



**PRÊT
à
PARLER**

répertoire de poche FR/NL pour le commerce



NL

'**Prêt à Parler**' helpt je om Nederlandstalige klanten beter te bedienen. Dit zakwoordenboekje zal je niet alle finesses van de Nederlandse taal bijbrengen, maar het zal je job aangenamer maken en je zaak een betere uitstraling geven.

Het zakwoordenboekje bestaat uit twee grote delen:

- Het **ALGEMEEN DEEL** is hetzelfde voor verschillende winkels en bevat 4 rubrieken: sleutelzinnen, basiswoordenschat, beknopte grammatica en attitude;
- Het **SPECIFIEK DEEL** bundelt zowel sleutelzinnen als woordenschat die eigen zijn aan een bepaald type winkel.

Begroet en bedank de klant steeds in zijn eigen taal:

- 'Bonjour, goeiedag'
- 'Dank u wel en tot ziens!'

Doe dit ook als je helemaal geen Nederlands spreekt.

FR

« **Prêt à Parler** » vous aidera à mieux servir votre clientèle néerlandophone. Même si ce répertoire de poche n'a pas la prétention de vous apprendre toutes les subtilités de la langue néerlandaise, il permettra néanmoins de rendre votre travail plus confortable et augmentera la convivialité de votre commerce.

Le répertoire de poche est constitué de deux parties :

- La **PARTIE GENERALE** est la même pour tous les commerces et comprend 4 rubriques : phrases clés, vocabulaire de base, grammair de poche et attitude;
- La **PARTIE SPÉCIFIQUE** reprend les phrases clés et le vocabulaire spécifique d'un secteur particulier.

Accueillez et remerciez toujours le client dans sa propre langue

- « Bonjour, goeiedag »
- "Dank u wel en tot ziens"

N'hésitez pas à le faire même si vous ne parlez pas du tout le néerlandais.

INHOUDSTAFEL - TABLE DES MATIÈRES

1 SLEUTELZINNEN - PHRASES CLÉS 3

1. ALGEMEEN - EXPRESSIONS GÉNÉRALES	4
2. ONTHAAL - ACCUEIL	5
3. KAN IK U HELPEN? - PUIS-JE VOUS AIDER?	6
4. BETALEN - PAYER	7
5. DE WEG WIJZEN - INDIQUER LE CHEMIN	9
6. CADEAUTJES - CADEAUX	10
7. OPENINGSUREN - HEURES D'OUVERTURE	11
8. FA.Q. - QUESTIONS LES PLUS FREQUENTES	12
9. MEDEDELINGEN - ANNONCES	14
10. SOLDENPERIODE - PERIODE DES SOLDES	15
11. AAN DE TELEFOON - AU TELEPHONE	16
12. KLANTENKAART - CARTE CLIENT	17
SOS	18

2 WOORDENSCHAT - VOCABULAIRE 19

1. WERKWOORDEN - VERBES	20
2. KLEUREN EN TINTEN - COULEURS ET TEINTES	22
3. WINKEL - MAGASIN	23
4. CIJFERS - CHIFFRES	25
5. WANNEER? - QUAND?	26
6. WAAR? - OÙ?	27
7. VERGELIJKEN - COMPARER	28

3 BASISGRAMMATA - GRAMMAIRE DE BASE 29

1. UITSpraak - PRONONCIATION	30
2. SPellen - ÉPELER	31
3. WERKWOORDEN - LES VERBES	31
4. Vraag Stellen - Poser une question	32
5. StaAN, Hangen, Liggen - SE TROUVER	33
6. Lidwoorden - LES ARTICLES	34
7. Verkleinwoorden - DIMINUTIFS	34
8. Meervoud - COMMENT FORMER LE PLURIEL	35
9. Hoe laat is het? - DIRE L'HEURE	36
10. Geen - NIET	36

4 ATTITUDE 37



**SLEUTELZINNEN
PHRASES CLÉS**

1 ALGEMEEN – EXPRESSIONS GÉNÉRALES

Ja	Oui
Nee	Non
Een beetje	Un peu
Moeilijk	Difficile
Gemakkelijk	Facile
Alstublieft	S'il vous plaît
Dank u (wel)	Merci (bien)
Graag gedaan	Avec plaisir
Natuurlijk!	Bien sur!
Dat klopt.	C'est exact. Tout à fait.
Graag	Volontiers
Komt in orde!	Ça s'arrangera!
Sorry	Excusez-moi
Excuseer	Excusez-moi
Het is niets. (*t is niks)	De rien.
Het is niet erg.	Ce n'est pas grave.
Geen probleem!	Pas de problème!
Een ogenblik alstublieft.	Un instant s'il vous plaît.
Sorry, ik heb me vergist.	Désolé, je me suis trompé.
Ik weet het.	Je le sais.
Dat weet ik niet.	Je ne le sais pas.
Sorry, dat begrijp ik niet.	Désolé, je ne le comprends pas.
Excuseer, kan u dat herhalen alstublieft?	Désolé, pouvez-vous répéter s'il vous plaît?
Ik leer Nederlands.	J'apprends le néerlandais.

2 ONTHAAL - ACCUEIL

Goeiedag mevrouw/meneer/juffrouw

Bonjour madame/monsieur/mademoiselle (toute la journée)

Goeiemorgen (7u-11u)

Bonjour (le matin)

Goeiemiddag (11u-17u)

Bonjour (l'après-midi)

Goeienavond (17u-24u)

Bonsoir

Alles goed?

Tout va bien?

Kom binnen!

Entrez!

Tot ziens!

Au revoir!

Bedankt en tot ziens!

Au revoir et merci!

Tot morgen!

À demain!

Tot volgende week!

À la semaine prochaine!

Tot de volgende keer!

À la prochaine!

Daag

Salut

Ik kom dadelijk.

J'arrive tout de suite.



3 KAN IK U HELPEN? - PUIS-JE VOUS AIDER?

Kan ik u helpen? Nee dank u, ik kijk gewoon even rond.	Puis-je vous aider? Non, merci, je fais un petit tour.
Waarmee kan ik u helpen? Wat zoekt u? Ik zoek niets speciaals.	En quoi puis-je vous aider? Que cherchez-vous? Je ne cherche rien de spécial.
Kijk gerust rond. Neem uw tijd.	Regardez à votre aise. Prenez votre temps.
Heeft u iets gezien in de etalage? Kan u dat aanwijzen?	Avez-vous vu un article en vitrine? Pourriez-vous me l'indiquer?
Heeft u iets in dezelfde stijl?	Avez-vous quelque chose d'autre dans ce même style?
Dit lijkt erop. Heeft u dat in een andere kleur?	Ça y ressemble. Existe-t-il dans une autre couleur?
Een ogenblik, ik roep mijn collega. Sorry, dat verkopen we niet (meer). Sorry, dat is uitverkocht. Sorry, die zijn uitverkocht. Nee, dat komt niet meer binnen.	Un instant s.v.p., j'appelle mon collègue. Désolé, cet article n'est plus en vente. Désolé, cet article est épuisé. Désolé, le stock est épuisé. Non, ils ne rentreront plus.
Wilt u een zakje? Nee dank u, ik heb (al) een zakje.	Voulez-vous un sac? Non, merci, j'en ai déjà un.

4 BETALEN - PAYER

I Cash betalen – payer cash

Hoeveel kost dat? Hoeveel moet ik u?	Combien ça coûte? Je vous dois combien?
Hoeveel is 't alstublieft? Dat is zeven euro veertig alstublieft. (€7,40)	C'est combien s'il vous plaît? Ça fera sept euros quarante s'il vous plaît.
Kan u gepast betalen? Heeft u iets kleiner? Heeft u een briefje van vijf euro? Heeft u nog tien cent?	Pourriez-vous payer le compte juste? Vous n'avez pas plus petit? Auriez-vous un billet de cinq euros? Auriez-vous encore dix cents?
Dat is heel juist. Is het gepast? En twee euro zestig terug. Mag ik u stukken van twee euro teruggeven? Ik heb geen briefjes meer. Kan u teruggeven op 500 euro?	C'est correct. Le compte y est? Et deux euros soixante de retour. Puis-je vous rendre la monnaie en pièces de deux euros ? Je n'ai plus de billets. Auriez-vous la monnaie sur 500 euros?
Sorry, wij aanvaarden geen briefjes van 500 euro. Sorry, ik heb geen wisselgeld.	Désolé, nous n'acceptons pas les billets de 500 euros. Désolé, je n'ai pas de monnaie.

2 Andere betaalmiddelen - Autres moyens de paiement

Kan ik met maaltijdcheques betalen?	Puis-je payer par chèques repas?
Kan ik met mijn kaart betalen?	Puis-je payer avec ma carte?
Kan ik met bancontact betalen?	Puis-je payer avec Bancontact?
Kan ik met proton betalen?	Puis-je payer avec Proton?
Kan ik met een kredietkaart betalen?	Puis-je payer par carte de crédit?
Sorry, wij aanvaarden geen kredietkaart.	Désolé, nous n'acceptons pas les cartes de crédit.
Sorry, bancontact kan pas vanaf twaalf euro.	Désolé, le Bancontact n'est autorisé que pour les paiements d'au moins douze euros.
Gaat u met de kaart betalen?	Vous payez par carte?
U mag uw kaart in het toestel steken.	Mettez donc votre carte dans l'appareil.
U mag uw code intikken.	Vous pouvez faire votre code.
U mag uw kaart uit het toestel halen.	Vous pouvez retirer votre carte.
Mag ik uw kaart alstublieft?	Puis-je avoir votre carte s'il vous plaît?
Kan u hier even tekenen?	Veuillez signer ici.



5 DE WEG WIJZEN - INDIQUER LE CHEMIN

Waar vind ik dat?	Où puis-je trouver cela?
Het staat helemaal achteraan, aan de rechterkant.	C'est tout au fond, à droite.
Dat ligt vooraan, naast de etalage.	C'est à l'avant, à côté de l'étalage.
In het midden van de winkel.	Au centre du magasin.
Onderaan in het rek.	Au bas du rayon.
Boven op de kast.	Au dessus de l'armoire.
Iets meer naar links/rechts.	Un rien plus à gauche/droite.
Het toilet is beneden.	La toilette est en bas.
Waar is de trap?	Où sont les escaliers?
De trap is daar.	Les escaliers sont là.
Op de tweede verdieping.	Au deuxième étage.
Misschien in een andere winkel.	Peut-être dans un autre magasin.
Misschien in een ander filiaal.	Peut-être dans une autre filiale.
Dat verkopen wij niet.	Nous ne vendons pas cet article.
Misschien verkopen ze het bij ...	Peut-être le trouverez-vous chez ...
Op het einde van de straat naar rechts/links.	Au bout de la rue, à droite/gauche.
Op het kruispunt met de Louisalaan.	Au croisement avec l'avenue Louise.
Om de hoek.	Au coin.
Aan de rechterkant/linkerkant.	Du côté droit/gauche.
Enkele huizen verder.	A quelques maisons d'ici.
Tegenover het winkelcentrum.	En face du centre commercial.
Rechtdoor en aan de lichten rechtsaf/linksaf.	Tout droit, puis à droite/à gauche au feu.
Aan de andere kant van de stad.	De l'autre côté de la ville.
Een beetje verder in de straat.	Un peu plus loin dans la rue.

6 CADEAUTJES - CADEAUX

Ik zoek een geschenk.

Zoekt u iets voor een man of een vrouw?

Is het een jongen of een meisje?

Voor welke leeftijd ongeveer?

Wat is het budget?

Had u al een idee?

Waar houdt hij/zij van?

We hebben ook cadeau-bonnen.

Is het een cadeau?

Zal ik het inpakken?

Een cadeauverpakking?

Prettige feestdagen!

Prettig Kerstfeest!

Gelukkig nieuwjaar!

Fijne moederdag!

Fijne vaderdag!

Gelukkige verjaardag!

**Proficiat met je verjaardag/
je huwelijk/ je baby...**

Proficiat!

Je cherche un cadeau.

Vous cherchez quelque chose pour une femme ou un homme?

S'agit-il d'un garçon ou d'une fille?

Quel âge a-t-il / a-t-elle environ?

Quel est votre budget?

Vous aviez déjà un cadeau en tête?

Qu'est-ce qu'il / elle aime ?

Nous avons aussi des chèques-cadeaux.

C'est pour offrir?

Je vous l'emballerai?

Un emballage-cadeau?

Joyeuses fêtes!

Joyeux Noël!

Bonne année!

Bonne fête des mères!

Bonne fête des pères!

Bon anniversaire!

Félicitations pour ton anniversaire/
ton mariage/ ton bébé...

Félicitations!



7 OPENINGSUREN - HEURES D'OUVERTURE

De winkel is open.

De winkel is gesloten.

Maandag is onze sluitingsdag.

Is de winkel al open?

De winkel gaat open om 10u.

Wij zijn open vanaf 10u.

Tot hoe laat zijn jullie open?

De winkel sluit om zes uur.

Op zaterdag zijn we open tot zeven uur.

Wanneer is de sluitingsdag?

We zijn gesloten op maandag.

Sluit de winkel 's middags?

De winkel is doorlopend open van tien tot zeven.

De winkel is gesloten tussen twaalf en twee.

Wij zijn elke dag open van negen tot zes.

Sorry, wij zijn gesloten.

Sorry, wij gaan sluiten.

Gelieve uw aankopen te beëindigen, de winkel gaat sluiten.

Gelieve naar de kassa te gaan.

Le magasin est ouvert.

Le magasin est fermé.

Nous fermons le lundi.

Le magasin est-il déjà ouvert?

Le magasin ouvre à 10 h.

Nous ouvrons à partir de 10 h.

Jusqu'à quelle heure êtes-vous ouvert?

Le magasin ferme à six heures.

Le samedi, nous ouvrons jusqu'à sept heures.

Quel est le jour de fermeture?

Nous fermons le lundi.

Le magasin ferme à midi?

Le magasin est ouvert sans interruption de dix à dix-neuf heures.

Le magasin ferme entre midi et quatorze heures.

Nous ouvrons tous les jours de neuf à dix-huit heures.

Désolé, c'est fermé.

Désolé, nous allons fermer.

Veuillez terminer vos achats, le magasin ferme ses portes.

Veuillez vous rendre à la caisse.



8 F.A.Q. - QUESTIONS LES PLUS FREQUENTES

**Hoe laat is het?
Het is zes uur dertig.**

Quelle heure est-il?
Il est six heures et demie.

**Is er een toilet?
Waar is het toilet?
Sorry, er is geen toilet in de winkel.
Ik zal het u tonen.**

Avez-vous des toilettes?
Où sont les toilettes?
Désolé, il n'y a pas de toilettes dans le magasin.
Je vous l'indique.

**Heeft u dat nog in voorraad?
Ik zal eens kijken in de stock.
Dat komt volgende week terug binnen.
Dat komt niet meer binnen, sorry.
Dat moet ik bestellen.**

Vous avez cet article en stock?
Un instant, je vais voir.
Cet article rentre la semaine prochaine.
Cet article n'est plus en vente, désolé.
Je dois le commander.

Kan u dat voor mij bijbestellen?

Pourriez-vous m'en commander un(e)?

Natuurlijk, heeft u het referentienummer?

Bien sûr, avez-vous le numéro de référence?

Kan ik dit omruilen?

Puis-je l'échanger?

Kan ik dit wisselen voor iets anders?

Puis-je échanger cet article contre quelque chose d'autre?

Ja, omruilen kan tot twee weken na de aankoop.

Oui, il est échangeable dans les deux semaines suivant l'achat.

Enkel als de verpakking niet geopend is.

Seulement si l'emballage est fermé.

Heeft u het kasticketje nog?

Vous avez encore le ticket de caisse?

Nee, soldenartikelen worden niet omgeruild.

Non, les articles soldés ne sont pas échangés.

Enkel op vertoon van het kasticket.

Uniquement sur présentation du ticket de caisse.

Is er een garantie op (dit artikel)?

Y a-t-il une garantie (sur cet article)?

**Ja, daar is twee jaar garantie op.
Sorry, daar is geen garantie op.**

Oui, il y a deux ans de garantie.
Désolé, il n'y a pas de garantie.

Hou het kasticketje bij voor de garantie.

Gardez bien le ticket de caisse pour la garantie.



9 MEDEDELINGEN - ANNONCES

- We zijn met (jaarlijks) verlof van 15 juli tot en met 2 augustus.** Nous sommes en congé annuel du 15 juillet au 2 août inclus.
- We maken de brug en zijn terug open op woensdag 2 mei.** Nous faisons le pont, et serons de retour le mercredi 2 mai.
- Gesloten op maandag 5 april wegens inventarisatie.** Fermé le lundi 5 avril pour cause d'inventaire.
- We zijn deze namiddag uitzonderlijk gesloten.** Exceptionnellement, nous sommes fermés cet après-midi.
- Ik ben eventjes weg en ben er terug om 15 uur 30.** Je serai absent jusqu'à 15 heures 30.
- We zijn uitzonderlijk gesloten op vrijdag 15 maart.** Exceptionnellement, nous sommes fermés jusqu'au vendredi 15 mars.
- Gelieve ons hiervoor te verontschuldigen.** Veuillez nous en excuser.
- U kan ons telefonisch bereiken op 02 000 00 00.** Vous pouvez nous joindre par téléphone au 02 000 00 00.
- We zijn gesloten wegens verbouwingen*.** Nous sommes fermés pour cause de rénovations*.
- Wij zijn verhuisd naar de Champagnestraat 23.** Nous avons déménagé au 23 rue du Champagne.
- We verwelkomen u graag in onze hernieuwde zaak vanaf maandag 12 september.** Nous aurons le plaisir de vous accueillir le 12 septembre dans notre commerce rénové.

- * **wegens ziekte** pour cause de maladie
- * **wegens familiale omstandigheden** en raison de circonstances familiales
- * **wegens een sterfgeval** pour cause de décès
- * **wegens brandschade** pour cause d'incendie
- * **wegens waterschade** pour cause de dégât des eaux

10 SOLDEN - SOLDES

- Zijn die afgeprijsd? Is dat afgeprijsd? Nee, dat is niet in solden. Nee, dat is nieuw.** Ces articles sont-ils soldés? C'est en soldes? Non, ce n'est pas en soldes. Non, c'est un nouvel article.
- Is daar een korting op? Ja, er is een korting van tien procent (10%). Ja, het hele rek is aan min vijftig procent (-50%). Nee, de korting is al verrekend.** Il y a une réduction? Oui, il y a une réduction de dix pour cent (10%). Oui, toute cette série est à moins cinquante pour cent (-50%). Non, la réduction est comprise dans le prix.
- Sorry, ik kan u geen (extra) korting geven.** Désolé, je ne peux pas vous donner de réduction (supplémentaire).
- Solden van 1 tot en met 31 juli. 20% korting op alle artikelen -25% op alle artikelen met een rood etiket. Alles aan vijf euro! Laatste stuks aan halve prijs! tweede afprijzing** Soldes du 1er au 31 juillet. 20% de réductions sur tous les articles -25% sur tous les articles munis d'une étiquette rouge. Tout à cinq euros! Dernières pièces à moitié prix! deuxième démarque

11 AAN DE TELEFOON - AU TÉLÉPHONE

Slotenmaker Deneve, bonjour, Serrurier Deneve, bonjour, goeiedag, goeiedag.

Een ogenblik alstublieft, ik kijk het na. Un instant s'il vous plaît, je vérifie.

Een ogenblik, ik verbind u door. Un instant, je vous transfère.

Blijf aan de lijn alstublieft. Restez en ligne s'il vous plaît.

De verantwoordelijke is er niet. Le responsable n'est pas là.

Kan ik u helpen? Puis-je vous aider?

De verantwoordelijke is terug om 14 uur. Le responsable sera là à 14 heures.

Kan ik een boodschap doorgeven? Puis-je lui laisser un message?

Kan u later terugbellen? Pourriez-vous rappeler plus tard?

Kan hij u terugbellen? Op welk nummer? Peut-il vous rappeler ? A quel numéro?

Met wie spreek ik alstublieft? A qui ai-je l'honneur?

Kan u uw naam spellen alstublieft? Pourriez-vous épeler votre nom s'il vous plaît?

Kan u dat nog eens herhalen alstublieft? Pourriez-vous répéter s'il vous plaît?

Dat is genoteerd. C'est noté.

Kan ik iets bestellen? Puis-je passer commande?

Geen probleem, ik luister. Avec plaisir, je vous écoute.

Excuseer, telefonisch bestellen gaat niet. Désolé, nous n'acceptons pas les commandes par téléphone.

U moet ter plaatse komen. Vous devez venir sur place.

12 KLANTENKAART - CARTE CLIENT

Heeft u een klantenkaart? Avez-vous une carte client?

Wilt u er één? Vous en voulez une?

Zal ik er één maken? Je vous en fais une?

Wat is uw naam? Quel est votre nom?

Wat is uw adres? Quelle est votre adresse?

Wat is uw huisnummer? Bus? A quel numéro? Boîte?

Wat is de postcode? Quel est votre code postal?

In welke gemeente? Dans quelle commune?

Heeft u een e-mailadres? Avez-vous une adresse e-mail?

Mag ik uw GSM-nummer? Puis-je avoir votre numéro de GSM?

Kan u dat spellen? Pourriez-vous épeler s'il vous plaît?

Kan u dat herhalen? Pourriez-vous répéter?

Ik ben mijn kaart thuis vergeten. J'ai oublié ma carte à la maison.

Ik zal het ticketje afstempelen. Je vais cacheter le ticket de caisse.

De kaart is één jaar geldig. La carte est valable un an.

Na tien aankopen krijgt u een korting van 5%. Après dix achats, vous recevez une réduction de 5%.

U krijgt een stempel per aankoop van 10 euro. Vous recevez un cachet par tranche d'achat de 10 euros.

Na twintig stempels krijgt u een korting van 10%. Après vingt timbres, vous recevez une réduction de 10%.

**Sorry, ik begrijp het niet,
kan u dat in het Frans zeggen alstublieft?**

Désolé, je ne le comprends pas,
pouvez-vous dire cela en français s'il vous plaît?

Sorry, ik begrijp het niet, ik roep een collega.

Désolé, je ne le comprends pas,
j'appelle mon collègue.

Sorry, kan u iets trager spreken alstublieft?

Désolé, pourriez-vous parler un peu plus lentement s'il vous plaît?

Sorry, kan u dat herhalen alstublieft?

Désolé, pourriez-vous répéter s'il vous plaît?



1. WERKWOORDEN - VERBES

acheter, acheté	kopen, gekocht
aider, aidé	helpen, geholpen
aller, allé	gaan, gegaan
attendre, attendu	wachten, gewacht
avoir, eu	hebben, gehad
calculer, calculé	berekenen, berekend
changer, changé	wisselen, gewisseld
chercher, cherché	zoeken, gezocht
commander plus, commandé plus	bijbestellen, bijbesteld
commander, commandé	bestellen, besteld
comprendre, compris	begrijpen, begrepen
compter, compté	tellen, geteld
conseiller, conseillé	aanbevelen, aanbevolen
coûter, coûté	kosten, gekost
crier, crié	roepen, geroepen
demander, demandé	vragen, gevraagd
démarquer, démarqué	afprijzen, afgeprijsd
dessiner, dessiné	tekenen, getekend
devoir, dû	moeten, gemoeten
dire, dit	zeggen, gezegd
échanger, échangé	ruilen, geruild
écrire, écrit	schrijven, geschreven
emballer, emballé	inpakken, ingepakt
entrer, entré	binnenkomen, binnengekomen
épeler, épelé	spellen, gespeld
être assis, été assis	zitten, gezeten
être couché, été couché	liggen, gelegen
être debout, été debout	staan, gestaan
être, été	zijn, geweest
faire les magasins, fait les magasins	winkelen, gewinkeld

faire passer, fait passer

faire, fait

faire, fait

fermer, fermé

indiquer, indiqué

indiquer, indiqué

montrer, montré

noter, noté

oublier, oublié

ouvrir, ouvert

payer, payé

pendre, pendu

plaisanter

porter, porté

pouvoir (capacité), pu

pouvoir (permission), pu

prendre, pris

rappeler, rappelé

regarder, regardé

régler, réglé

rendre, rendu

répéter, répété

rester, resté

revenir, revenu

rire, ri

se tromper, s'être trompé

tamponner, tamponné

terminer, terminé

venir, venu

vérifier, vérifié

voir, vu

vouloir, voulu

doorgeven, doorgegeven

doen, gedaan

maken, gemaakt

sluiten, gesloten

aanwijzen, aangewezen

wijzen, gewezen

tonen, getoond

noteren, genoteerd

vergeten, vergeten

openen, geopend

betalen, betaald

hangen, gehangen

een grapje maken

dragen, gedragen

kunnen, gekund

mogen, gemogen

nemen, genomen

terugbellen, teruggebeld

kijken, gekeken

verrekenen, verrekend

teruggeven, teruggegeven

herhalen, herhaald

blijven, gebleven

terugkomen, teruggekomen

lachen, gelachen

vergissen, vergist

afstempelen, afgestempeld

beëindigen, beëindigd

komen, gekomen

nakijken, nagekeken

zien, gezien

willen, gewild

2 KLEUREN EN TINTEN COULEURS ET TEINTES

beige	beige
blanc	wit
bleu	blauw
bordeaux	bordeaux
brun	bruin
couleur chair	huidskleur
crème	creme
écru	ecru / gebroken wit
gris	grijs
jaune	geel
kaki	kaki
mauve	paars
noir	zwart
orange	oranje
pourpre	purper
rose	roze
rouge	rood
saumon	zalmroze
transparent	doorschijnend
vert	groen
clair, vert clair	licht, lichtgroen
foncé, bleu foncé	donker, donkerblauw
pastel, jaune pastel	pastel, pastelgeel
fluo, rose fluo	fluo, fluoroze
criarde	schreeuwerig
vive	fel
dure	hard
froide	koud
chaude	warm
douce	zacht

3 WINKEL - MAGASIN

achat	(de) aankoop
acompte	(het) voorschot
addition	(de) rekening
ascenseur	(de) lift
billet	(het) briefje
bon de commande	(de) bestelbon
bon marché	goedkoop
cachet	(de) stempel
caisse	(de) kassa
carte client	(de) klantenkaart
carte de banque	(de) bankkaart
carte de credit	(de) kredietkaart
certificat de garantie	(het) garantiebewijs
cheques repas	(de) maaltijdcheques
cher	duur
client	(de) klant
code-barres	(de) barcode
compris(e)	inbegrepen
comptoir	(de) toonbank
conseil	(het) advies
emballage	(de) verpakking
emballage-cadeau	(de) cadeauverpakking
épuisé	uitverkocht
escalateur	(de) roltrap
escalier	(de) trap
étagère	(het) rek
étalage	(de) etalage
facture	(de) factuur
garantie	(de) garantie

gérante	(de) gerante
monnaie	(het) kleingeld
monnaie	(het) wisselgeld
non compris(e)	niet inbegrepen
numero de reference	(het) referentienummer
pièce	(het) stuk
piece de monnais	(het) muntstuk
prix	(de) prijs
quittance	(de) rekening
reduction	(de) korting
responsable	(de) verantwoordelijke
sachet	(het) zakje
stock	(de) voorraad
téléphone	(de) telefoon
terminal (bancontact)	(het) toestel
ticket de caisse	(het) kasticket
tva	btw
valable	geldig
vendeur	(de) verkoper
vendeuse	(de) verkoopster

pour ma femme/mon mari	voor mijn vrouw/man
pour ma fille/mon fils	voor mijn dochter/zoon
pour ma mère/mon père	voor mijn moeder/vader

4 CIJFERS - CHIFFRES

1	één	21	éénentwintig
2	twee	22	tweeëntwintig
3	drie	23	drieëntwintig
4	vier	24	vierentwintig
5	vijf	25	vijfentwintig
6	zes	...	
7	zeven	30	dertig
8	acht	...	
9	negen	36	zesendertig
10	tien	37	zevenendertig
		38	achtendertig
11	elf	39	negenendertig
12	twaalf		
13	dertien	40	veertig
14	veertien	50	vijftig
15	vijftien	60	zestig
16	zestien	70	zeventig
17	zeventien	80	tachtig
18	achttien	90	negentig
19	negentien	100	honderd
20	twintig		

€ 0,05	vijf cent
€ 0,15	vijftien cent
€ 0,50	vijftig cent
€ 1	één euro
€ 1,50	één euro vijftig
€ 2,25	twee euro vijfentwintig (cent)
€ 65,75	vijfenzestig euro vijfenzeventig (cent)
€ 100,25	honderd euro vijfentwintig (cent)

5 WANNEER? - QUAND?

lundi	maandag
mardi	dinsdag
mercredi	woensdag
jeudi	donderdag
vendredi	vrijdag
samedi	zaterdag
dimanche	zondag
le matin	's morgens
le midi	's middags
le soir	's avonds
la nuit	's nachts
matinée	voormiddag
après-midi	namiddag
soirée	avond
nuit	nacht
maintenant	nu
tout à l'heure	straks
plus tard	later
hier	gisteren
avant-hier	eergisteren
demain	morgen
après-demain	overmorgen
dans cinq jours	over vijf dagen
dans trois semaines	over drie weken

6 WAAR? - OÙ?

à gauche	links
à droite	rechts
à l'avant	vooraan
à l'arrière	achteraan
sur	op
sous	onder
dans	in
au milieu	in het midden
entre	tussen
à côté de	naast
ici	hier
là	daar
en haut	boven
en bas	beneden
côté droit	rechterkant
côté gauche	linkerkant
en face de	tegenover
plus loin	verder
plus loin que	voorbij
rez-de-chaussée	(het) gelijkvloers
premier étage	(de) eerste verdieping
deuxième étage	(de) tweede verdieping
au troisième étage	op de derde verdieping

7 VERGELIJKEN - COMPARER

klein - kleiner dan - het kleinst	petit - plus petit - le plus petit
groot - groter dan - het grootst	grand - plus grand que - le plus grand
weinig - minder dan - het minst	peu - moins que - le moins
veel - meer dan - het meest	beaucoup - plus que - le plus
mooi - mooier dan - het mooist	beau - plus beau que - le plus beau
kort - korter dan - het kortst	court - plus court que - le plus court
lang - langer dan - het langst	long - plus long que - le plus long
smal - smaller dan - het smalst	étroit - plus étroit - le plus étroit
breed - breder dan - het breedst	large - plus large - le plus large
goedkoop - goedkoper dan - het goedkoopst	bon marché - meilleur marché - le meilleur marché
duur - duurder dan - het duurst	cher - plus cher - le plus cher
nieuw - nieuwer dan - het nieuwst	nouveau - plus nouveau - le plus nouveau
jong - jonger dan - het jongst	jeune - plus jeune - le plus jeune
oud - ouder dan - het oudst	vieux - plus vieux - le plus vieux
vroeg - vroeger dan - het vroegst	tôt - plus tôt - le plus tôt
laat - later dan - het laatst	tard - plus tard - le plus tard
goed - beter dan - het best	bon - meilleur que - le meilleur
slecht - slechter dan - het slechtst	mauvais - pire que - le pire
graag - liever dan - het liefst	apprécié - plus apprécié - le plus apprécié



1 UITSpraak – PRONONCIATION

En néerlandais, on prononce toutes les lettres.
Certaines voyelles, comme a, e, i, o, u se prononcent comme en français.

Les voyelles doubles se prononcent comme un son long.

aa est prononcée	comme grave
ee	comme bébé
ie	comme mairie
oo	comme eau
uu	comme mûr

Les sons composés se prononcent comme suit:

oe est prononcée	comme ouque
ei	comme abeille
ij	comme abeille
ui	comme oeil

Les consonnes se prononcent comme suit:

h est prononcée	comme hall
ng	comme ping-pong
w	comme oui
j	comme nouilles
ch	comme chef (au début du mot)
isch	comme pastis (à la fin du mot)

Certains sons sont typiquement néerlandais, demandez à un de vos clients de vous lire les exemples:

au/ou est prononcée	comme blauw, zout
sch	comme schotel (au début du mot)
ch	comme lachen (au milieu du mot)
g	comme goeiedag

2 SPELLEN – ÉPELER

Certaines lettres s'épellent autrement qu'en français.

G = [gee]	V = [vee]
H = [haa]	W = [wee]
J = [jee]	Y = [ypsilon] of [ij]

3 WERKWOORDEN – LES VERBES

hebben avoir	ik heb	j'ai
	jij/je/u hebt	tu as / vous avez
	hij/zij heeft	il a / elle a
	wij hebben	nous avons
	jullie hebben	vous avez
	zij hebben	ils ont

had (avais/avait), hadden (avions, aviez, avaient)

zijn être	ik ben	je suis
	jij/je/u bent	tu es / vous êtes
	hij /zij is	il est / elle est
	wij zijn	nous sommes
	jullie zijn	vous êtes
	zij zijn	ils/elles sont

was (étais/était), waren (étions/étiez/étaient)

Comment conjuguer au présent?

brengen apporter	ik breng	radical
	jij/je/u brengt	radical + T
	hij/zij brengt	radical + T
	wij brengen	infinitif
	jullie brengen	infinitif
	zij brengen	infinitif

4 VRAAG STELLEN - POSER UNE QUESTION

Vous pouvez poser une question avec un pronom interrogatif:

wie?	Wie heeft dat gezegd?
qui ?	Qui a dit ça?
wat?	Wat heeft u gezien?
quoi?	Qu'avez-vous vu?
waar?	Waar heeft u dat gekocht?
où?	Où avez-vous acheté cela?
wanneer?	Wanneer zal je het ophalen?
quand?	Quand allez-vous chercher l'objet?
hoe?	Hoe gaat u het toestel transporteren?
comment?	Comment allez-vous transporter l'appareil?
waarom?	Waarom koop je het promotiemodel niet?
pourquoi?	Pourquoi n'achetez-vous pas le modèle en promotion?
welke?	Welke kleur zie jij graag?
quel(le)(s)?	Quelle couleur aimez-vous?
hoeveel?	Hoeveel exemplaren wilt u?
combien?	Combien d'exemplaires désirez-vous?

Vous pouvez poser une question avec un verbe:

Heb je al gekozen? Avez-vous déjà choisi?

Kom je morgen terug? Vous revenez demain?

Mag ik jouw telefoonnummer noteren? Puis-je noter votre numéro de téléphone?

Le pronom interrogatif ou le verbe se trouvent au début de la phrase. Le sujet se place derrière le verbe (= inversion).

⚠ Inversion avec 'JIJ' & 'JE' = PAS DE 'T'

Heb je al gekozen? Avez-vous déjà choisi ?

Wanneer zal je het ophalen? Quand viendrez-vous chercher l'objet ?

Welke kleur zie jij graag? Quelle couleur aimez-vous ?

5 STAAN, HANGEN, LIGGEN – SE TROUVER

De spiegel hangt aan de muur.



De spiegel staat op de kast.



De spiegel ligt op tafel.



6 LIDWOORDEN - LES ARTICLES

'UN - UNE' = 'EEN'

Les articles « une » ou « un », en français, se traduisent par « een » en néerlandais. Facile, n'est-ce pas?

Par exemple: *een broek* (un pantalon), *een praline* (une praline), *een kast* (une armoire)...

'DES' = /

L'article « des », en français, n'a pas d'équivalent en néerlandais.

Par exemple: *des fleurs* = *__ bloemen*

'LE - LA' = 'DE - HET'

Les articles « le » et « la », en français, se traduisent par « de » ou « het » en néerlandais.

La plupart des mots (85%) prennent « de ».

Certains mots prennent « het ».

Les diminutifs au singulier prennent toujours « het ».

'LES' = 'DE'

L'article « les », en français, se traduit par « de » en néerlandais.

Par exemple: *de flessen* (les bouteilles), *de toestellen* (les appareils), *de posters* (les affiches)...

7 VERKLEINWOORDEN - DIMINUTIF

Les néerlandophones utilisent souvent un diminutif, formé comme suit: **substantif +JE** ou **+TJE**.

Le **pluriel du diminutif** est **toujours avec s**.

Par exemple:

een mooi bloesje, *het doosje pralines*, *een boeketje bloemen*, *de sjaltjes*, *de speelgoedjes*, ...

une belle chemise, *le balotin de pralines*, *un bouquet de fleurs*, *les salades*, *les jouets*...

8 MEERVOUD - COMMENT FORMER LE PLURIEL

SINGULIER	MEERVOUD / PLURIEL
tafel, parfum, beker, rokje, foto, kanarie ... [table, parfum, verre, jupe, photo, canari]	+ S après: -el, -er, -ie après: une voyelle après: un diminutif après: les mots étrangers tafels, parfums, bekers, rokjes, foto's, kanaries ...
broek, ring, tas, schoen, bal, boek, kast ... [pantalon, bague, sac, chaussure, ballon, livre, armoire]	+ EN tout le reste broeken, ringen, tassen, schoenen, ballen, boeken, kasten ...

9 HOE LAAT IS HET? - DIRE L'HEURE

Les néerlandophones ne comptent que jusqu'à 12h, 8:00 est donc égale à 20:00.
A partir de ...:30 les néerlandophones font référence à l'heure suivante.

	het is ... uur	Il est ... heure
	het is ... (minuten) over ...	Il est ... heure ...
	het is ... (minuten) voor ...	Il est ... heure moins ...
	het is kwart over ...	Il est ... heure quart
	het is kwart voor ...	Il est ... heure moins quart
	het is half ...	Il est ... heure trente

Par exemple: 8:00 *het is acht uur*
12:15 *het is kwart over twaalf*
15:20 *het is twintig over drie*
03:20 *het is twintig over drie*
17:30 *het is halfzes*

10 GEEN – NIET

een → geen

Draagt u een bril? Nee, ik draag geen bril.
Heb je een maat groter? Nee, ik heb geen maat groter.

zonder artikel → geen

Hebben jullie zonnebrillen? Nee, wij verkopen geen zonnebrillen.
Wil je even passen? Sorry, ik heb geen tijd.

alle andere gevallen → niet

Heb je dat boek op voorraad? Nee, dat boek heb ik niet op voorraad.
Kan ik die broek bestellen? Nee, die broek kan je niet bestellen.
Hebben jullie zonnebrillen? Sorry, wij verkopen dat niet.



1 ALGEMENE TIPS – CONSEILS GÉNÉRAUX

Begroet en bedank de klanten steeds in de taal van de klant. “Goedag mevrouw/meneer” “Bedankt” “Tot ziens mevrouw/meneer”	Accueillez et remerciez les clients toujours dans leur propre langue. « Bonjour Madame/Monsieur » « Merci » « Au revoir Madame/Monsieur »
Onthaal de klant persoonlijk. “Goedag mevrouw Depoorter”.	Accueillez le client personnellement. « Bonjour Madame Depoorter ».
Stel je diensten voor als verkoopsadviseur.	Proposez vos services comme conseiller en vente.
Signaleer dat je ter beschikking staat van de klant wanneer hij hulp nodig heeft.	Signalez que vous restez à la disposition du client pour toute aide.
Volg de klant discreet met je blik.	Suivez discrètement le client du regard.
Anticipeer op zijn eventuele behoefte aan hulp.	Anticipez son besoin d'aide éventuel.
Begeleid de klant naar de kassa.	Accompagnez le client jusqu'à la caisse.
Bedank de klant voor zijn bezoek.	Remerciez le client pour sa visite.
Begroet de klant persoonlijk. “Tot ziens, meneer Pirard”.	Accompagnez le client personnellement. “Merci et à bientôt Monsieur Pirard”.
Wees proactief als het rustig is.	Soyez proactif en cas de temps de mort.
Wees 100% beschikbaar voor de klant.	Soyez à 100 % disponible pour le client.
Geef de klant nooit het gevoel dat hij stoort.	Ne faites jamais sentir à un client qu'il vous dérange.
Onderbreek de klant niet.	N'interrompez jamais un client.
Spot nooit met een klant.	Ne vous moquez jamais du client.

2 HOUDING – ATTITUDE

1 LICHAAMSHOUDING

Sta rechtop.

Tenez-vous droit.

Steek je handen niet in je zakken.

Ne mettez pas les mains dans les poches.

Maak geen uitbundige gebaren, maar wees kalm en precies.

Ne faites pas de gestes intempestifs mais soyez calme et précis.

Leun niet of hang niet.

Ne vous appuyez ou ne vous accoudez pas.

Hou geen privételefoongesprekken.

Ne donnez pas de coups de fil privés.

Eet geen kauwgom.

Ne mâchez pas de chewing-gum.

Eet niet wanneer er klanten bij zijn.

Ne mangez pas devant la clientèle.

2 STEMGEBRUIK

Spreek duidelijk, articuleer.

Parlez clairement, articulez.

Spreek hoorbaar, maar met een zachte stem.

Parlez audiblement, à voix basse.

Spreek op een rustige en zelfzekere toon.

Parlez un ton posé, sûr de soi.

Praat geen dialect.

Ne parlez pas de patois.

Zucht niet.

Ne soufflez pas.

3 CONTACT

Maak oogcontact en behoud het contact.

Etablissez le contact visuel et maintenez-le.

Toon dat je aandachtig bent.

Montrez que vous êtes attentif.

Overwin je verlegenheid.

Allez au delà de votre timidité.

Kijk met een open, lachend gezicht.

Ayez le visage ouvert et souriant.

Stel je privéleven niet tentoon.

N'éalez pas votre vie privée aux clients.

Respecteer de persoonlijke ruimte van de klant.

Respectez l'espace vital du client.

Val een klant niet lastig.

N'harcelez pas le client.

3 ZEG NIET ... MAAR ZEG ...

NIET “Dag”

PAS “Bonjour”

MAAR “Dag mevrouw/meneer”

MAIS « Bonjour Madame/Monsieur »

NIET “Ik weet het niet”

PAS “Je ne sais pas”

MAAR “Ik vraag het even”

MAIS « Je me renseigne »

NIET “Ma’k u helpen”

PAS “J’peux vous aider ?”

MAAR “Kan ik u helpen?”

MAIS « Puis-je vous aider ? »

NIET “Ik pak u een ander(e)” MAAR “Ik breng u een ander(e)”

PAS “Je vous amène un(e) autre” MAIS « Je vous apporte un(e) autre »

NIET “In uw plaats”

PAS “Si j’étais vous”

MAAR “Ik zou u aanraden om ...”

MAIS « Puis-je plutôt vous suggérer ? »

NIET “Nooit”

PAS “Jamais”

MAAR “Zelden”

MAIS « Rarement »

NIET “Altijd”

PAS “Toujours”

MAAR “Meestal”

MAIS « Souvent »

NIET “Eventueel”

PAS “Eventuellement”

MAAR “Zeker”

MAIS « Certainement »