

OUVRIR

E: **bonjour madame** *ehh* je viens prendre des renseignements pour avoir la carte résident

A: **oui donc** quelle commune

E: Nancy j'ai un appartement

A: **alors oui donc** il faut nous ramener une facture d'eau téléphone mobile quittance de loyer ou avis d'imposition

E: **ok** et est-ce que j'ai besoin de ramener une photo ou

A: non c'est nous **qui nous pre- qui vous prenons** en photo

E: **d'accord**

A: *par le biais de la petite webcam qui se trouve ici*

E: **ok** et *ehh* des membres de ma famille ne peuvent pas avoir de réduction avec la carte résident c'est que moi

A: **non oui** c'est que pour vous la carte résident vu qu'il y a la photo qui apparaîtra dessus

E: **ok** merci beaucoup bah je prends les papiers puis je reviens un autre jour

A: je vous en prie ok très bien madame

E: merci au revoir

A: je vous en prie au revoir madame

SALUER

EXPOSER SA DEMANDE

DEMANDER/RÉPONDRE+JUSTIFIER

EXPLIQUER LA DÉMARCHE

DEMANDER/RÉPONDRE+EXPLIQUER

DEMANDER/RÉPONDRE+JUSTIFIER

CONCLURE

REMERCIER

SALUER

EXPOSER -
EXPLIQUER

DEMANDER DES
PRÉCISIONS - RÉPONDRE

CLORE

MARQUEUR D'ECOUTE

alors oui : PRENDRE EN COMPTE LA RÉPONSE
donc : INTRODUIRE LA DÉMARCHE

MARQUER SA COMPRÉHENSION

reformulation