

## Je n'ai pas reçu le dépliant.

Je bent telefoniste bij de klantendienst van Macro Alleur. Bij de aanbiedingen van de week is er een citruspers Philips AZ77.

### 1 Lees de dialoog

La réception / Le service clientèle	La cliente
Drrring !! Macro Alleur. Bonjour	Bonjour, Mademoiselle. Ici Nathalie De Brouckère. Voudriez-vous me passer le service clientèle, s.v.p ?
Ne quittez pas s.v.p. Je vous passe..... Le service clientèle du Macro vous dit bonjour. Que puis-je faire pour vous ?	
En effet ! C'est un presse-agrumes de Philips. C'est le AZ 77. Il fait 47 euros. Le prix normal est 59 euros. Vous profitez d'une réduction de 20 %.	Je téléphone parce que je n'ai pas reçu le dépliant. Mais j'ai entendu dire qu'il y a un presse-agrumes en promotion. Et c'est quel type? Il coûte combien? La T.V.A. est comprise?
Oui, Madame.	
Mais vous dites que vous n'avez pas reçu le dépliant. Vous permettez? Je vais contrôler... Le numéro de votre carte est ...	9996543
Ah, je vois. Votre dernière facture date du 15 septembre. Après 3 mois, automatiquement on n'envoie plus le dépliant....	Ah ! Je vois ....
Mais dès que vous repassez ici, nous reprenons l'envoi.	D'accord. Merci. Au revoir, Mademoiselle.

### 2 Je merkt dat de tekst bestaat uit 3 delen (minidialogen) Wat gebeurt er in elk van die delen?

- A
- B
- C

### 3 Mini-dialogen

#### Dialoog A (1)

*Hoe zegt men in het Frans?*

- De receptie van de Macro<sup>1</sup>.
- (Stel jezelf voor).

-
•

*Vervang de onderstreepte uitdrukking en speel vanbuiten met je buur.*

- (1) Het restaurant “le Gourmet »  
3 Suisses de Wavre  
Meubelzaak Ikea Brussel

#### Dialoog A (2)

*Hoe zegt men in het Frans?*

- Mag ik de klantendienst<sup>1</sup>, a.u.b.?
- Blijf aan het toestel<sup>2</sup>.

-
•

*Vervang de onderstreepte uitdrukkingen en speel vanbuiten met je buur.*

- (1) de directeur  
het secretariaat  
de personeelschef  
de verantwoordelijke

- (2) Een ogenblik.  
Een minuutje.  
Wilt u even wachten?  
Ik verbind u door.

#### Dialoog B

*Hoe zegt men in het Frans?*

- Ik heb de folder<sup>1</sup> niet ontvangen.
- Er is een vruchtenpers<sup>2</sup> in promotie.
- Hoeveel kost het?
- 49 €, B.T.W. inbegrepen.

-
•
-
•

*Vervang de onderstreepte uitdrukkingen en speel vanbuiten met je buur.*

- (1) uw brief  
uw fax  
uw mail

- (2) schoolgerief (du matériel scolaire)  
een tafelservies (un service de table)  
een GSM-toestel

#### Dialoog C

*Hoe zegt men in het Frans?*

- Ik ga controleren<sup>1</sup>.
- Uw laatste factuur<sup>2</sup> is van 15 september.
- Na drie maanden<sup>3</sup> sturen we geen folder meer.
- Ik snap het.

-
•

Vervang de onderstreepte uitdrukkingen en speel vanbuiten met je buur.

- |  |   |
|--|---|
| <p>(1) nakijken<br/>kijken<br/>zoeken</p>                                    | <p>(2) Uw laatste brief<br/>Uw klacht<br/>Ons telefonisch onderhoud</p> |
| <p>(3) Na een week<br/>Na een maand<br/>Na veertien dagen (quinze jours)</p> |   |

#### 4 Woorden en uitdrukkingen

*a Vervolledig de dialoog mondeling. Blijf oefenen tot je het vlot kan.*

<p><i>doorgeven</i> <i>Blijf aan het ioestel</i> <i>klantendienst</i> <i>kan ik</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Drrring !! Macro Alléur. Bonjour</li> <li>- Bonjour, Mademoiselle. Ici Nathalie De Brouckère. Voudriez-vous me ☹ le service clientèle s.v.p ?</li> <li>• ☹, s.v.p. Je vous passe.....</li> <li>Le ☹ du Macro vous dit bonjour.</li> <li>Que ☹ faire pour vous ?</li> </ul>
<p><i>bel op / folder</i> <i>vruchtenpers</i> <i>Inderdaad</i> <i>welk type</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Je ☹ parce que je n'ai pas reçu le ☹.</li> <li>Mais j'ai entendu dire qu'il y a un ☹ en promotion.</li> <li>• ☹ ! C'est un presse-agrumes de Philips.</li> <li>- Et c'est ☹?</li> <li>• C'est le AZ 77.</li> </ul>
<p><i>Hoeveel kost</i> <i>normale prijs</i> <i>korting</i> <i>B.T.W.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il ☹?</li> <li>• Il fait 47 euros. Le ☹ est 59 euros. Vous profitez d'une ☹ de 20 %.</li> <li>- La ☹A. est comprise?</li> <li>• Oui, Madame.</li> </ul>
<p><i>hebt niet ontvangen</i> <i>Mag ik even? / nummer</i></p>	<p>Mais vous dites que vous n'☹ le dépliant.</p> <p>☹? Je vais contrôler... Le ☹ de votre carte est ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 9996543</li> <li>• Ah, je vois.</li> </ul>
<p><i>laatste factuur</i> <i>3 maand / folder</i></p>	<p>Votre ☹ date du 15 septembre.</p> <p>Après ☹, automatiquement on n'envoie plus le ☹ ....</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ah ! Je vois ....</li> </ul>
<p><i>van zodra / de verzending</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mais ☹ vous repassez ici, nous reprenons ☹.</li> <li>- D'accord. Merci.</li> </ul> <p>Au revoir, Mademoiselle.</p>

**b Hoe zeg je het in het Frans?**

1 *Zou u me de klantendienst willen doorgeven ?*

2 *Een ogenblik , blijf aan het toestel .*

3 *Ik verbind u door ....*

4 *Wat kan ik voor u doen ?*

5 *Ik heb horen zeggen ....*

6 *Er zijn fruitpersen in promotie.*

7 *Welk type is het ?*

8 *U geniet van een vermindering van 25 %.*

9 *De B.T.W. is inbegrepen ?*

10 *Uw laatste factuur is van 20 maart.*


## 5 Oefen de dialoog met je buur.

*Je werkt per twee: de ene gebruikt tekst A, de andere tekst B.*



A

### *La réception / le service clientèle*


*begroeten*

- 
- Bonjour, Mademoiselle. Ici Nathalie De Brouckère. Voudriez-vous me passer le service clientèle, s.v.p ?


*even wachten, doorverbinden  
de klantendienst*

- 
- 
- Je téléphone parce que je n'ai pas reçu le dépliant.  
Mais j'ai entendu dire qu'il y a un presse-agrumes en promotion.


*een vruchtenpers van Philips*

- 
- Et c'est quel type?

*AZ 77*

- 
- Il coûte combien?

*49 € i.p.v. 59 €*

- 
- La T.V.A. est comprise?

*bevestig*

- 

*folder niet ontvangen ?*

- 

*Mag ik even?*

*Controleren*

*Kaartnummer?*

- 9996543

*Laatste factuur 15 september*

- 

*Na drie maand geen folder meer*

- Ah ! Je vois ....

*Van zodra je langskomt, sturen we opnieuw folder op*

- 

- D'accord. Merci.  
Au revoir, Mademoiselle.

<b>B</b>
----------

*La cliente*

*groet  
stel je voor  
klantendienst doorgeven, a.u.b.?*

*folder niet ontvangen  
fruitperser in promotie ?*

*Welk type?*

*Prijs ?*

*B.T.W. inbegrepen?*

*9996543*

*Ik snap het*

- Drrring !! Macro Allieur. Bonjour
- 
- Ne quittez pas s.v.p. Je vous passe.....  
Le service clientèle du Macro vous dit  
bonjour.  
Que puis-je faire pour vous ?
- 
- En effet ! C'est un presse-agrumes de Philips.
- 
- C'est le AZ 77.
- 
- Il fait 47 euros. Le prix normal est 59 euros.  
Vous profitez d'une réduction de 20 %.
- 
- Oui, Madame.  
Mais vous dites que vous n'avez pas reçu le  
dépliant. Vous permettez? Je vais contrôler...  
Le numéro de votre carte est ...
- 
- Ah, je vois.  
Votre dernière facture date du 15 septembre.  
Après 3 mois, automatiquement on n'envoie  
plus le dépliant....
- 
- Mais dès que vous repassez ici, nous  
repreons l'envoi.

## 6 Bouw zelf een gesprek ("rollenkaarten")

- Mevrouw Rocher telefoneert naar de klantendienst van 3 Suisses te Charleroi.  
Ze klaagt erover dat zij de catalogus niet regelmatig toegezonden krijgt. Zij had ook graag meer geweten over de aanbieding van t-shirts die momenteel loopt.  
Mevrouw Rocher krijgt soms helemaal geen catalogus, soms hopeloos te laat...
- 3 Suisses vraagt naam + adres en n° van klantenkaart...  
Men vraagt om naam te spellen ( foutief ingeschreven : Roucher en verkeerd huisnummer 17 rue de l'Église La Louvière i.p.v. 117.....  
3 Suisses verontschuldigt zich .....
- 3 Suisses geeft uitleg over de aanbieding van t-shirts : pakket van 4 stuks (wit - marineblauw - effen – zwart - gestreept); prijs pakket : 12 euro.
- Mevrouw Rocher wil weten of de kwaliteit degelijk is? Niet krimpen? Vormvast? Welke maten? Kan zij nog een bestelling doen?
- Zeker kan ze nog bestellen. De promotie loopt nog. Alles is nog in voorraad.
- Mevrouw Rocher maakt de bestelling over. ( 1 pakket – maat: extra large )