

EUREGIO WERKBUCH NIEDERLÄNDISCH

Kapitel 21-22: Arbeiten an der Rezeption, telefonieren usw.

A) Ontvangst aan de balie

1. Lees de volgende tekst door. Onderstreep minimaal 3 en maximaal 5 **kernwoorden**.

Een wereld van verschil?

Het omgaan met klanten en bezoekers van een bedrijf verschilt niet veel met de Duitse manier. De Duitsers zijn formeler dan de Nederlanders. Ze spreken elkaar meestal met bijvoorbeeld Herr Meijerink of Frau Varsta aan en geven elkaar de hand. Zelfs als ze goede collega's zijn, wordt er nauwelijks getutoyeerd, howel wel wat meer dan vroeger. Nederlanders zijn wat vrijer in de omgang. Collega's spreken elkaar al snel met de voornaam aan. En goede bekenden zoenen elkaar vaak bij begroeting en afscheid. De Nederlanders zijn vaak iets minder puntueel dan de Duitsers. Maar ook in Nederland geldt: als je een afspraak met hen maakt, komen zij die altijd na. Wanneer je informatie vraagt, wordt die meestal uitvoerig gegeven.

2. Lees het vervolg van de tekst door en maak de invulopdracht.

Vergelijk je bijvoorbeeld een Nederlandse organisatie als de ANWB met zijn Duitse zusterorganisatie ADAC, dan zie je inderdaad weinig wezenlijke verschillen in de manier waarop er gewerkt wordt en waarop de werknemers met elkaar en met de klanten (de leden dus) omgaan. Alleen de taal is anders.

ANWB

Iedere Nederlander kent de "Wegenwacht" en de "Alarmcentrale". De zekerheid van een helpende hand bij noodgevallen is de belangrijkste reden om lid van de ANWB te worden. Via de ANWB heb je immers toegang tot deze belangrijke diensten. De Alarmcentrale is het hart van de hulpverlening aan Nederlandse toeristen in het buitenland. Steunpunten in o.a. Frankrijk en Spanje zijn belangrijke vooruitgeschoven posten van de Alarmcentrale. Er wordt in toenemende mate met allerlei buitenlandse zusterorganisaties samengewerkt. Zo krijgen ANWB-leden meestal een Nederlands sprekende medewerker aan de lijn als ze in geval van ziekte, een ongeluk of andere problemen hulp nodig hebben. Jaarlijks roepen ruim 40000 leden in het buitenland de hulp in van de ANWB. De Wegenwacht in Nederland wordt nog veel vaker te hulp geroepen. Elk jaar brengt de terughaalservice van de Alarmcentrale ruim 5000 mensen en een dikke 10000 auto's naar Nederland terug. In Duitsland kunnen ANWB-leden gratis de hulp inroepen van de ADAC-Straßenwacht. Vanzelfsprekend moeten ANWB-werknemers hun talen kennen. Met name Duits, Engels, Frans en Spaans zijn gewenst. Dat geldt al voor mensen die aan de receptiebalie werken. Kortom: de ANWB voorziet in een behoefte en geniet brede erkenning. Veel leden blijven hun leven lang lid.

De ADAC-Straßenwacht en de ADAC-Straßendienst

In Duitsland heten ze de "Gelben Engel": de medewerkers van de ADAC-Straßenwacht. Meer dan 2,8 miljoen keer per jaar worden ze opgeroepen om bij pech en ongevallen hulp te bieden. Net als in Nederland is die hulp voor leden gratis. Alleen onderdelen en materiaal moeten worden betaald.

De ADAC-Straßenwacht helpt langs alle autowegen, in de grote steden en in belangrijke bevolkingscentra. Dagelijks zijn ruim 4.000 pechbestrijdingsauto's van de ADAC-Straßendienst op pad, 24 uur per dag.

Net als de ANWB heeft ook de ADAC steunpunten in het buitenland waar Duitse pechvogels rechtstreeks terecht kunnen. ADAC-leden kunnen in Nederland gratis gebruik maken van de diensten van de Nederlandse Wegenwacht. Net als bij de ANWB is ook bij de ADAC talenkennis een must. Ook Nederlands is gevraagd – er zijn immers altijd veel Nederlanders in Duitsland onderweg.

Net als de ANWB in Nederland geniet ook de Duitse ADAC grote waardering onder de leden. Haast iedere autorijder is lid.

3. Vul de onderstaande tabel in:

<i>overeenkomsten ANWB – ADAC</i>	<i>verschillen ANWB – ADAC</i>

B) Bij de receptie van de ADAC

Moniek Brunt werkt bij de ADAC in München. Ze spreekt goed Nederlands. Geen wonder, ze is Nederlandse. Door haar vriend is ze in München terecht gekomen. Ze is verantwoordelijk voor Nederlandse klanten die contact zoeken met de ADAC in München. Soms duikt er ook een collega uit Nederland op. In dit geval is dat Wiebe Schapedoes van de ANWB Den Haag. Die kent ze van eerdere bezoeken. Ze spreekt dus Nederlands met hem.

1. Luister naar het gesprek en maak dan de oefening.



Wat weet je over de drie personen? Noteer alles wat je weet.

	Moniek Brunt	Wiebe Schapedoes	mevrouw Sandjes
voornaam			
vermoedelijke leeftijd			
vermoedelijke functie			
formeel/informeel?			
vriendelijk/onvriendelijk?			
drinkt ...			
wil geen ..., want ...			
en verder ...			

2. Controleer de ingevulde punten aan de hand van het tapescript op de volgende bladzijde. Verbeter eventuele fouten.



Tapescript

- M Goeiemorgen, eeh meneer Schapedoes, nietwaar? Kan ik u helpen?
WS Dat u mijn naam nog weet! Jazeker, natuurlijk – ik had om 11.00 een afspraak met Marita, eeh mevrouw Sandjes van het reisbureau.
- M Even geduld, ik heb nog een telefoontje.
Zo. Neemt u daar even plaats, in die hoek. Ik zal even kijken of ze er is en zeggen dat u er bent.
- * * * * *
- M Guten Morgen, hier Moniek Brunt, Frau Sandjes. Herr Wiebe Schapedoes aus Den Haag hat sich bei mir gemeldet. Er hat um 11.00 Uhr einen Termin mit Ihnen.
- FS Oh bitte, seien Sie so nett und geben Sie ihm eine Tasse Kaffee. Ich habe noch einen Anruf, den ich abhandeln muss.
- M Okay, mach' ich!
- * * * * *
- M Meneer Schapedoes, mevrouw Sandjes is nog even in gesprek. Nog een paar minuten geduld. Kan ik u iets aanbieden? Misschien heeft u zin in 'n kopje koffie?
- WS Nee, dank u! Ik had vannacht nogal buikpijn en denk dat ik beter maar even geen koffie neem.
- M Een kopje thee dan? Of kruidenthee? Is heel lekker en goed voor maag en darmen.
- WS Nou vooruit dan maar. Doe maar 'n kruidenthee!
- M Met suiker of melk?
- FS Drie klontjes suiker graag en 'n drupje melk!
- M Alstublieft.
- WS Bedankt. O – dat smaakt. Alsof er een engeltje over je tong ...
- * * * * *
- M Moniek Brunt, guten Morgen!
- FS Hallo, Frau Brunt! Können Sie bitte Herr Schapedoes hinauf schicken? Ich bin soweit!
- M Mach ich! Meneer Schapedoes, mevrouw Sandjes verwacht u in haar bureau. Eerste verdieping, kamer 13. De lift is daar. Kamer 13 is dan de tweede deur links. Wilt u nog 'n kopje thee? Die breng ik dan naar boven.
- WS Fijn! Bedankt! En tot ziens!
- M Graag gedaan.

3. Hoe zeggen ze dat in het Duits? Zoek in het tapescript en vul de Nederlandse begrippen in:

Redemittel:

Kann ich Ihnen helfen?
Sicher!
Ich habe um 11.00 Uhr einen Termin.
Setzen Sie sich!
Frau Sandjes ist im Haus.
eine Tasse Kaffee/Tee/Kräutertee
etwas Sahne
drie klontjes suiker graag
Ich habe noch einen Anruf.
Frau Sandjes ist noch im Gespräch.
Noch ein paar Minuten Geduld.
Frau Sandjes erwartet Sie.
in ihrem Büro.
mit dem Aufzug
der erste Stock

Wörter:

der Termin
nett
der Anruf
kurz
im Haus sein
der Kaffee
der Tee
der Zuckerwürfel
die Sahne
etwas anbieten
hinaufbringen
der Aufzug
das Stockwerk

C) Telefonisch informatie inwinnen /informatie verstrekken

1.



Moniek Brunt krijgt ook talrijke telefoontjes van landgenoten met het verzoek om informatie over van alles en nog wat. We luisteren weer even mee bij zo'n gesprek.

2. Vat het gesprek kort samen in het Duits, aan de hand van de volgende 3 punten:

- *gesprekspartners*
- *gespreksonderwerp*
- *resultaat van het gesprek*

3. Controleer (en verbeter eventueel) je samenvatting met behulp van het tapescript op de volgende pagina.

Tapescript



- M(oniek) ADAC München, Moniek Brunt am Apparat. Kann ich Ihnen behilflich sein?
- T(oerist) Hier Jan Wolters. U spreekt Nederlands, begrijp ik?
- M Ja, dat klopt. Wat is er van uw dienst?
- T Ik wil graag iets weten over luchtschepen, zeppelins. Ik heb daar laatst iets over gelezen bij ons in de krant. Het moet hier ergens in de buurt zijn.
- M Wat wilt u daar precies over weten?
- T Weet u, of je al vluchten kunt boeken en waar?
- M Even zoeken. Wacht u even?
- Ja – ik heb het al. Op de komende Aero-luchtvaartbeurs wordt die nieuwe Zeppelin gepresenteerd. En u heeft gelijk. Je kunt al boeken. Maar niet bij ons. Dat kan direct op de beurs. Die is van 23 tot 27 april aanstaande in Friedrichshafen.
- T Fijn – dank u. O ja – weet u toevallig of er al contacten zijn met Nederlandse bedrijven?
- M Dat kan ik u niet zeggen. Ik meen van wel, bijvoorbeeld vanuit de reclamewereld. Maar hoe en wat precies – ik weet het echt niet. Ik kan u dat dus helaas niet meedelen. Als u vragen daarover heeft, kunt u het beste contact opnemen met iemand van Aero Friedrichshafen. Ik heb hier de naam en het telefoonnummer van de contactpersoon. Heeft u iets om te schrijven?
- T Ja, zegt u het maar.
- M Dat is de heer Stöckl. Het nummer is: 0-7-5-4-8-8-0-4-5-1. Heeft u dat?
- T Ik geloof van wel. Nog even voor de zekerheid: 0-7-5-4-8-8-0-4-5-1.
- M Klopt!
- T En hoe spel je de naam van die meneer Stöckl?
- M De S van Simon, T van Theodoor, Ö – u weet wel – de Duitse O-Umlaut, de C van Cornelis, K van Koopman, L van Lodewijk.
- T Ik heb het. Hartelijk bedankt voor uw moeite. Hopelijk hoor ik snel iets van die meneer Stöckl. Daag!
- M Graag gedaan....., daag!

4. Hoe zeggen ze dat in het Duits? Zoek in het tapescript en vul de Nederlandse begrippen in:

Redemittel:

Kann ich Ihnen behilflich sein?	...
Ich hätte gern einige Auskünfte	...
Ich möchte wissen, ob/wann/was...	...
Vom ... bis (zum)... April	...
buchen/Buchungen machen	...
Zustimmung erteilen	...
es gibt	...
sich in Verbindung setzen mit Herrn/Frau....	...
Haben Sie etwas zum Schreiben bereit/dabei?	...
Einen Prospekt zuteilen/zuschicken	...
Auf Wiederhören!	...

Wörter:

der Flug	...
die Zeitung	...
erklären	...
vorstellen	...
die Messe	...
der Anfang	...
die Mitte	...
die Werbung	...
stimmen, das stimmt	...
richtig	...
buchstabieren	...
der Name	...



5. Nog een telefoongesprek met Moniek Brunt. Weer met een Nederlandse toerist.
Luister naar het gesprek. Maak dan de oefeningen 5 en 6.

6. Vat het gesprek weer kort samen in het Duits

Tapescript



- M Goede morgen, kan ik u helpen?
- T Ja, ik wil graag inlichtingen hebben over het Bodensee en z'n omgeving hebben.
- M Dat is mogelijk. Wat wilt u weten?
- T Ik wil graag met een vriend een uitstapje naar Zuid-Duitsland maken. Ik heb in een krant gelezen, dat de Internationale Bodensee Verein een luchtreis met een Zeppelin organiseert. Mijn vriend en ik willen graag zo'n tocht maken. Heeft u een folder waarin we informatie hierover kunnen vinden?
- M Een ogenblik alstublieft. Misschien kan ik iets in de computer vinden. Kunt u me wat details over die zeppelinvaart geven?
- T Natuurlijk! Hier heb ik het krantenbericht. Onderaan staat het adres van de IBV en van het Zeppelinmuseum in Friedrichshafen. Hier heb ik het E-mailadres: bodenseever@euro.de.
- M Een momentje! Het duurt altijd een paar minuten voordat er verbinding is. Ja, hier staat het. In de zomermaanden drie keer daags een vaart met Duitsland's beroemdste luchtschip. Boeken: IBV, Mainaplatz 50, Bregenz, Österreich. Hier staan ook de fax- en telefoonnummers. Wilt u die ook hebben?
- T Een fax heb ik helaas niet. Geeft u mij alleen maar de telefoonnummers. Heeft u misschien ook een brochure waar ik de belangrijkste gegevens in terug kan vinden?
- M Helaas – die hebben we niet meer in voorraad. In dit geval kunt u het best even contact opnemen met de VVV.
- T Doe ik. Dank u voor alle moeite!
- M Graag gedaan! Tot ziens!
- T Tot ziens!

7. Hoe zeggen ze dat in het Duits? Zoek in het tapescript en vul de Nederlandse begrippen in:

Redemittel:

Ich möchte Auskünfte/Information haben. ...
Einen Ausflug machen. ...
Augenblick, bitte!/ Moment mal! ...
Nähere Einzelheiten ...
die Verbindung ist da. ...
Drei mal täglich ...
Es tut mir leid. ...
Etwas auf Lager haben ...
in diesem Fall ...
sich an den Verkehrsverein wenden ...
mach'ich/ das tue ich ...
vielen Dank für Ihre Bemühungen ...
gern geschehen!/ keine Ursache! ...

Wörter:

die Auskunft ...
der Ausflug ...
der Prospekt ...
die Einzelheiten ...
der Zeitungsbericht ...
die EDV ...
die Nummer ...
das Fax ...
bevor ...
täglich ...
die Daten ...
etwas auf Lager haben ...
der Verkehrsverein ...
die Bemühungen ...
gern geschehen/ keine Ursache ...

D) En nu jullie ... [in tweetallen]

Kies één van de volgende twee rollen A of B (meerdere mogelijkheden). Zoek een partner die de andere speelt.

Ontwerp een telefoondialoog.

Gebruik daarbij de *Redemittel* en *Wörter* uit de blokken B en C van dit hoofdstuk. En natuurlijk het woordenboek, indien nodig.

Oefen de dialoog een paar keer. Wissel daarbij af en toe van rol.

Presenteer tenslotte jullie telefoongesprek in de groep.

Tip:

Neem jullie dialoog op audiocassette op en luister er nog eens naar. Je hoort eventuele fouten dan beter en kunt ze verbeteren. Eventueel kun je het eindproduct bij je docent(e) inleveren.

<i>rol A</i>	<i>rol B</i>
Je werkt voor het Fremdenverkehrsamt Kleve/Emmerich/...[<i>jouw woonplaats</i>] en moet speciaal Nederlandse klanten – meestal toeristen – te woord staan. Die zijn er bij jullie heel veel, ook om te winkelen en te tanken. Je doet je werk met plezier en probeert je klanten altijd zo goed mogelijk te helpen.	Je bent een Nederlandse toerist. Je bent met je partner (en eventuele kinderen) een dagje in Kleef/Emmerik/... [jouw woonplaats]. Omdat je de buurt niet zo goed kent, ga je naar de VVV. Je wilt informatie hebben over twee of drie bezienswaardigheden die echt de moeite waard zijn.
idem	Je bent in Kleef/Emmerik/... [jouw woonplaats]. Je bent met de auto. Je zoekt overal naar een Volvo-garage. ER is namelijk een rood lampje gaan branden op het dashboard en je durft niet veel verder meer te rijden. Dan zie je de VVV. Daar dus maar eens vragen ...
idem Tip: Zoek op het internet naar info over Ryan Air.	Je bent Jan Peters, en je woont in Utrecht. Je belt met de VVV in Kleef/Emmerik/... [jouw woonplaats]. Je wilt weten hoe het zit met de nieuwe luchthaven Niederrhein. In de krant heb je gelezen dat de luchtvaartmaatschappij Ryan Air daarvandaan goedkope vluchten aanbiedt. Je wilt weten of die aanbiedingen nog steeds gelden.

Onze dialoog:

<i>rol A</i>	<i>rol B</i>

E) Typisch Nederland(s)?

In de jaren tachtig en negentig heeft Dick Linthout (auteur van een beroemd boek over de Nederlands-Duitse verhoudingen: "Onbekende burenen", in Duitse vertaling "Frau Antje und Herr Mustermann") een aantal workshops gegeven op Nederlandse hogescholen en de deelnemers (voornamelijk studenten en docenten) gevraagd hun associaties met Duitsland, de Duitsers en de Duitse taal op papier te zetten. Hier een aantal resultaten.

Duitsers zijn volgens de bevroagde Nederlanders ...

arrogant
chauvinistisch
dikdoenerig
eierzuchtig
polemisch in discussies
formeel
gründlich
hiërarchisch
humorloos
anti-improviseren
jaknikkers
luidruchtig
op luxe gericht
materialistisch
nationalistisch
onevenwichtig
opdringerig
opschepperig

overheersend
overdreven plichtbewust
perfectionistisch
protserig
sentimenteel

Maar ze zijn ook:

gastvrij
gedisciplineerd
gezellig
nuchter
open
ordelijk
prestatiegericht
punctueel
romantisch
sfeermakers
sportief
trots
zakelijk

Omgekeerd zijn ook Duitsers over Nederlanders bevroagd. Hier de resultaten:

Nederlanders:

één Amsterdam maakt nog geen Nederland: in de provincie minder tolerant dan gedacht
afstandelijk (met vriendelijke facade)
men doet alleen het nodige
te grote vrijheid voor fietsers
gelijkberechtiging op de werkplek te groot
naïever dan Duitsers
praten veel over koopjes en geld
zorgeloos
luchthartig
oppervlakkig

Maar ook:

confrontatie met anti-Duitse gevoelens niet vaker en niet heftiger dan in andere landen in Europa
goede arbeidsmoraal
bescheidener in optreden dan Duitsers
alles is bespreekbaar
collegiaal

creatief
deeltijdwerk is heel normaal
familiegericht
flexibel
geëmancipeerd
goed georganiseerd
minder gezagsgetrouw
hardwerkend
humoristisch
internationaal ingesteld
individuele mode
grote interesse voor buitenlandse politiek
low profile en minder statusgericht dan in Duitsland
makkelijk in de omgang
ongecompliseerd
heel pragmatisch
pro-koningshuis
reislustig
tolerantie in Amsterdam veel groter dan bijvoorbeeld in Hamburg

Opdracht:

- Lees beide lijsten door. Onderstreep bij zowel de Nederlanders als de Duitsers die punten waar je het *niet* mee eens bent.
- Vergelijk jouw onderstrepingen met die van twee of drie medecursisten.
- Welke overeenkomsten zijn er tussen Nederlanders en Duitsers? Overleg met je medecursisten. Noteer de drie, die volgens jullie het belangrijkste zijn.

F) Taal onder de loep: W-Fragen (*Wiederholung/Ergänzung*)

Diese Liste kennen Sie schon. Die sogenannten W-Fragen (wer? was? wann? etc.) sind oft nötig, wenn man mit jemandem spricht oder schreibt – sowohl privat wie beruflich.

Nederlands	Deutsch
wie?	wer?
met wie?	mit wem?
voor wie?	für wen?
hoe?	wie?
hoeveel?	wieviel?
hoe lang?	wie lange?
hoe oud?	wie alt?
waar?	wo?
waarvandaan?	woher?
waarheen?	wohin?
waarom?	warum?
waarvoor?	wofür?
wanneer?	wann?
wat?	was?
wat voor een?	was für ein?
welk(e)?	welch(e)?

1. Suchen Sie im Material dieses Kapitels einige Beispiele mit *W-Fragen* und notieren Sie diese:

2. Füllen Sie passende Fragewörter aus:

Reuzenkreeft voor de Chinese kust

<p>W..... is er gebeurd? W..... is dat gebeurd? W..... is dat gebeurd? W..... heeft dit beleefd? weten we dat?</p>	<p>Een Chinese visser, de 31-jarige Zhang-Lee, kreeg een week of drie geleden een gigantische reuzenkreeft in z'n netten. Hij voer met z'n kotter zo'n 10 mijl van de kust bij Shanghai, toen hij volgens het Chinese persbureau Xong Yui het zeldzame dier ophaalde.</p>
<p>W..... had Zhang-Lee gevangen? lang waren de scharen van de kreeft?</p>	<p>Hij kon z'n ogen niet geloven. Hij had – bleek later – een vierogige Xanthidenkreeft gevangen met scharen van maar liefst anderhalve meter lang.</p>
<p>W..... ging Zhang-Lee na zijn vangst? W..... deed de kreeft? deed hij dat? W..... verdedigde Zhang-Lee zich? W..... verstopte hij zich?</p>	<p>Hij besloot gelijk terug te gaan naar de haven, met z'n bijzondere vangst. Maar de kreeft wist zich met z'n scharen uit het visnet te bevrijden en viel Zhang-Lee aan. De geschrokken visser moest zich met een zwaardvis verdedigen en verstopte zich in de kajuit van z'n boot.</p>
<p>W..... lokte Zhang-Lee de kreeft? eindigde het avontuur? W..... deed Zhang-Lee bij thuiskomst? W..... gaan de zaak onderzoeken?</p>	<p>Tenslotte wist hij de kreeft met een papaya naar de railing van z'n boot te lokken en schopte hem in zee terug. Hij meldde na terugkeer zijn vangst bij de autoriteiten. Biologen van de universiteit Shanghai onderzoeken de kwestie.</p>