

Section APPRENTISSAGE

PRODUCTION ORALE | Stade 1 | Niveau 3

Domaines	Consommation et services
Situations	Achat d'aliments et de produits d'entretien • Support audio <i>À la caisse</i>
Intentions	Demander des renseignements à la caisse Donner des renseignements à la caisse

Crédits iconographiques : Cégep de Jonquière, Gouvernement du Québec, Shutterstock.com

Crédits audiographiques : Cégep de Jonquière



TÂCHE : Échanger à la caisse d'un marché d'alimentation

■ CONTEXTE DE COMMUNICATION ■

Contraintes situationnelles



Prenez connaissance du tableau des contraintes.



Échanger à la caisse d'un marché d'alimentation

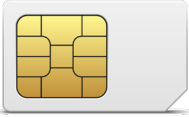
Vous êtes à la caisse d'un marché d'alimentation pour payer vos achats.

Circonstances	Interlocutrices/Interlocuteurs
Où : ○ à la caisse d'un marché d'alimentation	Qui : ○ la cliente ou le client ○ la caissière ou le caissier
Pourquoi : ○ pour payer à la caisse	
Quand : ○ le jour	Relation : ○ formelle

ÉLABORATION DU DISCOURS

Contraintes linguistiques

1. a)  Observez le tableau *Lexique*.

Lexique		
des articles 	un panier 	un sac 
payer comptant/avec ma carte de crédit/ma carte de débit 	un retrait 	la carte de récompenses/ de points/de fidélité 
la puce 	un paiement direct 	une carte de crédit/de débit 
un numériseur 	un NIP 	une brochure publicitaire 

CONSOMMATION ET SERVICES | Achat d'aliments et de produits d'entretien

- b)  Prenez connaissance du tableau *Lexique et structure de la situation*. Portez une attention particulière aux éléments en caractères gras.

Lexique et structure de la situation	
Interaction 	
Agir – Réagir	
Interlocuteurs 😊 A caissier 😊 B client	
😊 A	Bonjour.
😊 B	Bonjour.
😊 A	Avez-vous des sacs?/Voulez-vous des sacs?
😊 B	Non, j' vais en prendre deux, s'il vous plaît./Oui, j'en veux deux. Merci!
😊 A	Avez-vous des articles sous l' panier?
😊 B	Ah oui! J'oubliais. J'ai des rouleaux de papier essuie-tout, merci.
😊 A	J' vais les numériser.
😊 B	Y a une erreur. C'est en réduction dans la brochure publicitaire.
😊 A	J' vais demander au commis de vérifier.
😊 B	Merci.
😊 A	Oui, c'est 2,00 \$ de moins. Vous les prenez?
😊 B	Oui, s'il vous plaît.
😊 A	Ça fait 80,50\$. Vous payez comment?
😊 B	Débit.
😊 A	C'est à vous. Insérez votre carte, s'il vous plaît.

CONSOMMATION ET SERVICES | Achat d'aliments et de produits d'entretien

☺A Avez-vous la carte de récompenses?

☺B Non.

☺A En voulez-vous une? C'est gratuit.

☺B Non, merci.

☺A J'vous remercie. Passez une bonne journée.

☺B Vous aussi, merci.

2. a)



Écoutez l'enregistrement des réponses de la cliente. Formulez oralement les demandes du caissier à l'aide des illustrations et des réponses proposées.



Formulez les demandes du caissier



CONSOMMATION ET SERVICES | Achat d'aliments et de produits d'entretien

CONSOMMATION ET SERVICES | Achat d'aliments et de produits d'entretien

- b)    Écoutez l'enregistrement des réponses de la caissière. Formulez oralement les demandes du client à l'aide des illustrations et des réponses proposées.

 Formulez les demandes du client	
	 \$
	



Un bon différé vous est remis sur demande lorsqu'un produit annoncé en solde n'est plus disponible. Par ailleurs, il existe au Québec la *Politique d'exactitude des prix*.

Politique d'exactitude des prix

Si le prix enregistré à la caisse est plus élevé que le prix annoncé, le plus bas prix prévaut et si cette erreur porte sur un article dont le prix annoncé est de:

10\$ ou moins: le commerçant doit vous remettre gratuitement cet article;

Plus de 10\$: le commerçant corrige le prix et doit vous consentir un rabais de 10\$ sur le prix corrigé de l'article.

1. La politique d'exactitude des prix s'applique même si l'erreur est constatée avant que la transaction ne soit complétée, à la condition toutefois que vous achetiez l'article.
2. Si, au cours d'une même transaction, la même erreur se reproduit à l'égard d'articles identiques, le prix de chacun est corrigé mais la politique d'indemnisation ne s'applique qu'à un seul de ces articles.
3. La politique d'indemnisation ne s'applique pas à l'égard d'articles pour lesquels la loi prévoit qu'un rabais ne peut être accordé par le commerçant (exemples: tabac et certains médicaments). Elle ne s'applique pas non plus à l'égard d'articles pour lesquels la loi fixe un prix minimal (exemples: lait, bière et vin) si son application a pour effet de contrevenir à la loi.

Québec 
Office de la protection
du consommateur
1 888 OPC-ALLO
1 888 672-2556

Février 2001