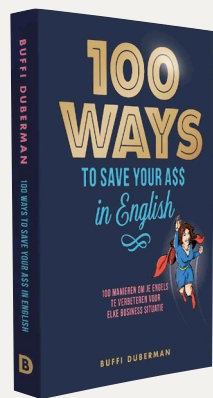


De Roemeense IT'er, de bankier uit Duitsland en de Britse onderzoeker. Op de Nederlandse werkvloer wordt steeds meer Engels gesproken. Nederlanders denken dat zij die taal uitstekend beheersen, maar er valt nog een flinke slag te maken.

Door Maud Beucker Andreae



100 Ways to Save Your Ass in English. 100 manieren om je Engels te verbeteren voor elke businesssituatie, Buffi Duberman, Creative Communication Consultants, €14,95.

Imagine an organization (or is it organisation?) where everybody speaks and writes English fluently. Where no Dutchee says 'How is it' or 'Is that coat of you?'. Or, more subtly, where none of the employees will be 'write' instead of 'right' or 'takes of' instead of 'takes off'.

De Amerikaanse Buffi Duberman, die al sinds 1991 in Nederland woont, doet in elk geval haar best deze utopie te bewerkstelligen. Zij schreef het boek *100 Ways to Save Your Ass in English* en adviseert, traint en coacht media en bedrijfsleven, van presentator tot ceo, bij het professionaliseren van hun Engels.

'Met het Engels dat je op school hebt geleerd, zul je het niet redde in het zakenleven', aldus Duberman. En ook Netflix zal je niet helpen op je werk, ondanks series als *Suits* en *Mad Men* of programma's als *Dragon's Den*: 'Er zit een groot verschil tussen passief en actief Engels kunnen. Versta je de taal goed, dan wil het nog niet zeggen dat je die foutloos spreekt en schrijft.'

Ijsbrekers

De coach, die naast verkeerde woordkeuzes of zinsopbouw dagelijks uitspraken als European 'Onion' en music 'busyness' voorbij ziet komen, onderstreept haar enthousiaste Amerikaanse manier van converseren door haar verhaal met *fantastics* en *awesomes* te larderen, evenals de Britse beleefdheid toe te passen met 'Would you be so kind' en 'At your earliest convenience'.

Een bekende valkuil van

Versta je de taal goed, dan wil dat nog niet zeggen dat je die foutloos spreekt en schrijft.

HOW GOOD IS YOUR ENGLISH?

Nederlanders is hun directheid, zegt ook Duberman, en die komt meteen in (Engelse) taaluitingen naar voren. Zo waren de eerste woorden die ze van een Nederlandse ceo hoorde 'Sit down', waardoor ze direct erna 'Aport!' of 'Good girl!' verwachtte. Gelukkig ging ze hem coachen.

'In het Engels gebruik je veel meer ijsbrekers en beleefdheden als "It's my pleasure to welcome you" of "Great to see the face behind the name", vervolgd door "Would you like to sit down?"', licht Duberman toe.

Kleine taal

Toch scoort Nederland zeer hoog bij het onderzoek van Education First naar de Engelse vaardigheden onder 88 landen; in 2018 werden we na Zweden wederom tweede op de English Proficiency Test, ontwikkeld door internationaal taalonderwijsbureau Education First, gespecialiseerd in culturele uitwisselingsprogramma's.

Dat is deels een logisch gevolg van het hebben van een 'kleine taal': veel Engelstalige televisie en boeken zijn nooit vertaald naar het Nederlands en worden dus gesoupeerd in het Engels. (Overigens scoren vrouwen beter dan mannen bij deze toets, een gat dat de afgelopen jaren groter leek te worden. Vrouwen hebben een breder palet aan strategieën om woorden te onthouden, zo vertelt het onderzoek. Daarnaast durven ze meer fouten te maken.)

Maar de ruime zeven die Nederland scoort, laat ook zien dat er nog genoeg ruimte is voor verbetering. *In comes Buffi*, die ons leidt door de meest gemaakte

fouten en handige tips geeft voor op de werkvloer.

Multinationals

Eerst nog even: waarom zouden we die adviezen eigenlijk willen? Het Engels wordt steeds belangrijker in het Nederlandstalige bedrijfsleven. Het aantal multinationals nam tussen 2006 en 2016 met 25% toe, zo onderzochten het Meertens Instituut en de Universiteit van Gent. Maar liefst 60% van die multinationals is (ook) actief in het Engels. Daarbij komt dat, onderzocht door Education First, landen die het Engels goed onder de knie hebben rijker zijn, betere logistieke prestaties hebben en innovatiever zijn – zij besteden meer geld aan onderzoek en ontwikkeling. Hoewel er niet per se een causaal verband is, stimuleert het de wens het Engels machtig te zijn wel. Waarom zou jij persoonlijk je Engels willen verbeteren? Om je luisteraars bij je pitch of presentatie te houden. Om je zekerder te voelen tijdens onderhandelingen. En om, als je bij een klant wilt zeggen dat je net bent begonnen bij werkgever X, niet de bloederige fout 'I am having my first period here' te maken.

Vijf tips die je meteen in de praktijk kunt brengen om je Engels te verbeteren:

1. GA IN HET ENGELS VOOR DE 'STARS AND STRIPES' OF KIES DE 'UNION JACK'

In het Nederlands wissel je tenslotte ook niet continu van

Gronings naar Leids of van het Vlaams naar het Nederlands.

Duberman: 'Gebruik de Engelse varianten niet door elkaar. Dat geldt zowel voor het accent, als voor het woordgebruik.' In het Engels vraag je na die zakelijke lunch om de *bill* van die voortreffelijke *aubergine and courgette dish*, in het Amerikaans betaal je de *check* voor de maaltijd met *eggplant and zucchini*. Britten solliciteren met hun *curriculum vitae*, Amerikanen laten hun *resumé* zien.

En niet onbelangrijk in kantoortaal: Britten werken in een *organization* óf *organisation*, de Amerikanen gebruiken voor het woord louter de *s*. Een uitgebreide lijst van Britse en Amerikaanse woorden vind je op de site language-lab.nl.

2. LEES EEN AFWIJZING - EN ANDERSOM. VERPAK HEM JUIST

Vooraf Britten weten een slechte boodschap bijna als een cadeautje te verpakken. Waar wij in Nederland vaak geen of een eenregelig bericht – 'Helaas gaan we niet in op uw voorstel' – vinden volstaan, verstoppelen zij die bijvoorbeeld zo: 'It's clear that you have a very professional team and many are enthusiastic about your proposed solution. However, we have received another offer that was slightly better than yours. Thank you so much for your effort, and we look forward to a possible cooperation at another time in the future.'

Vooraf Britten weten een slechte boodschap bijna als een cadeautje te verpakken

Lessen voor een rijker leven.

De podcastserie

Adriaan van Dis

Als u terug zou kunnen gaan in de tijd, welk advies geef je je jongere zelf voor een rijker leven? Luister dit najaar naar 'Lessen voor een rijker leven', de podcastserie met bijzondere gasten zoals:

Hedy d'Ancona - voormalig minister
Adriaan van Dis - schrijver
Zarayda Groenhart - entrepreneur
Glenn Helder - drummer / voetballer
Wilco van Rooijen - bergbeklimmer
Frédérique Spigt - zangeres

U luistert 'Lessen voor een rijker leven' op:

www.insingergilissen.nl/podcast

Ook te beluisteren op:
The iTunes Store
SoundCloud
Spotify
BNR.nl/brandstories

**insinger
gilissen**
PRIVATE BANKERS



Open uw camera, scan de QR-code en beluister nu de podcasts met Adriaan van Dis en Zarayda Groenhart.



Werk & geld



3. IN ONDERHANDELING IS DE JUISTE TOON AANSLAAN ESSENTIEEL

Ook als je 'Hell no!' bedoelt, zeg je 'I'm afraid that I cannot agree at this point'. Ook hier geldt het ook andersom, als je de ontvangende partij bent. Vraagt je Britse baas of je kunt overwerken vanavond - 'Would it perhaps be possible for you to work a bit later this evening?' -, dan gaat hij ervan uit dat je direct een pizza bestelt om achter je bureau weg te kauwen.

4. A+B≠C

Verruim je woordenschat door wanneer je een woord niet weet, dit te vertalen naar het Engels, plus een synoniem en een antoniem op te zoeken. Bijvoorbeeld: grillig is *whimsical*. Een synoniem ervoor is *capricious* en het tegengestelde is *steadfast*. Dan control + s, oftewel stampen maar.

5. ALS JE PITCHT VOOR EEN AMERIKAANS BEDRIJF: OVERDRIJF!

Waar wij in Nederland misselijk worden van gevlei en borstkloppe-

rij, kan het bij Amerikanen niet vet genoeg. Duberman: 'Amerikanen houden van *high energy* en *high impact*-taal.' Ze zijn niet vies van succes. 'Termen als *great* en *fantastic* mogen of moeten zelfs links en rechts vallen.'

Als je jouw goedkope dienst of voordelige product wilt aanbieden, heb je het dus niet over *cheap* maar over je *low cost solution*, jouw klanten of succes zijn niet *big* maar *major* of *significant*. Bij een presentatie ben je altijd 'very honoured to be here' en begin je beleefd met 'Thank you so much for coming today'. Duberman: 'Ook willen wij vuurwerk aan het eind van de presentatie. Eindig je presentatie met een inspirerende quote of opdracht als het van toepassing is.'

Na dit fabulous betoog ben je natuurlijk enthousiast geworden en wil je je direct onderdompelen in zakelijk Engels, om het op te krikken naar het niveau van je moedertaal. De Nonnen van Vught (Regina Coeli) kunnen je daarbij helpen, net als coaches en taalscholen. Acteur Stephen Fry verwoordt waarom je dit zou willen doen: 'The English language is like London: proudly barbaric yet deeply civilised, too, common yet royal, vulgair yet processional, sacred yet profane.' En zo heb je ook weer wat ABC'tjes om op te zoeken. □

Je dienst is niet 'cheap', maar een 'low cost solution'

STRUIKELBLOK #5

Wat te doen op social?

Ondernemer en coach Charlotte van 't Wout (31) vertelt over ondernemersdilemma's. Ze is eigenaar van Spot (vergaderlocaties) en C.Academy (onlinecursussen). Instagram: @celinecharlotte.



De meeste ondernemers willen het niet horen, maar een doorsneemings bekijkt hun website hooguit kort. Snel wat tekst scannen, een paar foto's kijken, met geluk een paar keer doorklikken.

Maar weet je waar je potentiële klant wel graag tijd spendeert? Op sociale media. Uren scrollen door de meest onzinnige filmpjes, foto's van onbekenden en halfgare updates. Die tijdslijn hoeft helemaal niet boeiend te zijn: sociale media zijn toch wel verslavend.

En juist daarom moet elke ondernemer actief zijn op sociale media. Online aanwezig zijn is niet langer af te doen met: 'Ik heb toch een site?' Kies een platform uit en maak je bedrijf of visie zichtbaar waar jouw doelgroep rondhangt.

Zie het zo: een website wordt vooral bezocht door mensen die ernaar op zoek zijn gegaan via Google, of via via. Een beetje zoals een winkel in een klein steegje: je moet

die willen vinden. Jouw posts op sociale media worden automatisch door veel meer mensen bekeken, alsof je een winkel hebt in de allerdrukste straat van de stad, op een A-locatie. Elke keer als je een update plaatst, wordt die gezien door langslappend publiek. Soms trekt je verhaal, foto of video nauwelijks aandacht, soms veroorzaakt die een enorme toeloop en ga je viral. Hoe langer je op social aanwezig bent, hoe slimmer je wordt in publiek trekken. En hoe meer klanten je krijgt die helemaal niet naar je op zoek waren.

Ik weet bijvoorbeeld tot in detail waar Coolblue mee bezig is. Zonnepanelen, jaarverslagen, nieuwe blauwe bezorgfietssen, niks gaat aan me voorbij, simpelweg doordat ik oprichter Pieter Zwart telkens met vrolijke updates op LinkedIn voorbij zie komen. En omdat ik toch doelloos aan het scrollen ben, klik ik mijn filmpjes aan en slik ik drie minuten

keiharde marketing. En het mooie aan sociale media: hoe vaker mensen je berichten zien, hoe meer herkenbaarheid, expertstatus en betrouwbaarheid ze je toedichten. Ze kunnen niet meer om je heen, je bent een onderdeel van hun leven geworden.

Ik pas dit elke dag toe. Op Instagram vlog ik mijn leven, en ik plaats bijna om de week filmpjes op LinkedIn (die vaak zo'n 30.000 keer bekeken worden). Zo laat ik me kennen. Narcistisch? Nah, vooral zakelijk handig. Ik krijg er sprekersklussen door. Ik kom vaak in de media. Mijn bedrijven gaan lekker.

Enig nadeel? Natuurlijk is het 'enger' dan alleen een website runnen. Want op sociale media krijg je feedback. Meningingen. Zijn mensen het mischien met je oneens. Maar dat is juist de bedoeling, dat er over je wordt gepraat. Liever zichtbaar zijn en dat er over je gepraat wordt, dan een perfecte website bouwen die niemand bezoekt. □



TIP: Deel dingen die jij interessant vindt. Als je niet weet 'wat je moet plaatsen', begin gewoon eens dingen te delen die jij interessant vindt, zoals een artikel dat je bent tegengekomen en dat je aan het denken zette. Een korte begeleidende tekst erbij met je eigen observatie, en klaar.