OUVERTURE

1 E: bonjour
2 A: bonsoir

SALUER

2 formes différentes

DEMANDE

pas de forme interrogative, conditionnel + formule de politesse

DEMANDER

3 E: **ce serait** pour un aller-retour Épinal Thaon **s'il vous plait**
4 A: un aller-retour Épinal Thaon

CONFIRMER

Répétition de la demande

vous avez une carte de réduction

DEMANDER

5 E: pas du tout

REPONDRE

(l'agent tape sur l'ordinateur)

PAIEMENT

Marqueur d'introduction ✚ *Faire* au futur (pour une action présente) ✚ Formules de politesse

ANNONCER

6 A: **donc ça fera** 3 euros 80 **s'il vous plait monsieur**

(il tend un billet de 20 euros)

REMERCIER

7 A: merci

(elle saisit le billet)

ANNONCER

8 A: je vous dois 16 euros 20

(elle prend l'argent dans son tiroir)

ANNONCER

9 A: **pour vous**

(elle pose l'argent devant le client, il prend l'argent)

Accompagne le geste (rendre la monnaie)

CONSIGNE

10 A: vous **n'oublierez pas** de composter avant le départ d'Épinal et de Thaon

(hochement de tête du client)

Futur et modalité négative

DONNER DES CONSIGNES

11 **voilà** pour vous

ANNONCER

12 E: ok merci

REMERCIER

Accompagne le geste (donner le billet) avec le présentatif *voilà*

CLOTURE

13 E: au revoir
14 A: bonne soirée au revoir

SALUER

2 formes différentes