OUVERTURE

SALUER

E: bonjour
V: bonjour **monsieur**

Fréquent dans les commerces : saluer + regard = demander

DEMANDER/ REPONDRE

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Politesse : conditionnel passé + formule

DEMANDER/ REPONDRE

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

Politesse : conditionnel + formule

DEMANDER/REPONDRE

E: euh **vous auriez** du pain sans gluten **s'il vous plait**
V: euh c'est **sur commande** monsieur
E: **sur commande d'accord**

Marques de compré-hension

Répétition pour marquer sa compréhension

DONNER DES INSTRUCTIONS/ REPONDRE

V: si vous le commandez aujourd'hui vous pouvez l'avoir pour demain
E: **ouais d'accord**

COMMANDER ET PAYER

COMMANDER

E : et ben **je vais vous prendre** deux Sarmentines **s'il vous plait**

Question avec intonation montante en regardant E

DEMANDER/REPONDRE

V: ***la cuisson***
E: ***pas trop cuites*** pas trop cuites
V: pas trop cuites (la vendeuse emballe le pain dans du papier)

Parle en même temps et répète

Répétition pour marquer sa compréhension

PAYER et REMERCIER

Accompa-gne les gestes

V: **voilà** 2 euros 20 **s'il vous plait** merci
(la vendeuse ouvre sa caisse et compte la monnaie)
V: et **voilà** merci
E: merci

CLOTURE

SALUER

V: **bonne journée**
E: **bonne journée *au revoir***
V: ***au revoir***

Salutations identiques *puis ajout répété*