

OUVRIR

E: **bonjour madame euh** je viens prendre des renseignements pour avoir la carte résident

EXPOSER SA DEMANDE

EXPOSER - EXPLIQUER

SALUER

A: **oui donc** quelle commune

MARQUEUR D'ECOUTE

DEMANDER/RÉPONDRE+JUSTIFIER

E: Nancy j'ai un appartement

EXPLIQUER LA DÉMARCHE

alors oui : PRENDRE EN COMPTE LA RÉPONSE
donc : INTRODUIRE LA DÉMARCHE

A: **alors oui donc** il faut nous ramener une facture d'eau téléphone mobile quittance de loyer ou avis d'imposition

E: **ok** et est-ce que j'ai besoin de ramener une photo ou

A: non c'est nous **qui nous pre- qui vous prenons** en photo

reformulation

E: **d'accord**

DEMANDER/RÉPONDRE+EXPLIQUER

MARQUER SA COMPRÉHENSION

A: *par le biais de la petite webcam qui se trouve ici*

DEMANDER DES PRÉCISIONS - RÉPONDRE

E: **ok** et **euh** des membres de ma famille ne peuvent pas avoir de réduction avec la carte résident c'est que moi

A: **non oui** c'est que pour vous la carte résident vu qu'il y a la photo qui apparaîtra dessus

DEMANDER/RÉPONDRE+JUSTIFIER

E: **ok** merci beaucoup bah je prends les papiers puis je reviens un autre jour

REMERCIER

A: je vous en prie **ok** très bien madame

CONCLURE

CLORE

E: merci **au revoir**

A: je vous en prie **au revoir** madame

SALUER