



ACCUEILLIR QUELQU'UN, DEMANDER UN RENSEIGNEMENT

OBJECTIFS

- Identifier les étapes d'une prise de contact et leur chronologie
- Poser les questions adaptées
- Utiliser les formules de politesse
- Construire un dialogue et le jouer

CONDITIONS DE REALISATION

Durée prévue : 2 séquences de 2 heures

Supports / matériel :

Aucun, jeux de rôles

Niveau du public ou pré-requis éventuels :

Tout public à l'oral, à partir d'élémentaire pour l'écrit

Modalités :

Collectif et binômes

DEROULEMENT ET CONSIGNES

- Présentation des étapes de la rencontre : les étapes de la prise de contact, les formules (mémo)
- Premières mises en situation avec des situations précises, en binôme à l'oral
- Secondes mises en situation avec contenu à construire en binôme à l'écrit
- Mise en commun ; échanges sur les formules retenues

OBSERVATIONS

*EQUINOXE FORMATION, ATELIER GOUTTE D'EAU, MANA,
IFSL, APPEL, SAINT-LAURENT-DU-MARONI*



**ACCUEILLIR QUELQU'UN,
DEMANDER UN
RENSEIGNEMENT**

SUPPORT(S)

MÉMO

LES ETAPES

Quand je suis dans mon bureau, mon atelier ou chez moi, que dois-je faire ? :

- On frappe à la porte
- J'invite la personne à entrer dans le bureau, l'atelier ou chez moi
- Je salue la personne
- J'invite la personne à s'asseoir
- Je lui demande son souhait
- Je vais écouter le souhait de la personne
- Je vais lui apporter de l'aide en expliquant ce qu'il faut faire
- Je vais fixer un nouveau rendez vous ou répondre à sa question
- Je vais prendre congé de lui

Quand je rentre dans un bureau, un atelier ou chez quelqu'un, que dois-je faire ? :

- Je frappe à la porte
- J'attends qu'on m'invite à entrer dans le bureau, l'atelier ou chez la personne
- Je rentre et je salue la personne
- Je vais dire mon souhait.
- Je vais attendre une réponse
- Je vais encore poser des questions
- Je vais remercier avant de prendre congé de l'autre.

FORMULES DE POLITESSE :

Quels termes employer, comment formuler ma demande ?

Bonjour Madame.....
Puis-je avoir un certificat de...
Je souhaiterais obtenir
Serait il possible de.....
J'aurais besoin de.... pour.....
Excusez-moi Madame, Monsieur....

Je vous remercie Madame, Monsieur.
Merci pour ces informations.
Je vous remercie pour ces
renseignements.
Merci bien.
Je vous en prie
Au revoir Madame, Monsieur.
Je vous souhaite une bonne journée.
Au revoir, passez une bonne journée.



MISES EN SITUATION

1^{ère} étape :

Imaginez le dialogue des situations suivantes :

1. Vous êtes sur la place du marché de St Laurent et vous souhaitez prendre le taxi collectif pour aller à Cayenne.

A quelle heure ?

Autres taxis aujourd'hui ?

Le prix ?

2. Vous vous renseignez auprès d'un vendeur pour acheter des affaires scolaires pour vos enfants.

Des cahiers ?

Des stylos ?

Le prix ?

La quantité ?

3. Vous êtes caissière dans un magasin d'alimentation. Vous répondez aux questions d'une cliente.

Plus de riz ?

La nouvelle livraison ?

La raison ?

2^e étape :

Choisissez deux situations, définir les étapes et construire le dialogue :

- J'accueille mon voisin qui veut m'emprunter un outil
- J'accueille au guichet de la poste quelqu'un qui vient acheter des timbres
- Je vais à l'école demander des renseignements sur la scolarité de mon fils
- Je vais emprunter un outil à mon voisin
- Je vais acheter des timbres à la poste
- J'accueille quelqu'un dans mon atelier
- Je vais passer une commande à quelqu'un dans son atelier
- Je reçois un vendeur qui me propose un produit qui m'intéresse
- Je vais au magasin et je demande des renseignements sur un produit que je ne trouve pas en rayon
- Je suis vendeur dans un magasin et je renseigne quelqu'un qui cherche un produit
- J'accueille quelqu'un qui cherche quelqu'un
- Je vais demander à une personne où habite madame X...