

Section ENSEIGNEMENT

PRODUCTION ORALE | Stade 1 | Niveau 4

PROGRAMME-CADRE

Domaines	Consommation et services
Situations	Service de restauration
Intentions	Demander des renseignements pour commander et payer Exprimer ses besoins ou ses préférences

STRUCTURE ET ORGANISATION DE LA TÂCHE

Axe situationnel	Dans un restaurant
Axe linguistique	Vocabulaire lié à la restauration rapide Questions simples Formulation des préférences

ÉCHELLE

Échange avec l'entourage, dans des **situations prévisibles**, des informations à propos de **thèmes familiaux : besoins courants** de la vie quotidienne, loisirs ou centres d'intérêt

Crédits iconographiques : Cégep de Jonquière, Shutterstock.com

CONSOMMATION ET SERVICES | Service de restauration



TÂCHE : Commander un sous-marin dans un service de restauration rapide

CONTEXTE DE COMMUNICATION

Contraintes situationnelles

Faire prendre connaissance du tableau des contraintes.



Commander un sous-marin dans un service de restauration rapide

Vous êtes au comptoir d'un restaurant pour commander un sous-marin. Vous choisissez les garnitures parmi les différentes options offertes.

Circonstances

Où :

- au restaurant

Pourquoi :

- pour commander un sous-marin

Quand :

- au dîner ou au souper

Interlocutrices/Interlocuteurs

Qui :

- une cliente ou un client
- une serveuse ou un serveur

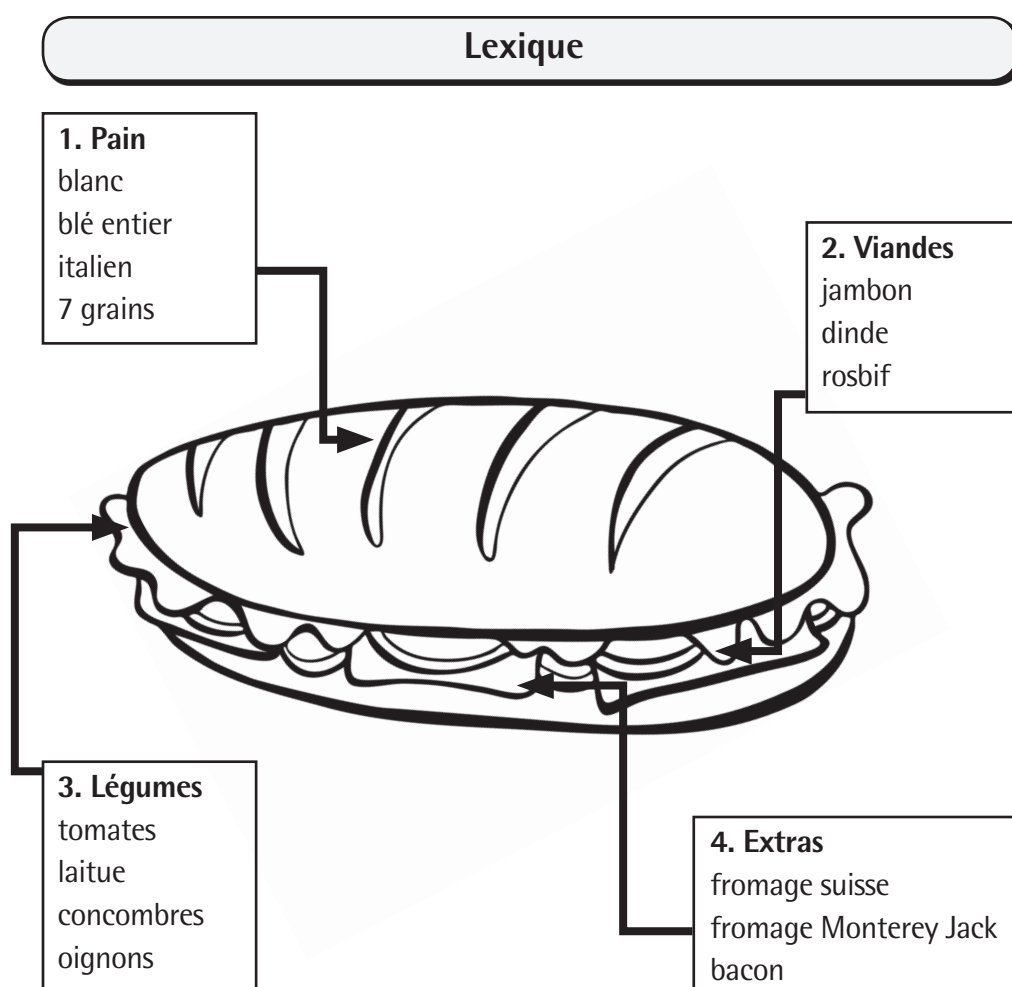
Relation :

- formelle

ÉLABORATION DU DISCOURS

Contraintes linguistiques

1. a) Faire observer le lexique.



CONSOMMATION ET SERVICES | Service de restauration

b) Faire prendre connaissance de l'interaction 1 *La commande au comptoir*.

Lexique et structure de la situation

Interaction 1

La commande au comptoir

Agir - Réagir

Interlocuteurs

😊A serveur

😊B client



😊A Bonjour.

😊B Bonjour. J' vais prendre un sous-marin.

😊A Avec quel pain?

😊B Quelles sortes de pain vous avez?

😊A Blanc, blé entier, italien ou 7 grains.

😊B Heu... pain italien s.v.p.

😊A J' vous mets quelle viande dans vot' sous-marin?

😊B Avez-vous du rosbif?

😊A Oui.

😊A Prenez-vous un extra fromage ou un extra bacon?

😊B Combien ça coûte un extra fromage?

😊A Un dollar.

😊B OK.

😊A Fromage suisse ou Monterey Jack?

😊B Heu... suisse.

CONSOMMATION ET SERVICES | Service de restauration

😊A Tomates, laitue, concombres, oignons?

😊B Tomates et laitue s.v.p.

😊A Allez-vous l' prendre en trio?

😊B Non, merci. J'aim'rais mieux avoir un verre d'eau avec ça.

😊A Passez à la caisse s.v.p.

😊B Est-c' que j' peux utiliser c' coupon-là?

😊A Pas d' problème.

😊A Ça fait 6,50 \$.

😊B Voilà. Merci.

😊A Merci, au r'voir!

CONSOMMATION ET SERVICES | Service de restauration

2. a) Faire prendre connaissance du tableau de l'interaction 2 *La commande au comptoir*.

Lexique et structure de la situation

Interaction 2 
La commande au comptoir

Agir – Réagir

Interlocuteurs

☺A	serveur
☺B	client



☺A	Bonjour.
☺B	<i>Bonjour. J' vais prendre un sous-marin.</i>
☺A	Quel pain voulez-vous?
☺B	<i>Le client choisit un des pains suivants : pain blanc, pain de blé entier, italien ou 7 grains.</i>
☺A	J' vous mets quelle viande dans vot' sous-marin?
☺B	Quelles sortes de viandes vous avez?
☺A	Jambon, dinde, rosbif.
☺B	<i>Le client choisit une des viandes suivantes : jambon, dinde ou rosbif.</i>
☺A	Prenez-vous un extra bacon ou du fromage Monterey Jack ou suisse?
☺B	<i>Le client choisit ou non de prendre des extras et spécifie, le cas échéant, le type de fromage.</i>
☺A	Tomates, laitue, concombres, oignons?
☺B	<i>Le client choisit parmi les légumes suivants : tomates, laitue, concombres ou oignons.</i>

CONSOMMATION ET SERVICES | Service de restauration

😊A	Allez-vous l' prendre en trio?
😊B	<i>Le client pose des questions sur le prix, sur ce qu'il inclut ou toute autre question sur le trio.</i>
😊A	<i>Diverses réponses sont possibles.</i>
😊B	Oui/Non.
😊A	Ça fait ____\$.
😊B	<i>Voilà. Merci.</i>

- b) Séparer le groupe en dyades de façon à obtenir un client et un serveur par équipe.

Faire observer la description des 12 sous-marins. Faire choisir l'un des sous-marins proposés.

Faire compléter oralement la transaction entre le client et le serveur en respectant le tableau de l'interaction 2 *La commande au comptoir*. Faire simuler la commande.

CONSOMMATION ET SERVICES | Service de restauration

Choix de sous-marins			
1. – pain blanc – dinde – extra fromage suisse – oignons	2. – pain italien – jambon – tomates – laitue	3. – pain 7 grains – jambon – tomates – oignons	4. – pain italien – dinde – extra bacon – concombres
5. – pain blanc – rosbif – extra fromage suisse – laitue	6. – pain 7 grains – dinde – concombres – laitue	7. – pain de blé entier – rosbif – extra fromage Monterey Jack – tomates	8. – pain blanc – rosbif – laitue – concombres
9. – pain 7 grains – rosbif – tomates – concombres	10. – pain de blé entier – jambon – tomates – oignons	11. – pain italien – dinde – tomates – concombres	12. – pain blanc – jambon – extra bacon – tomates

CONSOMMATION ET SERVICES | Service de restauration

ENCADREMENT DE LA TÂCHE

Les rôles établis dans les contraintes peuvent alterner.

Comme variante, suggérer au serveur de bien prendre en note tous les choix de son client. Après avoir fait le choix de son sous-marin, le client passe sa commande sans révéler de quel sous-marin il s'agit. Le serveur déduit ensuite par élimination le choix de son client.

Effectuer les rappels nécessaires sur les formulations à utiliser.

Rappeler les types de sauces qui peuvent être proposés lors d'une commande effectuée dans un service de restauration rapide.

Sauces	
de l'huile	de la relish sucrée
du ketchup	de la sauce à la moutarde et au miel
de la mayonnaise	de la sauce aigre-douce
de la mayonnaise à l'ail	de la sauce BBQ
de la mayonnaise maison	de la sauce piquante
de la moutarde	de la sauce teriyaki
de la moutarde forte	de la sauce dijonnaise