

Section ENSEIGNEMENT

PRODUCTION ORALE | Stade 1 | Niveau 3

PROGRAMME-CADRE

Domaines	Consommation et services
Situations	Achat d'aliments et de produits d'entretien
Intentions	Demander des renseignements à la caisse Donner des renseignements à la caisse

STRUCTURE ET ORGANISATION DE LA TÂCHE

Axe situationnel	À la caisse d'un marché d'alimentation • Support audio <i>À la caisse</i> • <i>Transcription</i> 
Axe linguistique	Vocabulaire, structures et expressions utiles Futur avec l'auxiliaire « aller » au présent Vouloir au présent <i>Vous</i> de politesse Pronoms « le, la, les, l' » Pronom « en »

ÉCHELLE

Échange avec l'entourage, dans des **situations prévisibles**, des demandes simples de renseignements ou de services axées sur les **besoins immédiats** de la vie quotidienne, sur des **sujets personnels** ou certains **thèmes familiaux**

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

Faire prendre 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) Faire observer 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) Faire prendre connaissance du tableau *Lexique et structure de la situation*. Faire porter 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 plait./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 plait.
 A	Ça fait 80,50\$. Vous payez comment?
 B	Débit.
 A	C'est à vous. Insérez votre carte, s'il vous plait.

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)  Faire écouter l'enregistrement des réponses de la cliente. Faire formuler oralement les demandes du caissier à l'aide des illustrations et des réponses proposées.

 Faire formuler la question du caissier		 Réponses de la cliente
 <i>Avez-vous des sacs?</i>		« Non. J'en aurais besoin de six, s'il vous plaît. »

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

 <i>Avez-vous des articles sous l' panier?</i>		« Oui oui, j'ai une caisse de bouteilles d'eau. »
 <i>C'est pour payer de quelle façon?</i>		« Paiement direct. »
 <i>Avez-vous la carte de récompenses?</i>		« Oui, attendez. La voilà. »

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

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

 Faire formuler les questions du client		 Réponses de la caissière
 <i>Elles sont combien vos barres de chocolat?</i>	 \$	« Une et trente. »
 <i>Est-c' que j' pourrais avoir des sacs?</i>		« Bien sûr. Combien vous en voulez? »

ENCADREMENT DE LA TÂCHE

Les rôles établis dans l'interaction peuvent alterner.
Effectuer les rappels nécessaires sur les formulations à utiliser.



Présenter la *Politique d'exactitude des prix* et expliquer le fonctionnement d'un bon différé.

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