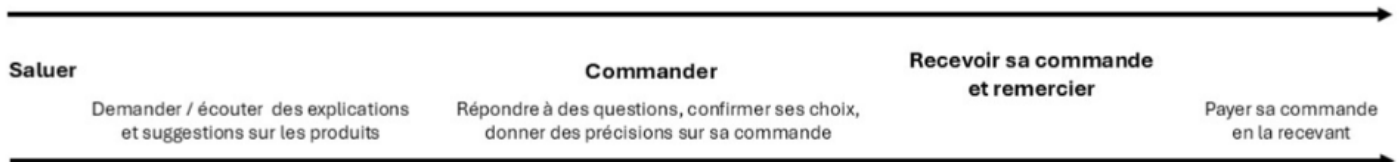




Commander dans un bar / restaurant



Les étapes clés



Attention : le schéma ci-dessus permet d'observer des phases / activités langagières récurrentes lors d'une commande dans un bar ou restaurant. Il permet d'anticiper le déroulement de l'interaction mais d'autres éléments peuvent intervenir, par exemple si ma commande ne correspond pas à ce que je souhaitais.

Prendre la parole

ACTIVITES LANGAGIERES	EN CONTEXTE
ETRE INVITE A PRENDRE LA PAROLE	« Est-ce que vous avez fait votre choix » « dites-moi messieurs dames » « vous avez choisi ou pas encore » « est-ce que vous désirez boire un apéritif pour commencer » « bonjour monsieur ↑ »

- ➔ Lors d'une commande au bar ou au restaurant, on attend généralement **un signal** de la part du serveur pour commander quelque chose. Il peut s'agir d'une **invitation clairement formulée** comme dans les premiers exemples du tableau ci-dessus, ou d'une **invitation implicite**. Dans ce cas, il peut s'agir d'une salutation prononcée avec **une intonation montante** « bonjour monsieur ↑ », ou de gestes et de regards (le serveur s'approche du client et le regarde pour lui faire comprendre qu'il ou elle écoute).

Demander des explications et suggestions

ACTIVITES LANGAGIERES	EN CONTEXTE
DEMANDER DES EXPLICATIONS	« euhm il y a quoi dans la donner boxe s'il vous plait » « et les légumes cuits et crus de saison c'est comment » « euh moi j'ai une petite question c'était pour savoir il y a quoi dans la véritable tourte lorraine » « moi je veux bien une blanche mais je sais pas il y a c'est fait maison ça vient de »
DEMANDER DES SUGGESTIONS	« euh je sais pas c'est quoi qui va bien ensemble » « et juste tu as quoi en ce moment »

- ➔ Avant de commander, on peut demander des explications ou des suggestions concernant les plats et les boissons pour être sûr de faire un choix qui nous convient ou profiter des nouveautés « *et juste tu as quoi en ce moment* ». Il arrive aussi que le serveur recommande spontanément des produits. On peut se décider en fonction des recommandations ou simplement les prendre en compte : « ok » ; « d'accord ».

Commander

ACTIVITES LANGAGIERES	EN CONTEXTE
PASSER UNE COMMANDE	« bah je vais prendre l'ambrée alors » « Je peux vous commander un spritz et une pinte de pils s'il vous plait » « je vais vous prendre un jus d'orange s'il vous plait » « je vais prendre la burrata s'il vous plait » « est-ce que c'est possible de prendre un fondant au chocolat pour deux »

FAIRE DES DEMANDES PARTICULIERES

« **est-ce que c'est possible** de changer la sauce [...] genre si je veux de la mayo est ce que **je pourrais** avoir de la mayo »
« et est-ce qu'on peut doubler le **steak parce que j'ai très faim mais je sais pas si c'est possible** »

Au moment de passer sa commande, on peut **accepter une des suggestions** faites par le ou la serveuse « *ah bah je vais prendre l'ambree alors* » ou **commander autre chose** (« **je vais prendre [...]** + **formule de politesse** » est une forme souvent utilisée dans ce contexte). On peut aussi commander un plat ou une boisson **en demandant des modifications** (plat pour deux, changement de certains ingrédients, etc.). Dans ce cas, il est nécessaire d'utiliser **des procédés d'atténuation** afin de rendre sa demande plus acceptable : « **est-ce que c'est possible** » ; « est-ce que je **pourrais** avoir de la mayo »

Outils et formulations langagières utiles

Les signes d'écoute et de confirmation

Le langage, et en particulier les situations qui impliquent la réalisation de choix, reposent sur **une écoute et une compréhension mutuelle**. Pour s'assurer de cette compréhension, l'échange est régulièrement ponctué de signes d'écoute et de confirmation, que ce soit de la personne qui commande ou de celle qui prend la commande :

- **Des marqueurs d'écoute et de compréhension** produits par les clients lorsque le ou la serveuse donne des explications et suggestions sur les produits : « *hum hum* » ; « *oui d'accord* » ;
- **Des répétitions pour vérifier / marquer sa compréhension** : dans ce genre d'interaction, le ou la serveuse a **tendance à répéter la commande du client pour marquer sa compréhension et permettre au client de confirmer son choix** : « une pizza burrata ok » ; « une menthe à l'eau très bien » ; « un jus d'orange oui et un fanta allez c'est parti ».

Les procédés d'atténuation

Comme dans de nombreux échanges, la commande au bar ou au restaurant implique l'utilisation de procédés d'atténuation, notamment lorsqu'on demande des explications sur les produits ou qu'on fait des demandes particulières. On peut par exemple :

- **Utiliser des adverbes et des adjectifs pour atténuer sa demande** : « et **juste** tu as quoi en ce moment » ; « euh moi j'ai **une petite question** c'était pour savoir il y a quoi dans la véritable tourte lorraine » ;

- Utiliser **le conditionnel et l'imparfait de politesse** pour passer sa commande ou faire des demandes particulières : « *est-ce que **je pourrais** avoir de la mayo* » ;
- Utiliser **des expressions qui transforment l'expression de la volonté en une possibilité**, rendant la demande plus acceptable : « ***je peux** vous commander un spritz et une pinte de pils s'il vous plait* » ; « ***est-ce que c'est possible** de changer la sauce* ».

Recommandations

La réception de la commande

Lors d'une commande au bar ou au restaurant, malgré l'utilisation de marqueurs qui permettent aux interlocuteurs de valider des choix (le ou la serveuse répète les plats et boissons commandés pour s'assurer de sa compréhension), il peut arriver **que la commande ne nous convienne pas** (erreur dans la commande, plat froid, etc.).



Dans ce cas, il ne faut pas hésiter à le signaler en veillant cependant à utiliser **des procédés d'atténuation** pour ne pas vexer son interlocuteur.

La proximité avec le ou la serveuse

Dans ce genre de commerces, et particulièrement dans les bars et cafés, il peut arriver que le ou la serveuse **crée une certaine proximité avec les clients** (tutoiement, plaisanteries), surtout lorsque les interlocuteurs sont jeunes ou ont l'habitude de fréquenter le lieu. **On peut accepter ou non cette proximité**. Si cela nous met mal à l'aise, on peut répondre brièvement aux plaisanteries sans développer ses réponses et utiliser le vouvoiement pour conserver une certaine distance.