

INHOUDSOPGAVE

BLZ

OPDRACHT 1	LEZEN	B1	KLACHTENBEHANDELING	11
OPDRACHT 2	LEZEN	B1	TRENDS	16
OPDRACHT 3	LUISTEREN	B1	MILIEUVRIENDELIJK REIZEN	20
OPDRACHT 4	LUISTEREN	B1	NIEUW ZEELAND	23
OPDRACHT 5	SPREKEN	B1	EFTELING	26
OPDRACHT 6	SPREKEN	B1	BEZIENSWAARDIGHEDEN LONDEN	30
OPDRACHT 7	SCHRIJVEN	B1	KLACHTEN OVER REIS BALI	34
OPDRACHT 8	SCHRIJVEN	B1	KLACHTENPROCEDURE	36
OPDRACHT 9	GESPREKKEN	B1	KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK	38
OPDRACHT 10	GESPREKKEN	B1	REIS NAAR CANADA	40