

OUVRIR/SALUER

E: bonjour

V: bonjour **monsieur**

Fréquent dans les commerces : saluer + regard = demander

DEMANDER/REPONDRE

Politesse : conditionnel passé + formule

E: euh **j'aurais voulu** du pain **s'il vous plaît** qu'est-ce que vous pouvez me proposer

DEMANDER/REPONDRE

V: **alors** vous avez la ba- la baguette classique sinon vous avez la Grand Siècle

E: **oui**

V: avec très peu de f- de levure et pas de produit additif vous avez la Sarmentine à base de sésame broyé avec du sel de Guérande et vous avez la Campaillette

Introduire

Marque d'écoute

Baisse de l'intonation

Question en suspens

DEMANDER/REPONDRE

E: et au niveau des prix **c'est**

V: euh celles-ci sont un **petit peu plus** chères elles sont à **1,10** chacune et celle-ci elle est à **96**

Minimise

Sans « euros »

DEMANDER/REPONDRE

E: euh **vous auriez** du pain sans gluten **s'il vous plaît**

Politesse : conditionnel + formule

V: euh c'est **sur commande** monsieur

E: **sur commande d'accord**

Répétition pour marquer sa compréhension

Marques de compréhension

V: si vous le commandez aujourd'hui vous pouvez l'avoir pour demain

E: **ouais d'accord**

DONNER DES INSTRUCTIONS/REPONDRE

et ben **je vais vous prendre** deux Sarmentines **s'il vous plaît**

REQUETE

V: **la cuisson**

Question avec intonation montante

E: **pas trop cuites pas trop cuites**

Chevauchement et répétition

DEMANDER/REPONDRE

V: **pas trop cuites**

(la vendeuse emballe le pain dans du papier)

Répétition pour marquer sa compréhension

Accompagne les gestes

PAYER et REMERCIER

V: **voilà** 2 euros 20 **s'il vous plaît** merci

(la vendeuse ouvre sa caisse et compte la monnaie)

V: et **voilà** merci

E: merci

SALUER / CLORE

V: **bonne journée**

E: **bonne journée au revoir**

V: **au revoir**

Salutations identiques puis ajout répété