voelt je niet goed. Je belt op om te zeggen dat je niet meegaat.  
B. Een vriend(in) belt op om te zeggen dat hij/zij niet meegaat naar de film. Je vindt het erg jammer.

Bedenk samen nog meer telefoongesprekken die je echt hebt gevoerd of nog moet voeren.