

MasterEnglish

for Marketing & Communication

An introduction: 'Who am I'

The English language is a work in progress. Have fun with it.

fun with it
progress. Have
work in
language is a
The English

INHOUDSOPGAVE & WERKWIJZE E-PORTFOLIO

Inhoudsopgave

Studiewijzer	blz. 3
Studyplanner	blz. 4
Step 1 'Who am I'	blz. 5
Step 2 Speaking & spelling	blz. 6
Step 3 Role plays	blz. 9
Step 4 The interview	blz. 20
Step 5 Reflection	blz. 23
Appendix	
Vocabulary WRTS	blz. 24
Nu Engels digital programma	blz. 29

Werkwijze e-portfolio

- Upload jouw weektaak uiterlijk zondagavond in Teams (gebruik alleen Word bestanden en geen pdf-bestanden)

-  **Schrijf -en leesopdrachten;**

Werk alle opdrachten uit in Word of PPT. Maak een opname indien gevraagd.

-  **Spreekopdrachten - maak een opname indien aangegeven 'record ●'**

Werk eerst je spreekopdrachten uit in Word en oefen ze daarna met een gesprekspartner.








-  **Interview opdrachten - maak een opname indien aangegeven 'record ●'**

-  **Vocabulaire**

Woordenlijsten zijn te vinden in de reader en staan ook in de WRTS-app of op de WRTS-website. Download de lijsten en neem ze over. Je kunt ze vinden onder de publieke profiel naam: **engelsmarketingw1c**

-  **Reading/Listening /Grammarworkshops**

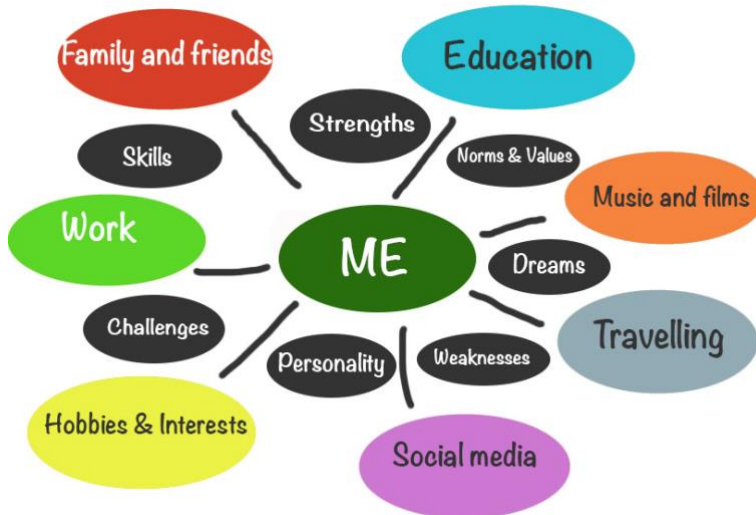
Elke student heeft toegang tot NuEngels. Met dit onlineprogramma kun je meters maken met lezen, luisteren en grammatica. Voor een aantal modules heb je 10 weken de tijd.

	Studiewijzer Engels	
	Vak: Engels Cohort 2022 Leerjaar 1: Periode 1 Contactpersonen: Gaby Holtappels en Lilian Schepers	
	Context Kwalificatiedossier medewerker marketing en communicatie Engels Generiek en beroepsgericht	
	Leerdoelen Uiteindelijk moet je aan het einde van leerjaar 2 B1 behaald hebben voor de vaardigheden Lezen, luisteren, Spreken en Gesprekken voeren en Schrijven. Worden er hogere niveaus behaald dan krijg je een extra taalverklaring.	
	Leeractiviteiten Schrijven, Spreken, Gesprekken voeren, Lezen en Luisteren De oefeningen variëren van dialogen, uitspraak oefeningen en woordtrainingen tot schrijfp opdrachten en presentaties. In de taallessen werk je aan je taalvaardigheid; dit doe je samen met je docent, zelfstandig en eventueel met een native speaker.	
	Tijd 2 uur per week lesactiviteiten; 1 uur fysiek; 1 uur online 1 periode van 10 weken	
	Leermiddelen Reader MasterEnglish 'Who am I' Onlineprogramma NuEngels	
	Voortgang en beoordeling	Cijfer
	Te behalen periodecijfers: hele cijfers 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 - Portfolio compleet en aantal modules uit NuEngels gedaan - Nu Engels niet gedaan: cijfer 1 - Opdrachten in de reader ontbreken: per opdracht - 1 punt - Herkansing: portfolio en NuEngels	

STUDY PLANNER			PERIOD 1
Resources: Reader 'Who am I' NuEngels		Zakelijke dienstverlening Department: Marketing & Communicatie	
Week-taken	Writing	Speaking	Reading - Listening - Vocabulary & Grammar
35 29-08-22	Introduction		
36 5-09-22	Step 1 write story 'Who am I'	Step 1 practice 'who am I'	Appendix 1 page 29 NuEngels Digitale ondersteuning Lezen, luisteren en grammatica. TO DO: Chapter 8.1 t/m 8.6 Appendix 2 page 24 Vocabulary zelfstudie
37 12-09-22		Step 1 'Who am I' Videoopname ●	
38 19-09-22	Step 2 write out voicemail message	Step 2A practice spelling Step 2B class practice Step 2C opname voicemail ●	
39 26-10-22	Step 3 prepare roleplays; take notes	Step 3 practice role plays	
40 3-10-22		Step 3 opname role plays ●	
41 10-10-22	Step 4 write out interview questions	Step 4 practice the interview	
42 17-10-22		Step 5 opname ● interview	
43 24-10-22	Autumnbreak 22-10-2022 t/m 30-10-2022		
44 31-10-22	Step 5 Reflection Put finishing touch to your portfolio	Make sure all recordings are uploaded	Make sure NuEngels tasks are finished
45 7-11-22	Deadline reader (uploaden in Teams): eerste maandag van de toetsweek Periodecijfer = readeropdrachten en meters gemaakt op NuEngels		

STEP 1. 'WHO AM I?'

Write a story about yourself by using topics from the mindmap below (you do not have to use all of them). Work in *Word*. Once you are finished with writing the story, **practice it and make a videorecording** ●.



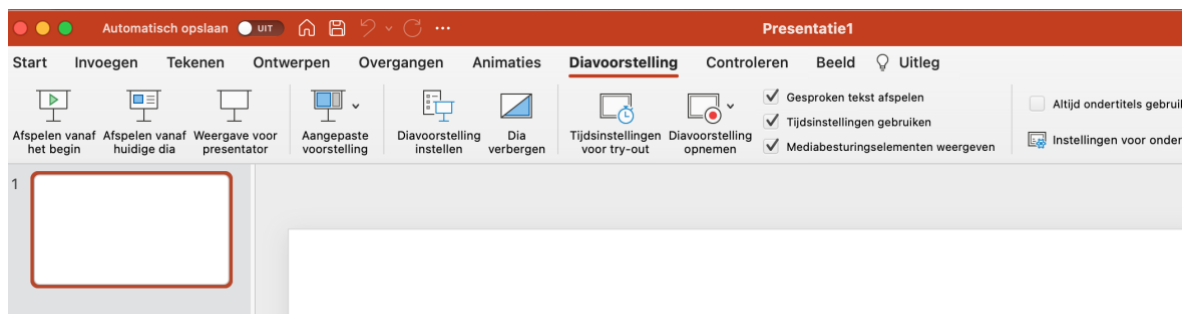
Requirements

A minimum of 200 words and a length of 1 to 2 minutes.

Tips:

- If you need to use a dictionary, use a good Dutch-English dictionary, not Google translate but www.mijnwoordenboek.nl, <http://www.linguee.com>, <http://bab.la> or <https://www.reverso.net/>

- The best way to record yourself is using Powerpoint. Ga naar tab Diavoorstelling en kies voor Diavoorstelling opnemen.



STEP 2. SPEAKING AND SPELLING

2A. TELEPHONE ALPHABETS

Check out the following overview of the different telephone alphabets. Choose one and learn it by heart so you'll be a spelling professional. Then do the exercises to see whether you have mastered it.

Phonetic Pronunciations	ICAO (International Civil Aviation Organization)	British	International
A ei	Alfa	Alfred	Amsterdam
B bü	Bravo	Benjamin	Baltimore
C sii	Charlie	Charles	Casablanca
D dii	Delta	David	Denmark
E ii	Echo	Edward	Edison
F ef	Fox-trot	Frederick	Florida
G dzi	Golf	George	Gallipoli
H eitʃ	Hotel	Harry	Havana
I ai	India	Isaac	Italy
J dzei	Juliet	Jack	Jerusalem
K kei	Kilo	King	Kilogram
L el	Lima	London	Liverpool
M em	Mike	Mary	Madagascar
N en	November	Nellie	New York
O ou	Oscar	Oliver	Oslo
P pii	Papa	Peter	Paris
Q kju	Quebec	Queen	Quebec
R aar	Romeo	Robert	Rome
S es	Sierra	Samuel	Santiago
T tii	Tango	Tommy	Tripoli
U juu	Uniform	Uncle	Uppsala
V vii	Victor	Victor	Valencia
W dabljuu	Whiskey	William	Washington
X eks	X-ray	X-ray	Xantippe
Y wai	Yankee	Yellow	Yokohama
Z zed, zii	Zulu	Zebra	Zurich

2B. SPELLING OUT LOUD - PRACTICE IN CLASS

1. Spell your first and last name out loud. Try your last name with the telephone alphabet.
2. Spell the name of your street and the zipcode (without telephone alphabet).
3. Can you spell the following email address out loud? **Chloé-D'Huñez@gmail.com**
If you need help, check the next page. Quite a challenge, isn't it?

Punctuation marks, signs, and special characters

	Space
.	Dot / Period / Full Stop
,	Comma
;	Semicolon
:	Colon
?	Question Mark
!	Exclamation Mark
@	At Sign
&	Ampersand
"	Double Quotation Mark
'	Apostrophe / Single Quotation Mark / Prime
-	Dash / Minus Sign
/	Forward Slash
\	Backslash
(Left Round Bracket / Parenthesis
)	Right Round Bracket / Parenthesis
[Left Square Bracket
]	Right Square Bracket
{	Left Curly Bracket
}	Right Curly Bracket
<	Left Angle Bracket / Less-Than Sign
>	Right Angle Bracket / Greater-Than Sign
	Vertical Bar / Pipe
°	Degree Symbol
*	Asterisk / Star
+	Plus Sign
=	Equal Sign
#	Number Sign / Pound Sign / Hash
§	Section Sign
\$	Dollar Sign
€	Euro Sign
_	Underscore
%	Percent Sign
^	Circumflex
'	Acute accent
`	Grave accent
	Umlaut accent
~	Tilde

2C. LEAVING A VOICEMAIL MESSAGE

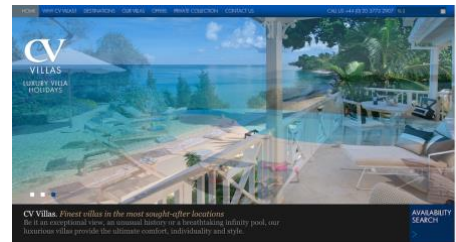
Have you ever started to leave a message on someone's voicemail, and then when you heard the "beep" sound, you didn't know what to say? When you're speaking a foreign language, talking without preparation can be challenging, especially when you cannot see or hear the person you're talking to. But with a little practice, you'll be a voicemail pro.

Whenever you're making a telephone call in English, you have to be well prepared, and it is essential to know how to spell names and pronounce figures and numbers. So, make sure to:

- Have pen and paper at hand
- List with questions and subjects
- Make sure that you know the telephone alphabet
- To whom do you wish to talk?
- Can you spell his/her name?
- What is his/her function?
- What's the message you would like to leave in case of absence?

Situation

You have seen a fantastic holiday villa on Ibiza that you would love to rent for the summer with your friends. Since your Spanish is not that good you decide to call them in English for some information. Make up your own questions about for example, name of the villa, availability, price, facilities, distance from the beach, etc. Unfortunately, you can't get a hold of them, so you decide to leave a message on their voicemail.



To do: leave the voicemail message - practice and record ●

First write out what you are going to say and then record your message.

Here is an effective format you can use when you must leave a voicemail message.

- Greet the one you call and identify yourself
- Give some background of why you are calling (where did you find the ad?)
- State what you want
- Give the information needed
- Ask if he/she could call you back to confirm
- Give your telephone number, spell your last name, and give your email address.
- A friendly close to your message



STEP 3. ROLE PLAYS - PAIRWORK

Here are 5 general themes: meeting people, giving directions, making appointments, telephoning and making reservations.

First, study part A and then practice the conversations in part B and record ● them.

1. MEETING PEOPLE AND INTRODUCING YOURSELF

When you are in constant contact with colleagues, clients, guests, and so on, mastering social skills such as meeting people and introducing yourself to others, is essential. When you meet people for the first time on a personal or business basis, it is usual to shake hands.

This is when the greeting phrase “How do you do?” is appropriate, but it is only used on first meetings. Note that “How do you do?” is spoken in a flat monotone - it is not a real question.

1A. Here are some expressions you can use in meeting people

Greetings, inquiries and replies (Begroetingen, vragen en antwoorden)

Good morning (afternoon/ evening), Madam/ Sir /Ms Johnson / Mr Johnson/ Mx Johnson (mix)

Wat is het verschil tussen Sir/ Mr/ Madam/ Ms en Mx?

Zonder achternaam: goodbye sir/ goodbye madam (dag meneer/ mevrouw)

Met achternaam: Mr Johnson/ Ms Johnson/ (dag meneer/ mevrouw Johnson)

Ms (uitspraak: [miz]) wordt gebruikt voor zowel mevrouw (NL: mw) als mejuffrouw.

(NL mevr. en Engels Mrs worden steeds minder gebruikt)

Mx is a relatively new English term that does not indicate gender. Developed as an alternative to gendered terms such as Mr. and Ms.

formal

Good morning/ afternoon/ evening, how are you? Very well, thank you, and you?

informal

Hello/ Hi. How are you doing? Fine thanks. And you?

Iemand aanspreken - Addressing someone

Pardon bent u ...? Excuse me, are you ...?

U bent toch ...? It's ..., isn't it? You must be ...?

Jezelf voorstellen - Introducing yourself

Hoe maakt u het? Ik ben ... How do you do? I'm ...

Hoe maakt u het? Mijn naam is ...How do you do? My name's ...

Aangenaam. Pleased to meet you.

Formele reacties - Formal reactions

Aangenaam kennis te maken met u. Pleased to meet you. / It's a pleasure meeting you.

Informeel - Informal

Hallo, ik ben ... - Hello, I'm .../Hello my name is ... Hello, I'm ...

Iemand anders voorstellen - Introducing someone else

Ik wil je graag voorstellen aan ...- I'd like to introduce you to .../ Let me introduce you to ...

Mag ik u voorstellen aan ... - May I introduce you to ...?

Informal

I want you to meet ... Louise, this is Linda. Nice to meet you. My name is ...

Klant of gast te woord staan - Addressing a customer

Hoe kan ik u van dienst zijn? - How can/may I help you?

Waarmee kan ik u van dienst zijn? - How can I be of service to you?

Kan ik nog iets voor u doen? - Is there anything (else) I can do for you?

Pardon, wordt u al geholpen? - Excuse me, are you being attended to?

Een ogenblikje, alstublieft. Ik kom zo bij u. - Just a moment, please. I'll be right with you.

Pardon (wat zei u)? - I beg your pardon / Pardon/ I'm sorry?

Geen dank! - You're welcome.



1B. Pairwork. Practice the following conversations and record ● them.

(A) is an employee of a company, (B) a visitor.

1.

(A) goede morgen - u bent ... (gebruik naam van B)

(B) bevestig - aangenaam - stel jezelf voor (geef eigen naam)

(A) aangenaam - noem je naam ... - de manager gevraagd u op te vangen de vergadering is nog niet afgelopen

(B) vraag of het lang duurt

(A) zeg dat het iets langer duurt dan verwacht

(B) zeg dat je over een uur weer een afspraak hebt

(A) zeg dat het over 10 minuten wel klaar is - ze heeft mij gevraagd u al naar haar kantoor te brengen

(B) zeg dat 10 minuutjes geen probleem is

2.

(B) groet - u bent vast ... - leuk met u kennis te maken

(A) insgelijks - welkom in Nederland - zegt u maar (geef je voornaam) a.u.b.

(B) bedank - zal ik doen - zegt u maar (geef je voornaam) a.u.b.

(A) reageer - hoe was uw vlucht?

(B) ging wel

(A) kan ik u iets te drinken aanbieden?

(B) graag een kopje thee

(A) is uw hotel naar wens?

(B) bevestig, een mooie locatie met een goede service

(A) fijn, ik stel voor dat we zo gaan beginnen met een rondleiding van het bedrijf

(B) lijkt me heel interessant

2. ASKING AND SHOWING THE WAY - GIVING DIRECTIONS

2a. Here are some expressions you can use in giving directions.

Describing locations

de ingang: the entrance/entry	de begane grond: the ground floor (US: 1 st floor)
de uitgang: the exit	de 1e verdieping: the 1 st floor (US: 2 nd floor)
het toegangshek: the entrance gate	de bovenste verdieping: the top floor
de slagboom: the barrier	het hoofgebouw: the main building
de hal: the (entrance) hall	het bijgebouw: the annex
de nooduitgang: the emergency exit	de receptie: the reception
de gang: the hall/ the passage(way)	de directiekamer: the boardroom
de vleugel the (left/right) wing	de vergaderruimte: the meeting room
de trap: the stairs/ flight of stairs/ stairway	de instructieruimte: the training room
de roltrap: the escalator (up/down)	de kantine: the canteen, cafeteria
de lift: the lift, (US: elevator)	de afdeling: the department
de draaideur: the revolving door	het kantoor: the office
de beveiligde deur: the secured door	het kantoorgebouw: the office block/building
deuropening: the doorway	het toilet: the toilet, the lavatory
de verdieping: the floor	het damestoilet: the ladies' room
de klapdeuren: the swinging doors	het herentoilet: the gents, the men's room
	de garderobe: the cloakroom; wardrobe

Indicating directions (richting aangeven)

Loop deze gang door - Walk down this passage
Aan het eind van de gang links - At the end of the passage go/turn to the left (Take a left)
Neem de trap naar de eerste verdieping - Take the stairs to the first floor
U kunt beter de lift nemen - You had better use the lift
U loopt rechtdoor - You go/walk straight ahead
Tot u bij een draaideur komt - Until you reach a revolving door
In de linkervleugel van het gebouw - In the left wing of the building
Ga voorbij de slagboom - Pass the barrier
De derde deur rechts - The third door on your right
Het staat op een bord aangegeven - It is indicated on a sign
Een toegangspas halen - Collect an admission pass

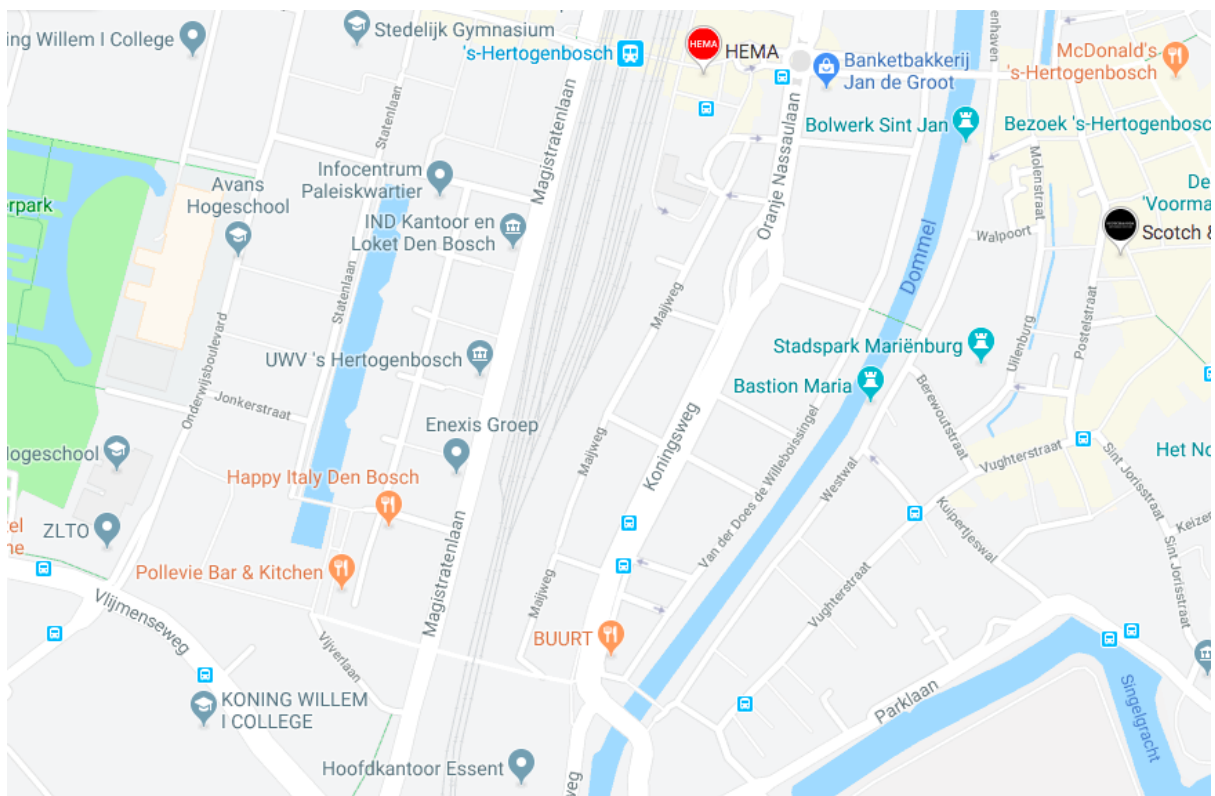
Giving directions in a city

Het is ongeveer twintig minuten lopen - It's about a twenty minutes' walk from here
Het is tien minuten met de auto/bus - It's about ten minutes by bus/ by car
totdat u bij een kruispunt komt - Until you come to an intersection
Steek de brug over - Cross the bridge
Het is tegenover de bank - It's opposite the bank
Aan de andere kant van de rivier - Across the river
Het is een kwartiertje met de metro - It's 15 minutes from here by Underground /metro
Met de auto bent u er zo - It's a short drive from here
I ga richting het noorden/ zuiden. - I'm going up north/ down south
Ik ga richting het centrum/ het platteland. - I'm going downtown/ down to the country

Neem de derde afrit van de rotonde. - Take the third exit from the roundabout
Volg de **borden** naar het conferentie centrum. - Follow the **signs** to the Convention Hall

 **2b. Practice the following conversation with a partner and record it** ●.

1. Introduce yourself to your partner
2. Ask each other questions about where you live? How you get to school? Describe the route you take to school.
3. Ask each other about Landmarks. Landmarks are historic or notable sights. (Museums, monuments, memorials, mileposts, bridges etc). Mention some of the landmarks of 's-Hertogenbosch or the place you live.



3. APPOINTMENTS AND INVITATIONS

Your job may involve monitoring incoming telephone calls. In many companies, before any outside callers can talk to the boss, they must take the 'secretary hurdle' - in other words, they have to get past the secretary first. In some cases, callers will have to get past you first.

3A. Here are some expressions you can use in making appointments.

Afspraken algemeen

Ik wil graag een afspraak maken met ... - I'd like to make an appointment with

Waar gaat het over? - What is it about please?

Het is vertrouwelijk/ persoonlijk/ dringend. - It's confidential/ personal/ urgent

Ik moet eerst even zijn agenda controleren. - I'll have to check his diary first

Misschien kan ik u helpen. - Perhaps I can help you?

Wilt u een afspraak maken? - Would you like to make an appointment?

Zal ik voor u een afspraak maken? - Shall I make an appointment for you?

Heeft u een datum in gedachten? - Do you have a date in mind?

Dat lijkt me niet zo'n probleem. - That shouldn't be too much of a problem.

Ik zal haar op de hoogte stellen. - I'll let her know.

Ik zal de boodschap doorgeven aan ... - I'll give the message to ...

Wilt u een boodschap achter laten? - Would you like to leave a message?

Waar wilt u John Miles over spreken? - What do you want to see John Miles about?

Kan ik een boodschap aannemen? - Can I take a message?

Wilt u misschien iemand anders spreken? - Is there anyone else you'd like to speak to?

Apologising for ... being unavailable (verontschuldigen voor afwezigheid)

I'm afraid, she's tied up (busy) at the moment. (op het moment bezig/bezet zijn)

I'm sorry, he's not in/he's out. (niet aanwezig); she's not available. (niet beschikbaar)
away on a business trip; **out to** lunch; **on** a lunch break; in a meeting.

Making the appointment

I'll just check her diary (agenda). Just a moment, please.

I'm afraid I can't say without checking his diary.

I'm sorry, I'll have to check with my manager first.

Perhaps you'd like to make an appointment for next week?

Did you have a date in mind?

What day or date did you have in mind?

How about Wednesday 24th? (Uitspraak: the twenty fourth)

What about lunch on the 2nd? (The second)

Would Monday 2 p.m. suit you? (2 uur 's middags = post meridian)

Would Tuesday afternoon 4.30 be convenient? (Half past four/ four thirty)

They are free in the morning. Would 10.30 suit you? (Ten thirty)

Yes, Thursday 9.30 would be fine.

That shouldn't be too much of a problem.

I'm afraid I already have a lunch appointment then, perhaps the day after?

I'm sorry, we're having lunch with the Board on Wednesday. Could I suggest Thursday 16th?

I'm sorry, I am meeting the press at 1.30 on Friday. What about 3 o'clock?

I'm sorry, this week is going to be difficult. How about next Monday?

Changing the appointment - suggesting alternatives

I'm afraid I can't meet you for lunch tomorrow.

Could I suggest Monday 24th instead?

Well, Thursday afternoon is likely to be difficult; could we change it to Friday afternoon, same time?

I'm afraid I can't manage Tuesday morning; would Wednesday afternoon suit you?

No Friday is impossible, I'm afraid. Perhaps Monday around four p.m.?

Recapitulating the appointment (afspraak herhalen)

Tuesday 22nd, at 10.45 a.m. (a quarter to eleven / ten forty-five in the morning = ante meridian)

Yes, next Wednesday, 2.15, at your office. (a quarter past two/ two fifteen)

Okay, I will meet you for lunch **at** the restaurant **on** October 11th **at** 12.30.

Uitnodigingen - Invitations

Ik wil u graag uitnodigen om te gaan lunchen. - I'd like to invite you for lunch.

Ik kan helaas niet op de zesde. - I'm afraid I can't make it on the sixth.

Wat dacht u om a.s. woensdag samen te lunchen? - **What about** having lunch together next Wednesday?

Ik zie u dan op vrijdag morgen **om** tien uur **bij** de receptie. - I'll meet you **at** the reception **on** Friday morning **at** ten o'clock.

Wat dacht u om vanavond een drankje te doen? - How about a drink this evening?



3B. Pairwork. Practice the following conversations and record ● them.

Pay special attention to the pronunciation of times, dates, and prepositions.

1.

(A) neem telefoon op - het is ochtend - stel jezelf voor.

(B) groet terug - zeg dat je een afspraak wilt maken met Lisa Mulford.

(A) vraag naam

(B) geef naam

(A) morgen om vier uur - vraag of dat schikt en vraag naam nog eens

(B) geef nogmaals naam

(A) verontschuldig en vraag naam te spellen

(B) spel langzaam je naam

(A) herhaal en spel de naam en bedank - vraag of vier uur uitkomt

(B) zeg dat je morgen niet kunt - maar overmorgen wel

(A) dat is donderdag de zestiende - tien uur?

(B) graag iets later - moet ver rijden - half elf?

(A) bevestig - zeg dat je de boodschap doorgeeft

2.

- (A) neem telefoon op, het is middag - vraag hoe je van dienst kunt zijn
(B) groet terug - reageer - zeg dat je een lunchafspraak wilt maken met George Farrow
(A) vraag naar voorkeur datum
(B) liefst 2 of 3 augustus
(A) zeg dat George Farrow op de 3e beschikbaar is, bevestig, stel half één voor
(B) graag later - zeg dat je helemaal uit Brussel moet komen (Brussels)
(A) stel half twee voor
(B) akkoord - om half twee in de lobby van The Hilton
(A) zeg dat je 't door zult geven

3. (A) is a manager at Sony Pictures. B wants to make an appointment for a job interview)

B: goedemorgen, dit is ..., ik wil graag een afspraak maken met Bobby Johnson.

A: waar gaat het over?

B: ik ben een student uit Nederland en ik wil graag mijn stage (workstudy) **bij** Sony doen.

A: misschien kunt u beter eerst een mail sturen, heeft u het adres?

B: ja, maar ik heb al eerder contact gehad met Bobby Johnson vanuit Nederland. Nu ben ik in New York, en zij heeft mij gezegd dat ik met u een afspraak kon maken voor een sollicitatiegesprek zodra ik hier was.

A: een momentje alstublieft, ik bel even... Ik ben het even nagegaan, en u kunt inderdaad een afspraak maken met mij voor een sollicitatiegesprek.

B: dank u.

A: kunt u aanstaande maandag? Om, laten we zeggen, half elf?

B: zo snel al! Dat zou geweldig zijn! Half elf is prima.

A: oké, dan zie ik u aanstaande maandag om half elf. Weet u waar het is?

B: ik heb het adres en ik heb een kaart, dus ik denk dat ik het wel kan vinden, dank u.

A: tot ziens.

Always be polite

- *Could you pass me...?*
- *Could you give me five minutes?*
- *Excuse me.*
- *I'm afraid I can't.*
- *I would like...*
- *Would you mind...?*
- *Can you hold, please?*

~~*Give me... ..*~~

~~*No. ...*~~

~~*I want ...*~~

~~*Wait ...*~~

4. TELEPHONING

Good telephone skills retain customers. People are more likely to do business with you again if your telephone conversations with them are pleasant and helpful. If you provide a frustrating telephone experience, customers are more likely to do business elsewhere.

4A. Here are some expressions you can use in telephoning.

Goede morgen/ Goede middag/ Goede avond - Good morning/ afternoon/ evening	Good morning/ afternoon/ evening
(U spreekt) met Judy Robinson.	Judy R... speaking/ This is Judy R....
Spreekt u mee.	Speaking.
Dit is toestel 103.	This is extension 103.
Met wie spreek ik?	Who's calling, please?
En uw naam is?	And your name is ...?
Hoe is uw naam?	What's your name, please?
Wat is de naam van uw firma?	What's your company name, please?
Wie wilt u spreken?	Who would you like to speak to?
Kunt u dat spellen, alsublieft?	Could you spell that please?
Een ogenblik, alstublieft.	One moment, hold the line please.
Dank u voor het wachten.	Thank you for waiting.
Waarmee kan ik u helpen?	How can I help you?
Ik zal u doorverbinden met ...	I'll put you through to/ I'll connect you to
Ik verbind u nu door.	(I'm) putting you through now.
Is het dringend?	Is it urgent?
Kunt u over een half uur terugbellen?	Could you ring back in half an hour, please?
'n Ogenblikje, ik zal het aan mijn collega vragen.	Hold the line, please, I'll ask my colleague.
Wilt u iemand in het bijzonder spreken?	Is there anyone in particular you'd like to speak to?
Ik verbind u door met mijn collega.	I'll put you through to my colleague.
Waar gaat het over?	What's it about, please?
Waar gaat de klacht over?	What's the complaint about, please?
Weet u misschien zijn naam nog?	Do you happen to remember his name?
Met wie heeft u toen gesproken?	Who did you speak to then?
Nee, het spijt me, ik kan u niet helpen.	No, I'm sorry, I can't help you.
Het nummer/ de lijn is bezet.	I'm sorry, the number is engaged.
Zij neemt niet op.	I'm sorry, she doesn't answer
Ik probeer het nog een keer.	I'll try once again.
Ik zal even kijken of hij er nu is.	I'll check if he's in now.
Ik zal u terugbellen	I'll call you back.
Tony Barette neemt zijn gesprekken waar.	Tony Barette is handling his calls.
Tot uw dienst.	It's a pleasure /Not at all
Bezettoon	Engaged tone
Netnummer	Area code
Abonneenummer	Subscriber('s) number



4B. Pairwork. Practice the following conversations and record ● them.

1.

- (A) neem op - het is ochtend - geef je naam
- (B) groet terug - stel jezelf voor - zeg dat je graag Harry Haast wilt spreken
- (A) zeg dat hij vandaag niet aanwezig is
- (B) vraag of hij ergens anders te bereiken is
- (A) zeg dat Harry Haast thuis is - zeg dat hij vandaag een vrije dag heeft
- (B) vraag privé-nummer - zeg dat het erg dringend is
- (A) zeg dat je het nummer even moet opzoeken - gevonden; dat is 648 574 96
- (B) herhaal nummer - bedank

2.

- (A) neem op - het is ochtend - geef je naam (this is ...)
- (B) groet terug - stel jezelf voor - vraag doorverbonden te worden met ...
- (A) vraag of (B) deze naam kan spellen
- (B) spel naam AUSTEN
- (A) verontschuldig je - zeg dat er bij jullie geen Austen werkt
- (B) vraag of A daar zeker van is
- (A) 'ik ben bang van wel'
- (B) zeg dat misschien het nummer verkeerd is - vraag of dat 713 448 9233 is
- (A) ontken - is 713 44 2 9233
- (B) verontschuldig je - dat verklaart 't

3.

- (A) neem op - het is ochtend
- (B) groet terug - stel jezelf voor - zeg dat je graag iemand van de Verkoopafdeling wilt spreken
- (A) verontschuldig je - zeg dat je geen verkoopafdeling hebt - vraag wie (B) wil spreken
- (B) zeg dat je wel een naam op je briefje hebt maar dat die moeilijk uit te spreken is ... Sch...
- (A) vraag naam te spellen
- (B) spel SCHUYT
- (A) zeg dat je die naam niet kent (ga collega vragen) ... zeg dat Schuyt er niet meer werkt
- (B) zeg dat Schuyt heeft gezegd dat je altijd naar hem kon vragen als je hem nodig had
- (A) verontschuldig je - zeg dat hij er niet meer werkt - vraag of (B) iemand anders wil spreken
- (B) zeg dat dat niet hoeft - bedank

5. MAKING RESERVATIONS

You may be asked to make the necessary arrangements (regelingen treffen) in connection with business travel. To do this efficiently you should have no problem in making, changing, and sometimes cancelling reservations correctly.

5A. Here are some expressions you can use when making reservations.

I'd like an earlier flight than a quarter past ten, please.

Could you change the reservation for the 15th of April to the 21st of April next, please?

Would you be so kind as to book two aisle seats? an aisle = een gangpad; uitspraak [ail]

Would you mind cancelling the hotel reservation for Ms. Bradley?

Would it be possible to cancel a booking for tomorrow's 12 o'clock ferry to Dover?

a single room (eenpersoonskamer)

a double room (tweepersoonskamer)

twin-bedded rooms (kamers met tweepersoonsbedden)

with/without bath/shower/toilet (met/zonder bad/douche/toilet)

a continental breakfast (eenvoudig ontbijt)

an English breakfast (Engels ontbijt)

half/ full board (half-/ volpension)

vegetarian; diabetic (vegetariër; diabeticus)

on medical grounds (op medische indicatie)

payment (betaling)

surcharge (toeslag)

additional/extra charge (bijbetaling)

rates (tarieven)

particulars, details (bijzonderheden)

service (bediening)

taxes (belastingtoeslagen)

commission ((bemiddelings)provisie)

fully booked (volgeboekt)

to be on the stand-by list (op de wachtlijst staan)

place and date of entry/ place and date of arrival (plaats en datum van aankomst)

place and date of exit/ place and date of departure (plaats en datum van vertrek)

transit flight (doorgaande vlucht)

boeken: to book; to reserve; to make a reservation



5B. Pairwork. Practice the following conversations and record ● them.

1. (A works at Regent Hotel; B calls to make a reservation)

- (A) groet en vraag waarmee je van dienst kunt zijn
- (B) stel jezelf voor - je wilt graag een hotelkamer boeken
- (A) zeg dat dit kan - vraag voor welke periode
- (B) graag een tweepersoonskamer boeken voor 14 februari voor 4 nachten - graag een rustige kamer aan de achterkant van het hotel als dat mogelijk is
- (A) herhaal, een kamer van 14, t/m 17 februari - check de beschikbaarheid en zeg dat er nog plaats is - vraag op welke naam reservering moet en vraag adres
- (B) vraag of de bevestiging gemaild kan worden
- (A) bevestig en vraag naar email adres
- (B) geef email adres@..... .nl
- (A) herhaal@..... .nl, zeg dat je dit zsm zult sturen
- (B) bedank
- (A) groet terug

2. (A is a customer; B is a salesperson at Language world)

- (B) groet, vraag waarmee je van dienst kunt zijn
- (A) groet terug - vraag of er vier plaatsen vrij zijn voor een cursus in de 1^e week van oktober
- (B) vraag ogenblik - zeg dat er nog maar twee plaatsen zijn voor de 1^e week van oktober
- (A) zeg dat je dat jammer vindt - vraag in welke week wel
- (B) ... pas volgend jaar, helaas. (pas= not until)
- (A) stem in, dan 2 plaatsen voor de 1^e week van oktober en 2 voor de 1^e week van november
- (B) geen probleem - vraag om de namen
- (A) dat is Philip Gunn en Lynn Jacobs voor de 1^e week van oktober
- (B) is Gunn G-U-N-N en Jacobs J-A-C-O-B-S (spel de namen)
- (A) klopt - en voor de 1^e week van november zijn SONIA Peters en Pam Donald
- (B) staat genoteerd - de kosten per persoon zijn €1.650 exclusief BTW (=VAT) - vraag naar welk email adres de bevestiging en de factuur gestuurd kunnen worden
- (A) naar@..... .nl
- (B) genoteerd - bedank voor de boeking
- (A) graag gedaan - tot ziens



STEP 4. THE INTERVIEW

To do: find an interesting person to have an English interview with (think of a senior student, a parent, a teacher, a manager or even your favourite artist).

First make a list of at least 5 open questions. These could be about life in general, education, work, work-study, career, hobbies, norms and values, etc.

Practice the interview and record ●

When you record, first start with the introduction of your guest, name and function.

Example: 'and today we are talking to, a at

Requirements

Length recording: at least 2 minutes

Hoe neem je een interview af?

Op het juiste moment de juiste vragen stellen

Timing is ontzettend belangrijk in een interview: wanneer kaart je welk onderwerp aan en op welke manier? Wanneer moet je doorvragen of juist een samenvatting geven? Omdat ieder interview anders is, bestaan er geen ultieme richtlijnen voor de juiste opbouw van een vraaggesprek. Over het algemeen geldt dat het verstandig is in het begin van een interview je gesprekspartner vooral aan te moedigen door bijvoorbeeld te knikken.

Hoe word je een goede interviewer?

Om een goed interview te kunnen afnemen moet je onder andere:

Goed kunnen luisteren. Wat vertelt je gesprekspartner nou precies? Je moet niet alleen het verhaal aanhoren, je moet die informatie ook direct verwerken. Je gaat meteen na of je begrijpt wat er gezegd wordt, het een antwoord op jouw vraag is en of je hier verder op door moet gaan.

Stil kunnen zijn. De taak van een interviewer is het stellen van vragen. Toch kan juist een stilte in een gesprek extra informatie opleveren. Een dergelijke korte rustpauze geeft je gesprekspartner de kans om nog eens na te denken over zijn vorige antwoord.

De juiste houding aannemen. Een geïnterviewde vertelt het meest wanneer hij zich op zijn gemak voelt. Aan jou als interviewer de taak om een sfeer te creëren waarin hij het makkelijkst zijn verhaal kwijt kan. Je lichaamshouding en de toon waarop je spreekt zijn bepalend voor de sfeer tijdens een gesprek. Je houding moet je afstemmen op het gespreksdoel.

Goed voorbereid zijn. Je moet voldoende van je gesprekspartner afweten om de juiste vragen te kunnen stellen en de gegeven informatie naar waarde te kunnen schatten.

INTERVIEWING - EEN DIEPGAAND GESPREK VOEREN, HOE DOE JE DAT?

Well, ask questions that matter. Here are some suggestions.

1. Wat mis je het meest uit je kindertijd? *What do you miss most about your childhood?*
2. Als iemand je genoeg geld zou geven om een bedrijf te starten, wat voor soort bedrijf zou je dan willen beginnen en waarom? *If someone gave you enough money to start a business, what kind of business would you like to start and why?*
3. Als je terug in de tijd zou kunnen gaan, wat voor advies zou je dan geven aan je jongere zelf? *If you could go back in time, what advice would you give to your younger self?*
4. Wat wil je het komende jaar doen dat je nog nooit eerder hebt gedaan? *What do you want to do in the coming year that you have never done before?*
5. Wat zijn de 3 belangrijkste dingen op jouw 'bucket list'? *What are the 3 most important things on ..?*
6. Wat is 't allerbeste advies dat je ooit hebt gekregen? *What's the best advice you've ever received?*
7. Hoe ziet jouw ideale weekend eruit? *What does your ideal weekend look like?*
8. Als je een jaar lang op betaalde sabbatical kon gaan, wat zou je dan gaan doen? *If you could take a paid sabbatical for a year, what would you do?*
9. Wat is het allergekste dat je ooit gedaan hebt en zou je dit nog een keer doen? *What's the craziest thing you've ever done, and would you do it again?*
10. Wat is je favoriete familietraditie? *What is your favorite family tradition?*
11. Als je een tijdmachine had, naar welke tijd zou je dan gaan? *If you had a time machine, what time would you go to?*
12. Wat waardeer je het meest in een vriendschap? *What do you value most in a friendship?*
13. Hoe wil je dat je nalatenschap eruitziet? *What do you want your legacy to look like?*
14. Wat is je grootste doel voor dit jaar? Hoe ga je dit doel bereiken? *What is your biggest goal for this year? How will you achieve this goal?*
15. Waar ging je als kind het liefst naartoe en waarom vond je het daar zo fijn? *Where did you like to go as a child and why did you like it there so much?*
16. Beschrijf een uitdaging op werk of school en vraag me advies om met de situatie om te gaan. *Describe a challenge at work or school and ask me for advice on how to handle the situation.*
17. Waar ben je nieuwsgierig naar? *What are you curious about?*
18. Wat zijn je top drie sterke punten? Welke zijn belangrijk voor jou in een vriend of partner? *What are your top three strengths? What strengths are important to you in a friend or partner?*
19. Wie is iemand die je echt bewondert? *Who is someone you really admire?*
20. Hoe zou je je leven over 10 jaar willen omschrijven? *How would you describe your life in 10 years?*
21. Als je € 10.000 had om te doneren aan een goed doel, welk goed doel zou je dan kiezen en waarom? *If you had \$10,000 to donate to a charity, which charity would you choose and why?*
22. Wat is jouw favourite reislocatie en waarom? *What is your favourite travel location and why?*
23. Wat zou jouw droombaan zijn als alles mogelijk was? *What would your dream job be if anything was possible?*
24. Wat is je favoriete herinnering? *What is your favorite memory?*

25. Welke momenten of gebeurtenissen in je kindertijd hebben ervoor gezorgd dat jij nu bent wie je bent? *What childhood moments or events have made you who you are today?*

Dieptevragen/ In-depth questions

26. U benoemt een aantal zaken. Wat is voor u het meest urgent of belangrijk?

You name a number of things. What is most urgent or important to you?

27. Wat gebeurt er op zo'n moment? Welke gevolgen heeft het?

What happens at such a moment? What consequences does it have?

28. Waarom wilt u het veranderen? *Why do you want to change it?*

29. Hoe ziet de ideale situatie er voor u uit? *What does the ideal situation look like for you?*

30. Welk effect wilt u bereiken? *What effect do you want to achieve?*

Example: interview with illustrator Will Terrell)

<https://www.youtube.com/watch?v=oeY8IWprqkM>



STEP 5. REFLECTION

a. What have I learned?

b. What was difficult for me?

c. What went right? What went wrong? Was everything finished? Portfolio and NuEngels?

d. What will I do differently next period?

e. How would you grade yourself, on a scale of 1 to 10? Give 2 reason why.

f. Do you have any tips for the teacher?





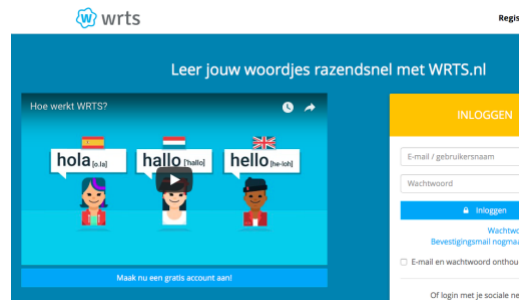
APPENDIX 1. VOCABULARY

Here are 5 vocabulary lists. if you prefer to study them online, you can also download them from the **WRTS app**.

Here's the online address: <https://leren.wrts.nl/engelsmarketingkw1c/lists>

Study at least one a week. You can use the words in the conversations of step 3.

1. Meeting people
2. Asking & showing the way
3. Appointments & Invitations
4. Telephoning
5. Reservations



1. MEETING PEOPLE

Engels - Nederlands

1. good afternoon	goede middag
2. how do you do?	hoe maakt u het?
3. good morning	goede morgen
4. good afternoon	Goede middag
5. you're welcome	graag gedaan
6. I'll be right with you	ik ben zo bij u
7. introduce yourself	jezelf voorstellen
8. in an hour	over een uur
9. the meeting	de vergadering
10. the meeting lasts one hour	de vergadering duurt een uur
11. the office	het kantoor
12. one moment please	een ogenblikje aub
13. an appointment	een afspraak
14. take a seat please	neemt u plaats aub
15. the reception	de receptie
16. a colleague	een collega
17. a guest	een gast
18. meeting people	mensen ontmoeten
19. excuse me	pardon
20. nice to meet you	aangenaam kennis te maken

2. ASKING AND SHOWING THE WAY – GIVING DIRECTIONS

Engels - Nederlands

21. asking the way	de weg vragen
22. showing the way	de weg wijzen
23. the entrance	de ingang
24. the exit	de uitgang
25. the gate	het hek
26. the hall	de gang
27. take the stairs	neem de trap
28. walk down the street	loop de straat uit
29. take a right	sla rechtsaf
30. the top floor	de bovenste verdieping
31. the wardrobe	de garderobe
32. the meeting room	de vergaderruimte
33. straight ahead	rechtdoor
34. by bus	met de bus
35. by car	met de auto
36. on foot	te voet
37. the first door left	de eerste deur links
38. opposite the head office	tegenover het hoofdkantoor
39. along the canal	langs het kanaal
40. past the bridge	voorbij de brug
41. next to the escalator	naast de roltrap
42. on the other side of the river	aan de andere kant van de rivier
43. towards the centre	richting het centrum
44. follow the signs	volg de borden
45. go past the office centre	ga voorbij het kantorencentrum
46. cross the street	steek de straat over
47. it is indicated	het staat aangegeven
48. take the third exit off the roundabout	neem de derde afrit van de rotonde
49. the intersection	het kruispunt
50. go straight on until	ga rechtdoor totdat
51. in the back	achterin
52. in the front	voarin
53. next to the lift	naast de lift
54. an admission pass	een toegangspas
55. how do I get there?	hoe kom ik daar?

3. APPOINTMENTS AND INVITATIONS

Engels - Nederlands

56. an invitation	een uitnodiging
57. an appointment	een afspraak
58. what is it about?	waar gaat het over?
59. not in	niet aanwezig
60. a message	een boodschap
61. urgent	dringend
62. a diary	een agenda
63. a date	een datum
64. the day after tomorrow	overmorgen
65. leave a message	een boodschap achterlaten
66. not available	niet beschikbaar
67. check	controleren
68. appreciate	op prijs stellen
69. take a message	een boodschap aannemen
70. suitable	geschikt
71. have lunch together	samen lunchen
72. cancel	afzeggen
73. a tour	een rondleiding
74. a schedule	een rooster
75. at ten a.m.	om tien uur s'morgens
76. at five p.m.	om vijf uur 's middags
77. a quarter to ten	kwart voor tien
78. twenty minutes to six	tien over half zes
79. twenty-five past eight	vijf voor half negen
80. I would like to make an appointment	ik wil graag een afspraak maken
81. practical training	stage
82. workstudy	stage
83. internship	stage
84. job interview	sollicitatiegesprek
85. application interview	sollicitatiegesprek

4. TELEPHONING

Engels - Nederlands

86. call back	terugbellen
87. unfortunately	helaas
88. thank you for waiting	bedankt voor het wachten
89. in particular	in het bijzonder
90. speaking	spreekt u mee
91. who's calling?	met wie spreek ik?
92. this is the Buying department	u spreekt met de Inkoopafdeling
93. the line is busy	de lijn is bezet
94. could you repeat that please?	kunt u dat herhalen?
95. I'll connect you to	Ik verbind u door met
96. who would you like to speak to?	wie wilt u spreken?
97. confirm	bevestigen
98. a confirmation	een bevestiging
99. what's it about?	waar gaat het over?
100. you're welcome	graag gedaan
101. it's urgent	het is dringend
102. call back immediately	onmiddellijk terugbellen
103. my colleague	mijn collega
104. there is no answer	er wordt niet opgenomen
105. a message	een boodschap
106. spell	spellen
107. wrong number	verkeerd nummer
108. to dial a number	een nummer draaien
109. which number did you dial?	welk nummer heeft u gedraaid?
110. he's not in today	hij is er niet vandaag
111. a note	een briefje
112. a meeting	een vergadering
113. I'm afraid so	ik ben bang van wel
114. it doesn't matter	het geeft niet
115. difficult to pronounce	moeilijk uit te spreken
116. as soon as possible	zo spoedig mogelijk
117. when will he be back?	wanneer is hij terug?
118. she's on a business trip	zij is op zakenreis
119. on behalf of	namens
120. connection	verbinding
121. leave a message	een boodschap achterlaten
122. disturb	storen
123. speak clearly	duidelijk spreken
124. I'm calling from Germany	ik bel vanuit Duitsland

5. RESERVATIONS

Engels - Nederlands

125. a reservation	een reservering
126. to reserve	reserveren
127. what's it about?	waar gaat het over?
128. a confirmation	een bevestiging
129. confirm	bevestigen
130. a flight	een vlucht
131. a date	een datum
132. a double room	een tweepersoonskamer
133. a single room	een eenpersoonskamer
134. not available	niet beschikbaar
135. check	controleren
136. a quiet room	een rustige kamer
137. aisle	gangpad
138. inclusive	inclusief
139. cancel	afzeggen
140. a guide	een gids
141. a schedule	een schema
142. breakfast	het ontbijt
143. a shower	een douche
144. a campsite	een camping
145. to travel	reizen
146. accomodation	accomodatie
147. payment in advance	vooruitbetaling
148. hotel offer	hotelaanbieding
149. destination	bestemming
150. rate	tarief
151. departure	vertrek
152. arrival	aankomst
153. a seat	een zitplaats
154. car rental	autoverhuur
155. a return	een retourtje
156. inform	informer
157. a course	een cursus

APPENDIX 2. NU ENGELS

Instructions NU Engels

Zodra je ingelogd bent zie je onderstaande pagina.

Voor periode 1 ga je naar tab hoofdstuk 8 en maak je 8.1 t/m 8.6.

The screenshot displays the NU Engels course interface. At the top left is the 'NU ENGELS' logo. To its right are several utility buttons: 'AHVT01KK166 3/4 (2e editie)', 'Planning', 'Lesmateriaal', 'Digitaal toetsen', and 'Resultaten'. A blue 'MBO' button is located in the top right corner. The main content area features a navigation bar with 'Hoofdstuk' and tabs for levels L1 through L7, and topics TP8 through TP10, and TI. The '8 Informal talks' section is highlighted in green. Below this, a list of topics is shown, each with a 'Korte leerroute' button and a right-pointing arrow: 8.1 Meet and greet, 8.2 Opinions, 8.3 Emotions, 8.4 Telling stories, 8.5 Informal debates, and 8.6 Recounting information. On the right side, there is a sidebar with the 'Examensprint' logo and a 'Bij dit hoofdstuk' section containing links to 'Audio en video', 'Digitale boeken', 'Instaptoets', 'NU Beter Engels', 'Oefentoets', 'Powerpoints grammar', 'Scoresheets', and 'Trainers'. A 'Feedback' button is visible on the far right edge. The version number 'v2022-04-19 001' is printed at the bottom right of the interface.