

OUVERTURE

1 F: bonjour

SALUER

2 A: **madame**

SALUER ET DEMANDER

Intonation + regard vers F = A invite F à s'exprimer

Marqueur d'introduction

3 F: **eu**h j'ai envoyé un mail hier pour réserver

EXPOSER SA DEMANDE

Marqueur d'écoute

4 A: **oui**

EXPRIMER SON ÉCOUTE

Marqueur d'hésitation

5 F: **eu**h pour le 6 juin

PRÉCISER

6 A: **oui**

EXPRIMER SA COMPRÉHENSION

Marqueur de compréhension

7 F: au nom de (*donne son nom*)

PRÉCISER

RÉPONDRE

8 A: c'était pour Con- Constantin Macherel **c'est ça**

DEMANDER

Faux départ

Marqueur de vérification

non pas du tout

En réaction l'incompréhension vue dans l'expression faciale de E

9 F: **pardon**

EXPRIMER SON INCOMPRÉHENSION

10 A: pour quel spectacle

DEMANDER

11 F: **eu**h le concert de 20h de violoncelle le

RÉPONDRE

Marqueur d'hésitation

Construction inachevée

Marqueur de confirmation

12 A: **oui** Constantin Macherel

DEMANDER

13 F: le quatuor **oui voilà**

RÉPONDRE/CONFIRMER

Marqueurs de confirmation

Marqueurs de confirmation

14 A: **oui c'est ça**

CONFIRMER

pardon

S'EXCUSER

DEMANDE/RÉPONSE

RECHERCHE DE LA RÉSERVATION

Marqueur de réflexion

Faux-départ

15 F: **eu**h une place enfant con- billet conservatoire et deux places famille

PRÉCISER

16 A: vous êtes madame

DEMANDER

17 F: (*donne à nouveau son nom*) ou ça a

RÉPONDRE

Construction inachevée (chevauchement)

18 A: **alors** vous aviez ré-

DEMANDER

Marqueur d'introduction

Chevauchement et interruption

19 F: c'est mon enfant ça a peut-être mis ça a peut-être été mis à mon nom (*donne un autre nom de famille*)

EXPLIQUER

Accompagne la recherche

Reformulation

20 A: euhm ah oui Emilia

ANNONCER

21 F: c'est ça

CONFIRMER

Marqueurs de confirmation et répétition pour confirmer

CONFIRMER

22 A: c'est ça

ANNONCER UN PRIX

Marqueur de conséquence

donc ça fera 22 euros 20

Futur simple pour action immédiate

23 F: oui

EXPRIMER SA COMPRÉHENSION

24 A: c'est ça

CONFIRMER

(pause)

vous réglez par carte

DEMANDER

RÉPONDRE

25 F: par carte

(pause)

Répétition pour confirmer

les places se trouvent euh où enfin c'est placé

DEMANDER DES INFORMATIONS

Marqueur de réflexion

Marqueur de reformulation

Reformulation

Marqueur de confirmation

Construction inachevée (chevauchement)

26 A: oui c'est

RÉPONDRE

27 F: ou c'est placement libre

DEMANDER DES INFORMATIONS

28 A: non non c'est placé

RÉPONDRE

29 F: oui

EXPRIMER SA COMPRÉHENSION

30 A: c'est en plein milieu d'orchestre

PRÉCISER

31 F: parfait

ÉVALUER

COMMENTER

Marqueur de conséquence

32 A: donc euh bonnes places

(pause)

Marqueur de réflexion

Futur proche pour action immédiate

je vais vous montrer sur le plan sinon

PROPOSER

Marqueur de proposition

33 F: oui

ACCEPTER

34 A: voilà

DONNER UN DOCUMENT

Accompagne un geste

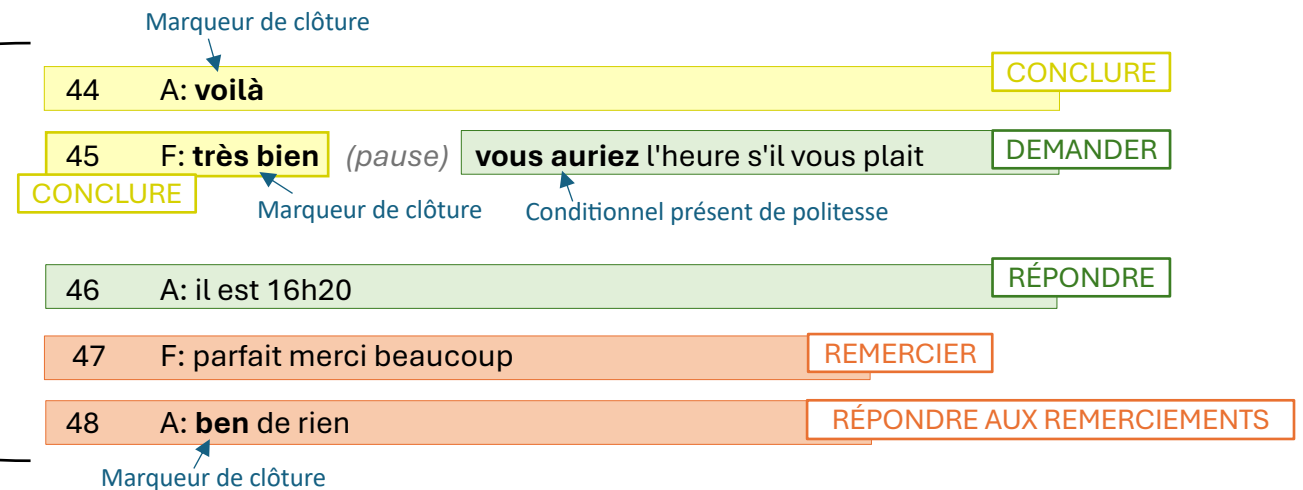
35 F: merci

REMERCIER

REMISE DES BILLETS ET RENSEIGNEMENTS



PRÉCLÔTURE



CLÔTURE

