

1  
3  
6  
9  
12  
15  
18  
21  
24  
27  
30  
33  
36

(frappe à la porte)

A: oui bonjour

E: bonjour

A: installez-vous

E: merci

A: dites-moi

alors : MARQUEUR DE PRISE DE PAROLE  
je viens parce que : JUSTIFIE LA DEMANDE AVANT DE LA PRODUIRE  
en fait : MARQUEUR POUR INTRODUIRE LA JUSTIFICATION  
maintenant : MARQUE LA DURÉE + ACCENTUE LA LONGUEUR ENTRE LA PERTE ET LE JOUR DE L'INTERACTION

ACCUEILLIR

SALUER

REMERCIER

INVITER À PARLER

OUVRIR

E: alors je viens parce qu'en fait j'ai perdu ma carte étudiante il y a un mois maintenant

A: d'accord

E: et voilà je me rends compte que j'aurais besoin d'en refaire une s'il vous plaît

A: pas de souci

E: je sais pas du tout comment ça se passe

A: simplement on va la refaire on va vous la refaire euh j- juste ici vous connaissez votre

numéro d'étudiant

E: oui je vais vous donner ça alors je vais le chercher

A: ou votre nom hein ça fonctionne aussi

E: alors \*\*\*\*\* (épèle)

A: ouais

E: Léa

A: hop tac Léa hop euh voilà vous n'aviez pas d'argent sur la sur la

E: non pas du tout non non

A: d'accord c'est tout bon carte perdue

E: hum hum

A: hop hop

E: du coup il y a pas de formulaire à remplir ou quoi

A: non c'est vraiment la carte euh le on on la refait cette année

E: tout se fait euh automatiquement

A: ouais

E: ok ça marche

A: directement on a déjà la photo dans le

E: ah ben c'est super

A: dans le logiciel hop faut juste que je trouve la bonne imprimante et normalement ça

devrait marcher hop et voilà c'est tout bon

E: super merci beaucoup

A: de rien bonne journée

E: bonne journée au revoir

A: au revoir

RACONTER ET EXPOSER IMPLICITEMENT SA DEMANDE/ PRENDRE EN COMPTE LA DEMANDE

POLITESSE : conditionnel + s'il vous plaît

DEMANDER/ RÉPONDRE

JUSTIFIER L'ATTENTE

PROPOSER UNE ALTERNATIVE

DONNER SON NOM

sur la sur la : QUESTION INACHEVÉE MAIS COMPRISE PAR E

carte perdue : coche la case E confirme

DEMANDER/ RÉPONDRE

ou quoi = « ou autre chose »

CONSTATER/CONFIRMER

DONNER DES INFORMATIONS

JUSTIFIER L'ATTENTE

CONCLURE

REMERCIER

SALUER

EXPOSER - EXPLIQUER

DEMANDER/DONNER DES INFORMATIONS

CLORE

d'accord + mouvement : MARQUEUR DE COMPRÉHENSION

et voilà : DEUXIÈME ÉTAPE DU RÉCIT

pas de souci : ACCEPTER LA DEMANDE

on va la refaire : FAUX-DÉPART  
juste ici : geste

alors : MARQUEUR DE PRISE DE PAROLE

ouais : INFORME QU'ELLE PEUT DONNER SON PRÉNOM

accompagne des gestes

voilà : accède au dossier

d'accord : MARQUEUR DE COMPRÉHENSION

du coup : MARQUEUR DE PRISE DE PAROLE + INTRODUC-TEUR DE QUESTION  
le on : FAUX-DÉPART

ok ça marche : MARQUEUR DE COMPRÉHENSION

accompagne des gestes

juste = ADOUCISSEUR « SIMPLEMENT »

c'est tout bon : donne la carte : RÉALISE LA DEMANDE DE L.9