



# Achat(s) dans un commerce



## Les étapes clés



**Attention** : le schéma ci-dessus permet d'observer des phases / activités langagières récurrentes lors d'un achat dans un commerce. Il permet d'anticiper le déroulement de l'interaction mais d'autres éléments peuvent intervenir, par exemple si un autre client intervient dans la discussion avec le ou la vendeuse.

## Demander des produits

| ACTIVITES LANGAGIERES                                         | EN CONTEXTE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ETRE INVITE A PRENDRE LA PAROLE<br>/ A POURSUIVRE SA COMMANDE | <p>« Dites-moi tout »<br/>« Qu'est-ce qui vous ferait plaisir »<br/>« Monsieur bonjour↑ »<br/>« Et avec ceci ↑ »<br/>« Ce sera tout↑ »</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| DEMANDER ET AJOUTER<br>DES PRODUITS                           | <p>« <b>Je vais vous prendre</b> une ficelle au lard s'il vous plait »<br/>« alors <b>il me faudrait</b> un crottin de chèvre s'il vous plait »<br/>« Alors <b>je voudrais</b> une baguette s'il vous plait »<br/>« Est-ce qu'il vous reste des pains au chocolat↑<br/>oui combien monsieur ↑<br/>eh ben un et une brioche »<br/>« <b>Je vais prendre</b> un petit une poignée aussi de bonbons anglais là »<br/>« Alors <b>est-ce qu'il est trop tard pour commencer commander</b> une tropézienne pour demain s'il vous plaît »</p> |

- ➔ Lors d'un achat dans petit commerce, on attend généralement un signal de la part du commerçant pour prendre la parole et demander des produits. **C'est une règle implicite dans ce type d'interaction.** Comme dans les exemples du tableau ci-dessus, l'invitation à prendre la parole peut être **plus ou moins explicite** (« *qu'est-ce qui vous ferait plaisir* » ; « *dites-moi tout* ») **ou implicite**. Dans ce cas, il peut s'agir d'une salutation prononcée avec une **intonation montante** (« *monsieur bonjour* **↑**») ou de **gestes et regards** (le commerçant s'approche du comptoir et regarde le client pour lui faire comprendre qu'il l'écoute).

## Demander des conseils, des informations

| ACTIVITES LANGAGIERES     | EN CONTEXTE                                                                                                                                                 |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DEMANDER DES CONSEILS     | « <b><i>Vous me conseillez</i></b> quel miel si je devais en acheter un »<br>« <b><i>est-ce que vous pouvez me conseiller</i></b> me concocter un bouquet » |
| DEMANDER DES INFORMATIONS | « et la bière c'est du terroir aussi <b>↑</b> »<br>« et pour la quantité ça se passe comment <b>↑</b> »                                                     |

- ➔ Lorsque l'on se rend dans un petit commerce, il peut arriver que l'on ne sache pas encore précisément quel produit on va acheter. Dans ce cas, on peut regarder les produits **ou demander des informations et des conseils** au commerçant pour nous aider à faire un choix.

## Les marqueurs de compréhension et de confirmation

Lors des interactions dans les petits commerces, il est souvent nécessaire de produire des **marqueurs d'écoute et de compréhension**. Par exemple, quand le commerçant nous donne une série d'explications sur un ou des produits, on peut montrer qu'on suit et qu'on comprend ce qui est dit de différentes manières :

« Vendeuse : alors vous avez la ba- la baguette classique  
**(le client hoche la tête)**  
 Vendeuse : sinon vous avez la Grand Siècle  
 Client : **oui** »

Dans ce genre d'interaction, on est également amené à **confirmer ses choix** (produits et quantité) :

« Vendeuse : celui-ci ça ira **↑**

Client : **oui parfait** »

« Vendeuse : une petite poignée comme ça on est à cent gr-

Client : **voilà ça ira** »

## Les remerciements et les salutations

Après le paiement d'un achat dans un commerce, **les remerciements et salutations peuvent être** brefs, amicaux, ou parfois très polis, avec beaucoup de formules de politesse de la part des deux interlocuteurs :

« Vendeuse : merci

Client : merci à vous

Vendeuse : passez une bonne journée

Client : vous aussi au revoir

Vendeuse : merci

Client : merci beaucoup

Vendeuse : c'est moi au revoir monsieur

Client : au revoir »

**Il n'est pas obligatoire de répondre à chacune des formules de politesse du commerçant.**

On peut très bien se contenter d'un remerciement ou d'une formule de salutation après le paiement de son achat.

## Outils et formulations langagières utiles

### Atténuer ses propos pour demander

Les procédés d'atténuation permettent au locuteur de pondérer **ses propos et adoucissent l'expression de la volonté**. On les utilise très souvent lorsqu'on demande des produits dans un commerce :

- Utilisation du conditionnel : « *alors il me **faudrait** [...]* » ; « *je **voudrais** une baguette s'il vous plaît* » ;
- Utilisation d'expressions : « *alors **est-ce qu'il est trop tard pour commencer commander** une tropézienne pour demain s'il vous plaît* »

Dans ce dernier extrait d'interaction, le client sait qu'il arrive un peu tard pour commander un produit et a conscience que sa demande représentera peut-être un effort pour le commerçant qui devra ajouter cette tâche à son programme. Cette formulation particulière, qui consiste à présenter une issue négative (« *il est trop tard pour* ») permet au client de réaliser sa demande de façon polie en laissant la possibilité au commerçant de refuser.

## Recommandations

**Dans les petits commerces de quartier, il faut généralement s'attendre à plus d'échanges que dans les grandes surfaces :**

- Il peut arriver que les commerçants nous recommandent des produits qui ne nous intéressent pas ou qu'ils proposent spontanément leur aide pour nous aider à choisir des produits. Si on est déjà sûr de son choix, **on peut refuser poliment les propositions et commander juste ce que l'on veut**. Si on n'est pas encore certain de ce que l'on veut, il ne faut pas hésiter à demander des informations et des conseils sur les produits.
- Il arrive aussi que les commerçants s'adressent aux clients avec une certaine proximité (échange de banalités, plaisanteries, etc.). Si cette proximité nous met mal à l'aise, **il n'est pas nécessaire de se forcer. On peut répondre brièvement au commerçant sans développer ses réponses et ainsi éviter d'établir un lien qui nous dérange, et que l'on devra gérer lors de nos futures visites**.



### **Et si les produits que l'on souhaite ne sont plus disponibles ?**

Il peut arriver que les produits qu'on souhaite acheter ne soient pas ou plus disponibles. Pour ne pas être trop destabilisé, on peut **anticiper à l'avance** cette possibilité en pensant à un second choix ou un produit de remplacement.