**Bij de receptie**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Goedemiddag.** 2. **Hoe laat is uw afspraak mijnheer?** 3. **Ik zal even kijken of hij er is. Een ogenblik alstublieft.** 4. **Het spijt me maar mijnheer Kroon is nog niet teruggekeerd van zijn lunchafspraak. Zou u misschien willen wachten?** 5. **leder moment nu.** 6. **Gaat u daar even zitten. Zou u een kopje koffie willen?** 7. **Alstublieft.** | 1. **Goedemiddag. Ik heb een afspraak met de directeur mijnheer Kroon.** 2. **Om twee uur.** 3. **Dank u.** 4. **Ik heb niet zoveel tijd. Wanneer verwacht u hem terug?** 5. **Goed. Ik zal 15 minuten wachten. Als hij dan nog niet terug is, zal ik een andere afspraak moeten maken.** 6. **Ja alstublieft. Zwart met suiker graag.** 7. **Dank u.** |

**De telefooncentrale**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Wesson Company. Kan ik u helpen?** 2. **Op welke afdeling zit hij?** 3. **Wat is uw naam alstublieft?** 4. **Blijft u aan de lijn? Ik ben bang dat hij in gesprek is. Wilt u wachten of wilt u terugbellen?** 5. **Zijn lijn is nu vrij. Ik verbind u door.** | * 1. **Ik zou mijnheer Johnson graag willen spreken.**   2. **Boekhouding.**   3. **Mijnheer Smith.**   4. **Ik wacht.**   5. **Dank u.** |

**Een collect call gesprek**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Kan ik u helpen?** 2. **Waarheen?** 3. **Welke stad?** 4. **Welk nummer?** 5. **Wat is het *kengetal* van Amsterdam?** 6. **Wat is uw naam alstublieft?** 7. **Kunt u dat spellen?** 8. **Wat is uw nummer?** 9. **Goed. Blijft u aan de lijn alstublieft?** 10. **Ik verbind u door.** | 1. **Ik zou graag willen bellen op rekening van de ontvanger.** 2. **Naar Holland.** 3. **Amsterdam.** 4. **315242.** 5. **020** 6. **Mijn naam is Winter.** 7. **Dat is WINTER.** 8. **05-257-3345.** 9. **Dank u.** 10. **Dank u.** |

***kengetal code***

**Een lunch regelen**

|  |  |
| --- | --- |
| * 1. **U spreekt met de secretaresse van mijnheer Gerald.**   2. **Mijnheer GeraId is op het moment niet hier, maar ik kan het voor hem regelen. Welke datum had u in gedachten?**   3. **Ik zal zijn agenda even controleren. Dat is woensdag 24 april. Ik ben bang dat dat niet mogelijk is. Hij heeft al een vergadering om één uur. Wat vindt u van de dag daarna?**   4. **Dat zou kunnen. Dat is dus vrijdag. Hoe laat?**   5. **Dat zal ik doen. Als er problemen zijn zal hij u van tevoren terugbellen.**   6. **Dag.** | * + 1. **Goedemorgen. Mijn naam is John Worthing. Ik zou graag een lunchafspraak maken met Frank Gerald.**     2. **Aanstaande woensdag zou mij goed uitkomen.**     3. **Dat is donderdag 25 april. Het spijt me maar dan ben ik in het buitenland. Kunnen we het een beetje eerder doen? Misschien aan het einde van deze week?**     4. **Laten we zeggen om 12 uur. Kunt u hem vragen mij te ontmoeten in de Savoy in London?**     5. **Dank u.**     6. **Dag.** |

**Een bezoek regelen**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Het kantoor van mijnheer Shoestring.** 2. **Ik wilde u net over hetzelfde bellen. Hij vroeg me alle noodzakelijke afspraken te maken.** 3. **Even kijken. Ik heb een plaats voor hem gereserveerd op de vlucht van 8.30 uur naar Amsterdam op 3 mei aanstaande.** 4. **B.A., vlucht 2317.** 5. **Hij komt aan op Schiphol om 10.30 uur 's morgens plaatselijke tijd.** 6. **Ik heb een kamer voor hem gereserveerd in het Hilton hotel in Amsterdam.** 7. **Hij is van plan om drie dagen in Amsterdam te blijven.** 8. **Ik ben er zeker van dat hij dat leuk vindt.** 9. **Kunt u ons op tijd het uiteindelijke programma toesturen?** 10. **Goed. We wachten uw brief af.** 11. **Dag.** | * 1. **Dit is mijnheer Willems secretaresse. Ik zou graag wat afspraken maken voor het bezoek van mijnheer Shoestring aan ons bedrijf, 'Van der Voort houtcentrale " volgende week.**   2. **Goed. Wanneer komt mijnheer Shoestring precies?**   3. **Met welke *maatschappij* vliegt hij?**   4. **Hoe laat komt hij aan?**   5. **Goed. Hij wordt opgehaald daar door een auto van het bedrijf.**   6. **Hoe lang blijft hij?**   7. **Denkt u dat hij het leuk vindt om wat bezienswaardigheden te bezoeken tijdens zijn verblijf?**   8. **Dan regel ik een rondrit door de stad en nog wat andere bezoeken.**   9. **Natuurlijk. Als hij iets wil veranderen laat het ons dan alstublieft weten.**   10. **Goed. Dank u.**   11. **Dag.** |

***vliegmaatschappij carrier***

**Reserveringen**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Park Hotel. Kan ik u helpen?** 2. **Dat is mogelijk. Wat zou u willen?** 3. **Welke datum?** 4. **Ik ben bang dat we dan vol zitten.** 5. **Dat zal geen probleem zijn. We hebben nog genoeg kamers beschikbaar voor dat weekend.** 6. **Ja. Dat is er. Met Pasen is er een verhoging in prijs. Dus het weekend daarna is goedkoper. Het verschil is £2 per nacht. Dat is dan £20 per nacht.** 7. **Natuurlijk. Wat is de naam?** 8. **Kunt u dat alstublieft spellen?** 9. **En het adres?** 10. **Welke stad?** 11. **Dank u. Dat is alles.** 12. **Ja. En al onze faciliteiten worden in onze brochure vermeld.** 13. **Geen dank. Dag.** | 1. **Dit is Holland International. Ik zou graag een reservering willen maken.** 2. **Een tweepersoonskamer alstublieft voor drie nachten.** 3. **Vanaf 26 maart. Dat is het Paasweekeinde.** 4. **Dat is jammer. Hoe zit het met het weekend daarna?** 5. **Is er een verschil in prijs?** 6. **Dat is goed dan. Kunt u ons een bevestiging sturen?** 7. **Mijnheer en mevrouw Verhagen.** 8. **Zeker. Dat is VERHAGEN.** 9. **Gedempte Gracht 18. Ik zal dat spellen ...............** 10. **Zaandam ……....** 11. **Oh ja. Is de prijs inclusief ontbijt?** 12. **Dank u.** 13. **Dag.** |

**Een reis boeken**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Goedemorgen.** 2. **Ik zou graag wat brochures willen hebben over reizen naar Spanje.** 3. **Ik zou graag in een hotel logeren.** 4. **Ik denk met het vliegtuig.** 5. **De Costa del Sol, denk ik. Iemand vertelde me dat Malaga wel leuk is.** 6. **Kunt u iets aanbevelen?** 7. **Nee, *half pension*. Wat is de prijs voor drie weken in juli?** 8. **Is de prijs inclusief de vlucht?** 9. **Zijn er extra kosten?** 10. **Ik zou dit graag thuis bespreken. Kan ik deze brochure meenemen?** 11. **Hartelijk dank.** 12. **Dag!** | * 1. **Goedemorgen. Kan ik u helpen?**   2. **Dat is mogelijk. We hebben hier verscheidene brochures. Wat voor soort accommodatie had u in gedachten?**   3. **En zou u met de auto, het vliegtuig of de trein willen reizen?**   4. **Juist. Ik heb hier de juiste brochure voor u. Naar welke kust zou u willen gaan?**   5. **Goed dan. Als u kijkt op pagina 4 en 5 ziet u verscheidene hotels in Malaga.**   6. **Het 'Playa Hotel' is heel goed. Zou u *vol pension* willen?**   7. **Hier is de prijslijst. Helaas is juli in het hoogseizoen, dus is het dan duurder.**   8. **Ja. Het is een volledig verzorgde reis.**   9. **Nou, dat hangt af van wat u wilt. De reisverzekering en *annuleringsverzekering* zijn extra.**   10. **Natuurlijk. Aarzel niet ons te bellen als u vragen heeft.**   11. **Graag gedaan.**   12. **Dag!** |

***half/vol pension half/full board***

***annuleringsverzekering cancellation insurance***

**Wandelingen**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **London Walks. Kan ik u helpen?** 2. **Wandelingen op aanvraag doen we alleen voor groepen van tenminste 15 personen.** 3. **Dat is dan in orde. Wat voor soort wandeling had u in gedachten?** 4. **We hebben bijvoorbeeld een 'pub'-wandeling. Die is heel populair. U bezoekt dan de beroemdste pubs van London. Zij duurt 2½ uur.** 5. **Een wandeling door de historische stad. Dan bezoekt u beroemde gebouwen zoals de 'Tower of London' en 'St. Paul's Cathedral'.** 6. **Hij spreekt Engels. Duits en Frans.** 7. **Goed. Wat was uw naam ook alweer?** 8. **En het adres?** 9. **Goed. Dat heb ik. Ik zal u zo spoedig mogelijk een bevestiging sturen. Ik zal ook onze folder bij sluiten.** 10. **Graag gedaan. Dag.** | * 1. **Mijn naam is Linda Meersen. Ik bel vanuit Holland. Ik zou graag een wandeling door Londen afspreken voor een groep mensen.**   2. **Dat is geen probleem. Het is een groep van 30 personen.**   3. **Ik weet het eigenlijk niet. Wat voor wandelingen heeft u?**   4. **Dat zou leuk zijn als avondprogramma. Welke andere wandelingen heeft u?**   5. **Spreekt de gids alleen Engels of ook andere talen?**   6. **Oké. Ik zou graag beide wandelingen afspreken. De 'pub' -wandeling op de avond van vrijdag 25 mei en de historische stadswandeling op zaterdag 26 mei 's middags.**   7. **Linda Meersen. Ik zal dat spellen: LINDA MEERSEN.**   8. **Hogeweg 10. De postcode is 1506 AP Amsterdam.**   9. **Goed. Dank u.**   10. **Dag.** |

**Het theater**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Goedenavond. Mijn naam is Linda Meersen. Ik bel vanuit Holland. Ik zou graag kaartjes voor de musical 'Cats' willen reserveren. Zijn er nog kaartjes voor zaterdag 26 mei?** 2. **Is het mogelijk kaartjes te reserveren voor de voorstelling op zondag 27 mei?** 3. **Hoe duur is *stalles-achter*?** 4. **Dat is te duur vrees ik. Hoe duur is eerste balkon?** 5. **Krijgen *65-plussers* een korting?** 6. **Ik neem eerste balkon. 30 kaartjes alstublieft, waarvan er één voor een 65-plusser is.** 7. **Goed. Hoe laat begint de voorstelling?** 8. **Dat zal ik doen. Dank u. Dag.** | * 1. **Nee, het spijt me. Ze zijn uitverkocht.**   2. **Dat hangt ervan af wat u wilt. *Balkon* en *stalles-vóór* zijn uitverkocht.**   3. **£25.**   4. **Die plaatsen zijn £22.**   5. **Ja een korting van £2.**   6. **Ik zal ze voor u reserveren mevrouw Meersen. Het is £658 bij elkaar.**   7. **Om acht uur, maar U moet de kaartjes een uur van tevoren ophalen.**   8. **Dag.** |

***balkon gallery***

***1e balkon circle***

***2e balkon upper circle***

***stalles-vóór front stalls***

***stalles-achter back stalls***

***65-plusser OAP***

**Veerboottickets**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Ik zou graag mijn reservering willen veranderen alstublieft.** 2. **Een reservering voor de *oversteek* Hoek van Holland - Harwich op 22 juli.** 3. **Ik zou graag een dag eerder oversteken, op 21 juli.** 4. **Alstublieft. Eén auto, één bestuurder en drie passagiers.** 5. **Nee, dat is nog iets wat ik zou willen veranderen. Ik heb liever eerste klas.** 6. **Dank u.** 7. **Dank u voor uw hulp.** 8. **Dat hoop ik ook. Dag.** | * 1. **Wat voor reservering heeft u?**   2. **Wat zou u willen veranderen?**   3. **Mag ik uw ticket hebben?**   4. **Allemaal volwassenen zie ik. Wilt u nog steeds tweede klas reizen?**   5. **Een ogenblikje mijnheer/mevrouw. Ik zal even controleren of de oversteek nog niet volgeboekt is.**   6. **Wel. Er schijnt geen probleem te zijn. Ik zal een nieuw ticket voor u uitschrijven. Alstublieft.**   7. **Graag gedaan. Ik hoop dat het een rustige overtocht zal zijn.**   8. **Dag.** |

***oversteek crossing***

**Op het vliegveld**

|  |  |
| --- | --- |
| * + 1. **Goedemiddag.**     2. **Kan ik hier inchecken voor de KLM-vlucht naar Toronto?**     3. **0 jee. Hier zijn mijn paspoort en mijn ticket.**     4. **Achterin alstublieft.**     5. **Ik ben bang dat hij nogal zwaar is.**     6. **Maar hij is maar drie kilo te zwaar.**     7. **Alstublieft. Ik heb hier ook handbagage.**     8. **Bij welke gate kan ik instappen?**     9. **Dank U.** | 1. **Goedemiddag.** 2. **Ja mijnheer. Men gaat nu aan boord vlucht 2179. U zult zich moeten haasten.** 3. **Dank U. Waar zou U willen zitten?** 4. **Goed. Hier zijn Uw opstapkaart en paspoort. Kunt U Uw koffer op de weegschaal zetten alstublieft?** 5. **Ja, 23 kilo. U zult het overgewicht moeten betalen.** 6. **Het spijt me mijnheer. Dat is £6.** 7. **U kunt dat meenemen in het vliegtuig.** 8. **Bij gate 5** 9. **Prettige vlucht.** |

**Bij de douane**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Uw paspoort alstublieft.** 2. **Heeft u uw landingskaart ingevuld?** 3. **Hoelang bent u van plan in ons land te blijven?** 4. **Bent u hier op vakantie of voor zaken?** 5. **Heeft u iets aan te geven?** 6. **Kunt u uw koffer openen alstublieft?** 7. **Dat is in orde. Heeft u nog meer bagage?** 8. **Goed, een prettig verblijf verder.** | * 1. **Alstublieft.**   2. **Ja, dat heb ik in het vliegtuig gedaan. Alstublieft.**   3. **Een paar weken.**   4. **Ik ben hier op vakantie.**   5. **Ik denk het niet. Ik heb een *slof* sigaretten en een fles whisky.**   6. **Natuurlijk.**   7. **Nee, dat is alles.**   8. **Dank u** |

***slof carton***

**Op het station**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Goedemorgen.** 2. **Ik zou graag twee kaartjes naar Den Haag willen.** 3. **Retour alstublieft.** 4. **Tweede klas alstublieft.** 5. **Nee, één volwassene en één kind.** 6. **Naar het Centraal Station.** 7. **Alstublieft. Wanneer vertrekt de trein?** 8. **Van welk perron?** 9. **Moet ik *overstappen*?** 10. **Goed. Dank u.** 11. **Dag.** | * 1. **Goedemorgen.**   2. **Enkele reis of retour?**   3. **Eerste of tweede klas?**   4. **Twee volwassenen?**   5. **Goed. Naar welk station in Den Haag wilt u gaan?**   6. **Dat is acht euro alstublieft.**   7. **Om 10.30.**   8. **Perron 2.**   9. **Nee, dat is niet nodig. Het is een *rechtstreekse verbinding.***   10. **Graag gedaan.**   11. **Dag.** |

***overstappen change***

***rechtstreekse verbinding. through train***

**In het hotel**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Goedemiddag.** 2. **Ik zou graag een kamer willen alstublieft.** 3. **Een tweepersoonskamer alstublieft.** 4. **Ja alstublieft.** 5. **Drie nachten. Is de prijs inclusief ontbijt?** 6. **Wat is mijn kamernummer?** 7. **Waar is de lift?** 8. **Is er een restaurant in het hotel?** 9. **Wat is het nummer van de receptie?** 10. **Dank u.** | * 1. **Goedemiddag.**   2. **Dat is mogelijk. Een één- of tweepersoonskamer?**   3. **Met bad?**   4. **Voor hoeveel nachten?**   5. **Ja en u zult vooruit moeten betalen.**   6. **Nummer 402 op de vierde verdieping.**   7. **In de hoek daar, naast de trap.**   8. **Ja, op de begane grond.**   9. **Het nummer van de receptie is 10.**   10. **Ik hoop dat u een prettig verblijf zult hebben in ons hotel.** |

**Op de camping**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Pardon, bent u de *beheerder*?** 2. **Wij zouden hier graag kamperen.** 3. **We hebben een caravan en een kleine tent voor de kinderen.** 4. **Drie nachten. Hoeveel is dat?** 5. **We zijn met z'n vieren: twee volwassenen en twee kinderen.** 6. **Moet ik vooruit betalen?** 7. **Dat zal ik doen. Waar kunnen we onze caravan neerzetten?** 8. **Zijn er faciliteiten voor het wassen en drogen van kleding?** 9. **Moeten we brood en melk bij de winkel bestellen?** 10. **Wel, dank u.** 11. **Oké. Dag.** | * 1. **Nee, ik ben de receptioniste. Wat kan ik voor u doen?**   2. **Dat is mogelijk. Heeft u een tent, caravan of kampeerauto?**   3. **Hoe lang zou u willen blijven?**   4. **Dat hangt ook af van de grootte van uw familie.**   5. **Dat wordt dan £20.**   6. **Nee, dat is niet nodig. U moet nu alleen dit formulier invullen.**   7. **U kunt uw eigen *plaats* uitkiezen, maar zorg ervoor dat het dicht bij een *elektrische aansluiting* is.**   8. **Ja, dicht bij het toiletblok.**   9. **Ja, u moet een dag van tevoren bestellen.**   10. **Als u vragen heeft, vraagt u maar naar mij.**   11. **Dag.** |

***beheerder warden***

***plaats pitch***

***elektrische aansluiting electric point***

**Verlies van cheques**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **National Westminster Bank. Southampton filiaal.** 2. **Wat kan ik voor u doen mevrouw Vooren?** 3. **Weet hij de serienummers?** 4. **Een moment. Ik heb een speciaal formulier nodig. Zegt u het maar.** 5. **Juist. Wil hij nieuwe of moeten we geld *overmaken*?** 6. **Goed. Wat is het nummer van zijn rekening?** 7. **We zullen het via de internationale bank overmaken naar uw filiaal. Mag ik de naam en het adres hebben?** 8. **Goed. Dat is alles wat ik nodig heb. We kunnen verdere details opzoeken.** 9. **Dag.** | * 1. **Dit is de Algemene Bank Nederland, u spreekt met Trudy Vooren.**   2. **Ik heb een van uw cliënten hier: mijnheer Wesson. Hij heeft zijn travelIers cheques verloren.**   3. **Ja, ik heb ze hier.**   4. **06591524:**   **06591525;**  **06591526;**  **06591527.**  **Dat is het.**   * 1. **Hij zou graag willen dat u £50 overmaakt naar deze bank.**   2. **12943321. De naam was Wesson.**   3. **Algemene Bank Nederland, Vermiljoenstraat 12 in Amsterdam.**   4. **Dank u. Ik zal mijnheer Wesson zeggen dat hij zijn geld kan verwachten.**   5. **Dag.** |

***overmaken transfer***

**Informatie inwinnen**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Met Jones.** 2. **Ja. Wat kan ik voor u doen, mijnheer Beerendonk?** 3. **Dat kan. Wat voor winkel heeft u?** 4. **Ik begrijp het. Wel, wij ontwerpen sportkleding, broeken en jasjes voor tieners.** 5. **Nog niet, maar onze ontwerpers zijn er mee bezig.** 6. **Zeker. De broeken zijn vanaf £40 en de jasjes vanaf £80. Weet u wat ik zal doen? Ik zal u wat foto's sturen van onze nieuwste creaties samen met een prijslijst.** 7. **Natuurlijk. U kunt komen wanneer u wilt.** 8. **Oké. Als u vragen heeft kunt u mij altijd bellen.** 9. **Goed. Dag.** | * 1. **Goedemiddag. Mijn naam is Beerendonk. Ik ben marketingmanager van 'Luxa Tienerkleding' in Amsterdam. Is dit de afdeling marketing van 'Teenager Design'?**   2. **Ik zou graag wat informatie willen hebben over de kleding die u ontwerpt en maakt. Wij zagen uw ontwerpen op de modeshow in Parijs vorige week.**   3. **Wij verkopen ontwerp-kleding voor tieners. Daar is de laatste tijd een grote vraag naar. Daarom zouden wij onze collectie willen uitbreiden.**   4. **U ontwerpt dus geen sweaters?**   5. **Wel, laat u het mij maar weten wanneer uw collectie af is. Kunt u mij een idee geven van de prijzen?**   6. **Dat zou ik op prijs stellen. Ik zou ook graag zelf uw hele collectie zien. Kan ik een keer uw atelier bezoeken?**   7. **Goed. Ik zal eerst uw informatie lezen en dan zal ik u terug bellen voor een afspraak.**   8. **Dank u. Ik zal ons adres aan uw secretaresse geven.**   9. **Dag.** |

**Het agentschap**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **'The Golden Cup'. Kan ik u helpen?** 2. **Een ogenblik alstublieft.** 3. **U spreekt met Webster.** 4. **Wat kan ik voor u doen mijnheer Nieuwenhuizen?** 5. **Dat klopt. Ik begrijp dat u geïnteresseerd bent.** 6. **Ik moet u wel zeggen dat we al aan het onderhandelen zijn met een Belgisch bedrijf dat als onze agent wil optreden.** 7. **Dat denken we ook. Laten we een afspraak maken. Maar eerst zal ik u ons speciale informatiepakket toesturen met gegevens over onze firma.** 8. **Dat is goed. Zou u uw naam en adres aan mijn secretaresse kunnen geven?** 9. **Dag mijnheer Nieuwenhuizen.** | * 1. **Ik zou graag uw marketingmanager willen spreken.**   2. **Dank u.**   3. **Mijn naam is Nieuwenhuizen. Ik ben marketingmanager van 'De Theewinkel' in Holland.**   4. **Ik heb gehoord dat u op zoek bent naar een vertegenwoordiger voor de Beneluxlanden.**   5. **Ja, dat zijn we zeker. We hebben een paar van uw theeproducten gezien en we denken dat ze van uitstekende kwaliteit zijn.**   6. **Misschien zou u ook met ons van gedachten hierover willen wisselen. We hebben al wat ideeën over hoe we uw producten op de markt zouden brengen. Ze zullen hier waarschijnlijk goed verkopen.**   7. **Ik bel u terug zodra we de kans hebben gehad om het te lezen.**   8. **Dat zal ik doen en ik zal u terugbellen.**   9. **Dag.** |

**Adverteren**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **U spreekt met Rogers.** 2. **Wat kan ik voor u doen mijnheer Venema?** 3. **Dat hangt er vanaf wat voor soort *tijdschrift* het is.** 4. **Dat klinkt interessant. Uw lezers zijn waarschijnlijk de groep waar wij ons op richten. Wat is de *oplage* van uw blad?** 5. **Zou u mij een *exemplaar* kunnen sturen? Ik zou er graag eens naar kijken.** 6. **Dank u. Ik zal u terugbellen als we geïnteresseerd zijn.** 7. **Dag.** | * 1. **Goedemorgen. Mijn naam is Venema. Ik ben marketingmanager van een weekblad genaamd 'De Roos' in Holland.**   2. **Wel, ik zou het graag met u willen hebben over advertentie mogelijkheden in ons blad. Omdat u uw *huishoudelijke apparaten* hier in Holland verkoopt zou dat misschien interessant voor u zijn.**   3. **Het is een *geïllustreerd blad* voor vrouwen. De artikelen gaan over reizen, huishouding, carrière maken enzovoort. Het is zeker geen roddelblad.**   4. **250.000 verkochte *exemplaren* per week.**   5. **Natuurlijk. Ik zal ook een prijslijst bijsluiten.**   6. **Goed. Dank u voor uw tijd.**   7. **Dag.** |

***tijdschrift magazine***

***huishoudelijke apparaten household appliances***

***oplage circulation***

***geïllustreerd blad pictorial***

***exemplaar copy***

**Bestellen**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Verkoopafdeling. U spreekt met Timson.** 2. **Wat kan ik voor u doen mijnheer Van der Laan?** 3. **Een moment alstublieft. Ik heb een orderformulier nodig. Oké. Wat wilt u bestellen?** 4. **Goed. Dat heb ik. Wanneer wilt u ze hebben?** 5. **Ja natuurlijk. Ik zal er voor zorgen dat ze vanmiddag verstuurd worden. De goederen zullen u morgen op de gebruikelijke manier bereiken.** 6. **Ja. U zult de *factuur* over een paar dagen ontvangen. U kunt de betalingsvoorwaarden daarop vinden.** 7. **Ja, graag.** 8. **Goed. Ik zal er voor zorgen dat uw order onmiddellijk wordt uitgevoerd.** 9. **Dag.** | * 1. **Dit is Van der Laan, manager van ‘Hoogeveen kantoorinrichting'.**   2. **Ik heb gisteren uw offerte ontvangen en ik zou graag wat *schrijfgerei* per telefoon willen bestellen.**   3. **300 potloden; 200 *vulpennen* , 400 pennen, en 25 dozen papier alstublieft.**   4. **Zo spoedig mogelijk. Kunt u ze per vliegtuig sturen?**   5. **Dank u. Ik neem aan dat uw *betalingsvoorwaarden* nog dezelfde zijn?**   6. **Dank u. Wilt u een bevestiging van deze bestelling?**   7. **Ik zal het vanmiddag naar u toesturen.**   8. **Dank u.**   9. **Dag.** |

schrijfgerei stationary

vulpen fountain pen

***betalingsvoorwaarden terms of payment***

***factuur invoice***

**Wijze van transport**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Goedemorgen. Dit is Jane Baker van 'Audiovisie' in Holland. Is dit de afdeling overzeese handel van 'Electronic Equipment Ltd'?** 2. **Ik bel u over de orderbevestiging nummer 153 die wij gisteren van u hebben ontvangen. Het betreft onze order voor 100 radio's.** 3. **Wel. U bent van plan de goederen per schip te versturen. Wij denken echter dat het in dit geval goedkoper zou zijn om ze per vliegtuig te versturen.** 4. **Precies. Het volume van radio’s is 7,4 kubieke meter per ton.** 5. **Het is ook een voordeel dat de goederen hier veel sneller zullen zijn.** 6. **Kunt u ons hiervan een bevestiging sturen?** 7. **Nou, we hebben het gelukkig op tijd ontdekt.** 8. **Goed. Dag.** | * 1. **Ja. U spreekt met Peter Jones. Wat kan ik voor u doen?**   2. **Nummer 153. Een moment. Ik zal het even opzoeken. Hier is hij. Wat is het probleem?**   3. **Dat hangt af van het gewicht en het volume van de goederen.**   4. **Eens kijken. Ik zal een snelle berekening maken... U heeft gelijk.**   5. **Ja en de verzekering is ook goedkoper omdat luchttransport veiliger is.**   6. **Ja, natuurlijk. Het spijt mij dat wij ons niet gerealiseerd hebben dat in dit geval zeetransport duurder is.**   7. **Ik zal er voor zorgen dat het veranderd wordt. U zult onze brief over een paar dagen ontvangen.**   8. **Dag.** |

**Regelen**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **'London Freight services'. U spreekt met Fitzgerald.** 2. **Wat kan ik voor u doen mijnheer Van Hulst?** 3. **Dat denk ik wel. Moeten de goederen in een normale vrachtwagen worden vervoerd of in een container?** 4. **Waar is de container precies?** 5. **U zei dat de container naar Harwich gebracht moest worden. Is dat aan boord van een schip?** 6. **Ik zal even ons *rooster* nagaan om te zien of het mogelijk is. Blijft u alstublieft even aan de lijn?** 7. **Nou, dat is geen probleem.** 8. **Nog niet, maar ik bel u over een uurtje of zo even terug voor alle bijzonderheden. Is dat goed?** 9. **Wat is uw nummer?** 10. **Dank U. Dag.** | * 1. **Goedemorgen. Mijn naam is Van Hulst van 'De Porceleinhandel B.V.’ in Holland.**   2. **Wij hebben goederen in Seven Oaks. Deze moeten zo spoedig mogelijk naar Harwich worden gebracht. Kunt u dat voor ons regelen?**   3. **Het is een lading *eetserviezen*. Ze zijn al verpakt in een container.**   4. **In Seven Oaks. Bij een bedrijf dat 'China Ltd.' heet. Het adres is 10 King's Road.**   5. **Ja aan boord het ms. 'Wellington' dat overmorgen om drie uur 's middags naar Rotterdam vertrekt.**   6. **Goed.**   7. **Kunt u mij al de naam van de chauffeur geven. Het is nodig voor de documenten.**   8. **Natuurlijk.**   9. **Mijn nummer is 010-312145-456790.**   10. **Dag.** |

***eetserviezen dinner services***

***rooster timetable***

**levering**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Is dit de inkoopafdeling van 'Parfumerie groothandel 4812'?** 2. **Mijn naam is Casey van 'Perfume & Soap' in Londen.** 3. **Ik bel u over uw order nummer 273 voor 3000 flessen van het parfum 'Exquisite'.** 4. **We kunnen niet onmiddellijk alle 3000 flessen van dit parfum leveren. We hebben niet genoeg in voorraad.** 5. **Ongeveer 2000 flessen 'Exquisite' en 1000 flessen van een ander parfum tegen min of meer dezelfde prijs.** 6. **'Ecstasy'. Het is niet zoveel anders dan 'Exquisite'.** 7. **Goed. Ik zal u een andere factuur sturen.** 8. **Mijn excuses voor het ongemak, maar ik weet zeker dat 'Ecstasy' net zo goed zal verkopen.** 9. **Dag.** | * 1. **Ja. U spreekt met Bokma.**   2. **Wat kan ik voor u doen, mijnheer Casey?**   3. **Een ogenblikje alstublieft. Ik zal even kijken of ik het kan vinden... Ja hier is het. Wat is het probleem?**   4. **Dat is inderdaad een probleem omdat wij het parfum nodig hebben voor Moederdag. Hoeveel flessen kunt u leveren?**   5. **Welk parfum is dat?**   6. **Nou. Ik denk dat we geen keus hebben. Laten we dat dan maar doen.**   7. **Goed. Dat is dan geregeld.**   8. **Dat hoop ik.**   9. **Dag.** |

**Een krediet openen**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Is dit de boekhouding?** 2. **Dit is Jan Willemsen van 'De Zaanlandsche schoenimport N.V.'** 3. **Ik bel u over een order die wij van u hebben gehad.** 4. **Order nummer 253 voor damesschoenen.** 5. **Ja. Ik bel u over de betaling. Zou u een krediet *ten gunste van ons* kunnen openen?** 6. **Dat zou prettig zijn. Zodra wij uw *kredietbrief* ontvangen *versturen* we de goederen.** 7. **Natuurlijk, maar dan moeten wij eerst inlichtingen inwinnen bij uw bank en dat kost tijd. Dat is waarom ik een kredietbrief voorstelde in dit geval.** 8. **Dank u. Dag.** | * 1. **Ja. U spreekt met mevrouw Fielding.**   2. **Wat kan ik voor u doen mijnheer Willemsen?**   3. **Welke order is dat?**   4. **Ik herinner het me. Het is onze eerste order bij u.**   5. **Natuurlijk. We zullen onze bank vragen dat te doen.**   6. **Oké. Ik zal daar onmiddellijk voor zorgen. Kunnen wij een rekening bij u krijgen voor toekomstige orders?**   7. **Daar ben ik het mee eens. Ik regel het zo spoedig mogelijk.**   8. **Dag.** |

***ten gunste van ons in our favour***

***kredietbrief letter of credit***

***versturen forward***

**Onbetaalde rekeningen**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Boekhouding. U spreekt met Brooding.** 2. **Wat kan ik voor u doen mijnheer Versluis?** 3. **Welke order is dat?** 4. **Een moment. Ik zal zien of ik de *factuur* kan vinden. Hier is hij.** 5. **Ik begrijp niet hoe dit kan gebeuren. De factuur moet op de een of andere manier over het hoofd zijn gezien.** 6. **We zullen het geld via internet *overmaken*. Op die manier ontvangt u de betaling binnen 24 uur.** 7. **Ik zal er voor zorgen dat de betalingen voortaan zorgvuldiger zullen worden uitgevoerd.** 8. **Dag.** | * 1. **Dit is Versluis, hoofd van de boekhouding van 'Abold Levensmiddelen Export' .**   2. **Ik bel u over de betaling van uw laatste order.**   3. **Order nummer 321 voor *ingeblikt vlees*.**   4. **Het spijt me dat ik u eraan moet herinneren dat de betaling nu een maand *te laat* is.**   5. **Dat dacht ik al. U bent altijd een van onze beste klanten geweest. Daarom belde ik u om te zien of er een fout gemaakt was.**   6. **Dat zou prettig zijn.**   7. **Ik weet zeker dat we daarvan op aan kunnen.**   8. **Dag.** |

***ingeblikt vlees canned meat***

***factuur invoice***

***te laat overdue***

***overmaken transfer***

**Beschadigingen**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Goedemorgen. U spreekt met Johnson.** 2. **Wat kan ik voor u doen mijnheer Wijnaard?** 3. **Zijn er problemen met deze order?** 4. **Het spijt me dat te horen. Waren de onderdelen goed verpakt?** 5. **Ik zal het navragen bij de inpakafdeling. Ondertussen zullen wij u zo spoedig mogelijk een *vervanging* sturen.** 6. **Ik zal contact opnemen met onze verzekeringsmaatschappij. Zij zullen de zaak onderzoeken.** 7. **Daar kunt u op rekenen mijnheer Wijnaard. Als u nog andere vragen heeft belt u mij dan persoonlijk?** 8. **Goedemorgen.** | * 1. **Goedemorgen. Mijn naam is Wijnaard, manager van de 'Bits shop' in Den Haag.**   2. **Ik bel u over onze ordernummer 253 voor computeronderdelen die we gisteren hebben ontvangen.**   3. **Ik ben bang van wel ja. Toen we de *zending* open maakten ontdekten we dat de inhoud van twee kisten zwaar beschadigd was.**   4. **Nee. Ze waren niet volgens onze instructies verpakt.**   5. **Doet u dat alstublieft. Anders zullen we niet in staat zijn om op tijd aan onze klanten te leveren.**   6. **Dat is goed. Ik hoop dat toekomstige zendingen in goede staat zullen aankomen.**   7. **Dat zal ik doen.**   8. **Goedemorgen.** |

***zending consignment***

***vervanging replacement***

**Late levering**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **U spreekt met Martin.** 2. **Wat kan ik voor u doen mevrouw De Boer?** 3. **Dat spijt me zeer. Er waren wat problemen met de scheepvaartmaatschappij. Hun bemanningen waren aan het staken.** 4. **Dat ben ik met u eens. Zou u graag willen dat wij u een nieuwe *zending* toesturen?** 5. **U kunt daar op rekenen. Ze zullen deze middag verstuurd worden.** 6. **Houd het daar terwijl wij contact opnemen met onze verzekeringsmaatschappij. Wij zullen u op de hoogte brengen van hun beslissing.** 7. **Ik weet zeker dat dat niet nodig zal zijn. We zullen alles doen om u tevreden te stellen in de toekomst.** 8. **Goedemiddag.** | * 1. **Dit is Lea de Boer, hoofd van de importafdeling van de 'Zaanlandse fruitimport B.V.'.**   2. **We hebben hier een probleem. Gisteren hebben we onze order nummer 223 voor aardbeien in ontvangst genomen. De *zending* was een week *te laat*.**   3. **Dat begrijp ik wel, maar we zijn nu in ernstige problemen omdat veel aardbeien niet goed meer zijn. We kunnen deze onmogelijk nog verkopen.**   4. **Ja, maar dan onmiddellijk per vliegtuig. Anders zullen we niet in staat zijn aan onze klanten te leveren voor de *overeengekomen* datum.**   5. **Wat moeten we doen met deze zending?**   6. **Dank u. Ik moet u echter zeggen dat, hoewel we u deze keer niets kunnen verwijten, we eerder reden tot klagen hebben gehad. Als we nog verdere klachten hebben zullen we onze relatie moeten verbreken.**   7. **Dank u. We zullen verdere ontwikkelingen *afwachten*.**   8. **Goedemiddag.** |

***zending consignment***

***te laat overdue***

***overeengekomen agreed***

***afwachten await***

**De verwisseling**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Goedemorgen. Verkoopafdeling. U spreekt met mevrouw Johnson.** 2. **Was er iets verkeerd mee?** 3. **Dat spijt me zeer. Er moet een *verwisseling* zijn geweest in de *verzendafdeling*. Wat is het leveringsnummer?** 4. **Het leveringsnummer staat bovenaan de *afleverbon*.** 5. **Dank u. We zullen u de 25 stoelen vanmiddag sturen en de 25 bureaus halen we later op.** 6. **Verandert u het alstublieft en tekent u het dan.** 7. **U zult waarschijnlijk de verkeerde *factuur* ontvangen. Onze boekhoudafdeling zal u een creditnota sturen voor het verschil in prijs.** 8. **Ja, sorry voor alle rompslomp. Goedemiddag.** | * 1. **Goedemorgen, mijn naam is Vergooi van 'Hoogeveen kantoorinrichting' . Ik bel u over onze laatste order.**   2. **Ja. We hebben 25 bureaus type A5 en 25 stoelen type B2 besteld, maar in plaats daarvan hebben we 50 bureaus ontvangen.**   3. **Welk nummer is dat?**   4. **Juist. Dat is 3482.**   5. **Goed. Maar wat moet ik met de *afleverbon* doen?**   6. **Dat zal ik doen. Hoe zit het met de *factuur*?**   7. **Oké. Dank u. Dat is alles denk ik.**   8. **Goedemiddag.** |

***verwisseling mix up***

***verzendafdeling forwarding department***

***afleverbon delivery note***

***factuur invoice***