

2

E: **bonjour**

SALUER

OUVRIR

A: **bonjour dites-moi**

INVITER À PARLER

4

E: je **voudrais** actualiser ma carte étudiante **s'il vous plaît**

EXPOSER SA DEMANDE

POLITESSE : conditionnel + s'il vous plaît

Ouais : PRENDRE EN COMPTE LA DEMANDE

A: **ouais hop** c'est simplement le petit sticker 2020 2021

Hop : ACCOMPAGNER LE GESTE (prend la carte)

EXPLIQUER LA DÉMARCHE

6

E: il y a aucune démarche à faire

DEMANDER/ RÉPONDRE

EXPOSER - EXPLIQUER

A: non de votre côté vous n'avez rien à faire

MARQUEUR DE COMPRÉHENSION

E: **ok super**

8

A: **hop voilà simplement c'est tout bon**

CONCLURE

CLORE

Hop : ACCOMPAGNER LE GESTE (colle le sticker)

E: **parfait** je vous remercie **bonne journée au revoir**

REMERCIER

C'est tout bon : REND LA CARTE > RÉALISE LA DEMANDE L.3

10

A: **bonne journée au revoir**

SALUER