

Section APPRENTISSAGE

PRODUCTION ORALE | Stade 1 | Niveau 4

Domaines	Consommation et services
Situations	Transactions bancaires • Support audio <i>Ouvrir un compte</i>
Intentions	S'informer pour ouvrir un compte

Crédits iconographiques : Cégep de Jonquière, Desjardins.com, Shutterstock.com

Crédits audiographiques : Université de Montréal

CONSOMMATION ET SERVICES | Transactions bancaires



TÂCHE : S'informer pour ouvrir un compte

■ CONTEXTE DE COMMUNICATION ■

Contraintes situationnelles



Prenez connaissance du tableau des contraintes.



S'informer pour ouvrir un compte

Vous voulez ouvrir un compte bancaire. Vous vous présentez dans une institution bancaire pour obtenir des informations. Vous rencontrez la représentante ou le représentant du service à la clientèle.

Circonstances

Où :

- dans une institution bancaire

Pourquoi :

- pour ouvrir un compte

Quand :

- le jour

Interlocutrices/Interlocuteurs

Qui :

- la cliente ou le client
- la représentante ou le représentant du service à la clientèle



Relation :


- formelle

ÉLABORATION DU DISCOURS

Contraintes linguistiques



1.  Observez le lexique.


a)   Écoutez l'extrait 1 du document audio *Ouvrir un compte*.

 Repérez, lors de l'écoute du document audio, les éléments du tableau *Lexique* liés à l'ouverture d'un compte.



Lexique	
une cliente/un client	des frais
une conseillère financière/un conseiller financier	fournir des informations personnelles
code permanent	ouvrir un dossier
	des types de compte


CONSOMMATION ET SERVICES | Transactions bancaires

- b)   Écoutez l'extrait 2 du document audio *Ouvrir un compte*.

 Repérez, lors de l'écoute du document audio, les documents exigés lors de l'ouverture d'un compte.

Lexique	
une carte avec photo	le passeport canadien
la carte d'assurance-maladie	le permis de conduire
la carte d'assurance sociale	une pièce d'identité obligatoirement
le certificat de naissance	









- c)   Écoutez l'extrait 3 du document audio *Ouvrir un compte*.

 Repérez, lors de l'écoute du document audio, les types de compte offerts par l'institution bancaire.



Lexique		
une carte de débit	le numéro d'identification personnelle (NIP)	faire des économies
un compte avec opérations	une transaction	signer
un compte chèque	un type de compte sans frais	magnétiser
un compte épargne		
des frais d'utilisation		
un forfait		

CONSOMMATION ET SERVICES | Transactions bancaires

2. a)  Prenez connaissance du tableau montrant les forfaits en fonction du type de compte et des besoins financiers.

Types de compte et besoins financiers		Forfaits
 <p>épargne</p>	<p>Client 1</p>  <p>voyage</p>	<p>Le p'tit écono</p> <p>frais par transaction forfait très économique projets à moyen terme</p>
 <p>épargne</p>	<p>Client 2</p>  <p>études</p>	<p>Le p'tit trésor</p> <p>frais par transaction forfait très économique projets à long terme</p>
 <p>chèque</p>	<p>Client 3</p>  <p>opérations courantes</p>	<p>Le p'tit pratique</p> <p>6,25 \$/mois forfait économique 15 transactions par mois</p>
 <p>chèque</p>	<p>Client 4</p>  <p>opérations courantes</p>	<p>Le p'tit branché</p> <p>13,95 \$/mois forfait autonome transactions illimitées</p>

CONSOMMATION ET SERVICES | Transactions bancaires

- b)  Observez le tableau de l'interaction *L'ouverture d'un compte*. Portez une attention particulière aux éléments en caractères gras. Prenez connaissance du rôle qui vous a été attribué : client ou représentant du service à la clientèle.
-  Complétez oralement l'interaction. Référez-vous au tableau se trouvant au point 2 a). Simulez l'interaction.

Lexique et structure de la situation


Interaction 1

L'ouverture d'un compte

Agir - Réagir

Interlocuteurs

- ☺A client
- ☺B représentant du service à la clientèle



Prise de contact

☺A Bonjour, j' voudrais ouvrir un compte. Auriez-vous l' temps de m' rencontrer maint'nant?



☺B Vous d'vez prendre rendez-vous. Mais, attendez, j' vérifie mon agenda... Ça va, j'ai une annulation. Passez dans mon bureau.

Développement

☺B Alors... comment est-c' que j' peux vous aider?

☺A J'aim'rais avoir des informations pour ouvrir un compte.

CONSOMMATION ET SERVICES | Transactions bancaires

☺B	Quels sont vos besoins financiers ?
	Répondre selon les besoins financiers choisis.
☺A	
	J' vous suggér'rais/conseill'rais + type de compte.
☺B	
	Rupture de contact
☺A	C'est intéressant! J' vais prendre celui-là.
☺B	Parfait, donnez-moi quelques minutes. Nous allons ouvrir vot' dossier.



Le mouvement des caisses Desjardins a été fondé par M. Alphonse Desjardins. Ce dernier a fait la promotion de l'idée de la coopération. Il voulait ainsi améliorer la condition des classes populaires et contribuer au relèvement économique des Canadiens français. Le 6 décembre 1900, il fonde la première caisse populaire à Lévis. À sa mort, survenue le 31 octobre 1920, il aura participé personnellement à la fondation de 163 caisses populaires, dont 136 au Québec, 18 en Ontario et au moins 9 aux États-Unis.