

## TÂCHE | Aider la clientèle à s'orienter dans un établissement

### Situation

En emploi

### Intentions

#### Production orale :

- Répondre à des demandes de la clientèle sur la localisation des produits et des services de l'établissement (N2-N3)

#### Compréhension orale :

- Répondre à des demandes de la clientèle sur la localisation des produits et des services de l'établissement (N2-N3)

#### Production écrite :

- S. O.

#### Compréhension écrite :

- Lire le plan de l'établissement (N2)
- Lire des affichettes pour trouver un produit dans une allée (N3)
- Lire une liste de produits ou de services fournie par le client (N3)

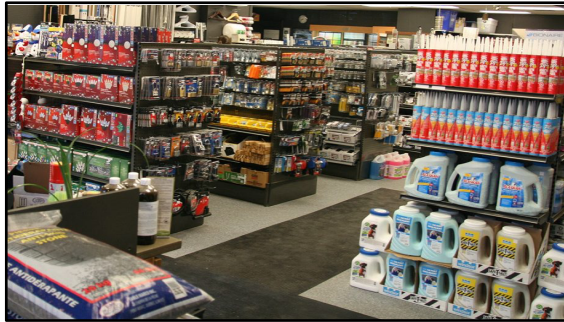
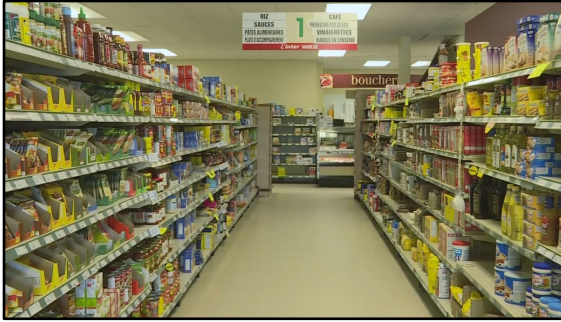
### Supports

- Annexe 1 : Vidéo – « Les allées à l'épicerie »
- Annexe 2 : Enregistrement audio – « Demandes des clients »
- Annexe 3 : Enregistrement audio – « Réponses des employés »
- [Annexe 4](#) : Plan de commerce
- [Annexe 5](#) : Cartes lexicales
- [Annexe 6](#) : Fiches situations
- [Annexe 7](#) : Autoapprentissage

## AMORCE



Observez les illustrations suivantes et répondez aux questions.



### Réflexion

1. Qu'est-ce qu'on voit sur ces images ?
2. Quels produits ou services peut-on trouver ici ?
3. Comment trouvez-vous les produits...
  - a. dans une grande épicerie ?
  - b. dans une quincaillerie ?
4. Comment trouvez-vous les services...
  - a. dans un hôtel ?
  - b. dans un complexe touristique ?
5. Qu'est-ce que vous faites si vous ne trouvez pas un produit ou un service ?
6. À qui pouvez-vous demander de l'aide ?
7. Dans votre travail, avez-vous déjà aidé la clientèle à trouver un produit ou un service ?

## ENTRÉE EN MATIÈRE

### Préparation à la lecture



Prenez connaissance de la mise en situation.

#### Mise en situation

Vous travaillez dans une épicerie. Vous devez poser de nouvelles affiches dans les rangées.



a) Associez chaque illustration au terme correspondant. Plusieurs réponses sont possibles.

#### Illustrations

A.



B.



C.



D.











Termes	Illustrations
Une section ou un rayon	
Une allée et une rangée	
Une étagère et des tablettes	
Un étalage (un présentoir)	

## ENTRÉE EN MATIÈRE



b) Associez chaque pictogramme de l'épicerie au nom du rayon correspondant.

Pictogrammes			
A. 	B. 	C. 	D. 
E. 	F. 	G. 	H. 

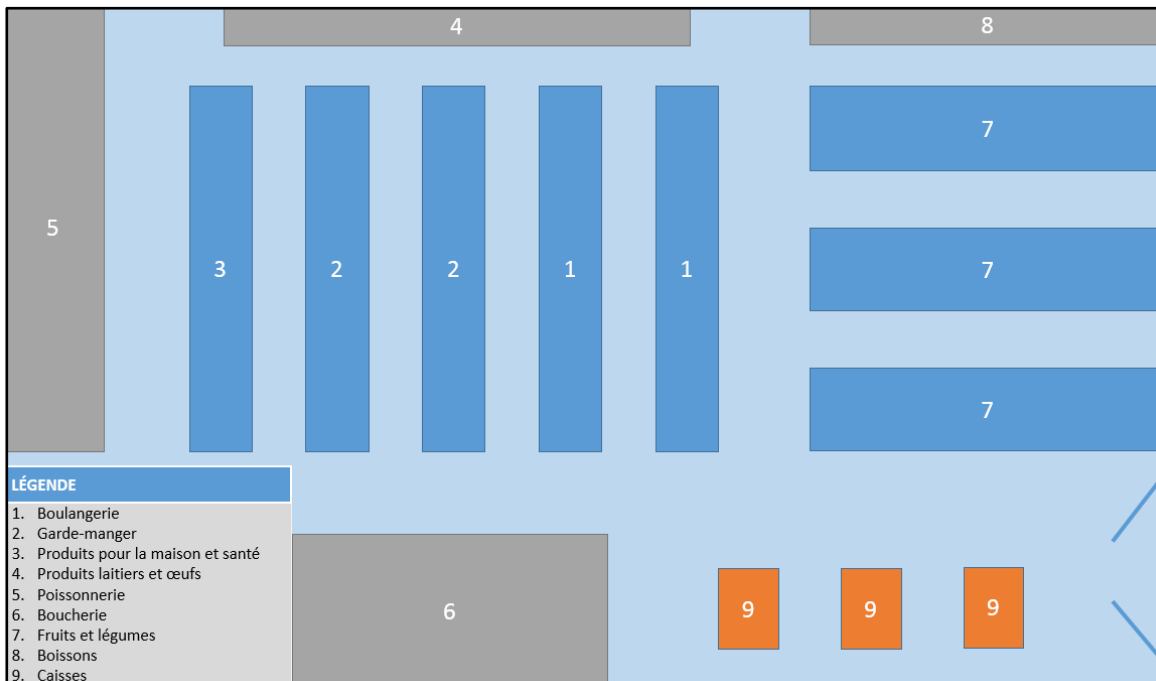
Liste des rayons							
1. Boucherie	2. Boulangerie	3. Garde- manger	4. Fruits et légumes	5. Maison et santé	6. Produits surgelés	7. Produits laitiers et œufs	8. Poissonnerie

## ENTRÉE EN MATIÈRE

### Compréhension écrite globale



Observez le plan et répondez aux questions suivantes.



### Compréhension

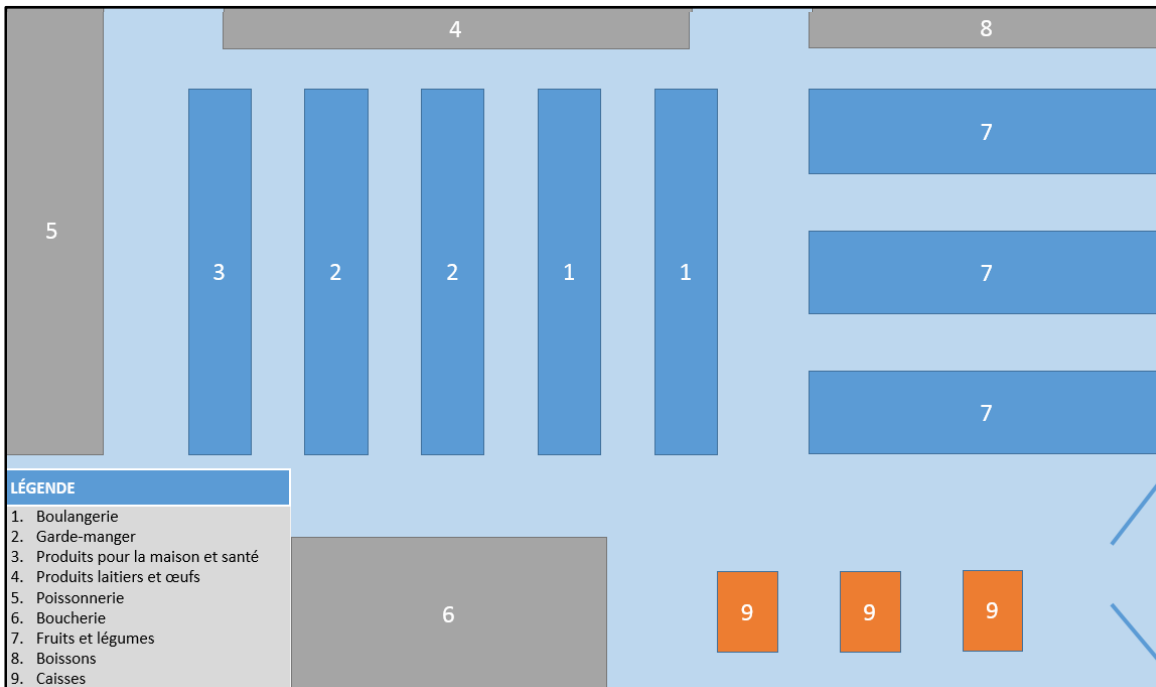
1. Comment s'appelle ce document ?
2. À quoi sert-il ?
3. Combien de sections voit-on dans cette épicerie ?
4. Quelle information trouve-t-on dans une légende ?

## ENTRÉE EN MATIÈRE

### Compréhension écrite détaillée



a) Regardez le plan du commerce ([Annexe 4](#)) et associez chaque affiche (A, B et C) à la section correspondante (1 à 9). Consultez un dictionnaire au besoin. Il n'est pas nécessaire d'écrire votre réponse.



A
1. Épices et fines herbes
2. Conserves
3. Pâtes, riz et fèves
4. Condiments

B
1. Yogourt
2. Fromages emballés
3. Beurre et crème
4. Œufs

C
1. Produits pour le corps
2. Soins dentaires
3. Accessoires de nettoyage

## ENTRÉE EN MATIÈRE



b) À partir du plan du commerce ([Annexe 4](#)), répondez aux questions suivantes.

### Compréhension

1. Où est la section « Boucherie » ?
2. Où se trouvent les crevettes ?
3. Combien d'étalages trouve-t-on dans la section « Fruits et légumes » ?
4. Je suis dans la première allée, près des caisses. Où sont les produits laitiers ?
5. Où se trouvent les biscuits ?
6. Je suis devant la boucherie. Où est le vin ?

## ENTRÉE EN MATIÈRE

### Production orale



a) Prenez connaissance de la mise en situation.

#### Mise en situation (suite)

Un client vous montre sa liste d'articles à acheter et vous demande dans quelle section se trouvent différents articles.



b) À partir des listes d'achats suivantes (épicerie et quincaillerie), identifiez le rayon où pourrait se trouver chaque article. Posez des questions et répondez oralement aux questions du client.

### Épicerie

Liste d'articles
a. Bananes
b. Beurre d'arachide
c. Pommes de terre
d. Filet de saumon
e. Fromage marbré
f. Beurre
g. Maïs en grains
h. Pain multigrains
i. Eau pétillante
j. Papier de toilette
k. Bœuf haché

Liste des rayons	Produits
1. Boucherie	
2. Boulangerie	
3. Garde-manger	
4. Fruits et légumes	
5. Maison et santé	
6. Poissonnerie	
7. Produits laitiers et œufs	
8. Boissons	

## ENTRÉE EN MATIÈRE

### Quincaillerie

Liste d'articles	
a.	Barbecue portatif
b.	Perceuse
c.	Coussins de chaise
d.	Ampoules
e.	Caisses en plastique
f.	Rouleau à peindre
g.	Robinet
h.	Pinceau large
i.	Grille-pain
j.	Ventilateur
k.	Chaise longue
l.	Boîte à lunch

Liste des rangées	Articles
1. Climatisation, chauffage et ventilation	
2. Cuisine	
3. Décoration	
4. Électricité et éclairage	
5. Électroménagers	
6. Extérieur et jardin	
7. Outils	
8. Peinture	
9. Plomberie	
10. Rangement et nettoyage	

## ENTRÉE EN MATIÈRE

### Préparation à l'écoute



a) Prenez connaissance de la mise en situation.

#### Mise en situation (suite)

Avant la fermeture du commerce, votre collègue circule dans les rayons pour ranger les produits déplacés par les clients.



b) Observez la carte lexicale « Épicerie » ([Annexe 5](#)). Remplissez-la. Ajoutez les rayons et les produits que vous connaissez.



c) Regardez la vidéo « Rangement des rayons » (Annexe 1) et répondez aux questions suivantes.



#### Compréhension

1. Dans quelle rangée va votre collègue ?
2. Qu'est-ce qu'elle récupère ?
3. Dans quel rayon va chaque produit qu'elle récupère ?

## ENTRÉE EN MATIÈRE

### Compréhension orale



a) Prenez connaissance de la mise en situation.

#### Mise en situation (suite)

Pendant que vous replacez les produits avec votre collègue, plusieurs clients vous demandent dans quelle section se trouvent différents articles. Votre collègue et vous répondez aux clients.








b) Écoutez les questions des clients (Annexe 2). Pour chaque question, identifiez le produit recherché et indiquez dans quel rayon il devrait se trouver sur le plan ([Annexe 4](#)).

Questions	Produits recherchés	Rangées
Client 1		
Client 2		
Client 3		
Client 4		
Client 5		



c) Écoutez les réponses de votre collègue (Annexe 3). Associez chaque réponse (A, B, C, D, E) à l'illustration correspondante.

#### Illustrations

## MISE EN PRATIQUE

### Préparation à la production orale



- a) Prenez connaissance de la mise en situation.

#### Mise en situation (suite)

Vous travaillez dans un commerce de détail. Des clients vous demandent où se trouvent quelques produits.



- b) Observez les autres cartes lexicales ([Annexe 5](#)) et remplissez-les en équipe.

### Production orale



- a) Observez le plan ou la liste de produits (articles à acheter) remis/remise par votre professeur ([Annexe 6](#)). Simulez le dialogue entre le client qui cherche les produits et l'employé qui l'aide à s'orienter dans le magasin.



- b) Imaginez une situation dans votre milieu de travail où un client vous demande de l'aide pour trouver un produit ou un service. Jouez cette situation avec un collègue.

## AUTOÉVALUATION



Remplissez la grille d'autoévaluation. Cochez vos réponses.

Autoévaluation		
Énoncés	Oui	Non
Je comprends les questions des clients qui cherchent des produits ou des services.		
Je suis capable de répondre à des questions simples des clients qui cherchent des produits ou des services.		
Je suis capable de lire le plan de l'établissement et les informations nécessaires pour orienter la clientèle.		