

## JE POURRAIS ENCORE LES ÉCHANGER ?

COLRUYT verkoopt vooral voedingsmiddelen. Soms zijn er ook keukenbenodigdheden in aanbieding. De prijs van de producten staat nooit vermeld op de verpakking. Klanten kunnen zich dus gemakkelijk vergissen . Deze week zijn er kookpannen in promotie, maar die zijn voorlopig uitverkocht. Er komt zich een klant aanbieden met kookpannen in haar karretje .

### 1 Gebruik je voorkennis.

*Veel gesprekken zijn in grote mate voorspelbaar. De bedoeling van deze oefening is dat je je leert voorbereiden op een situatie. (Soms moet dit zeer vlug gebeuren !) Ondanks het feit dat je gesprekspartner woorden gebruikt die je niet kent, zal je dan beter begrijpen wat hij / zij bedoelt.*

1.1 *Wat zou het probleem kunnen zijn in verband met de kookpannen ?*

1.2 *Hoe zou je als kassierster reageren op dit probleem ?*

1.3 *Wat kan de klant voorstellen ?*

1.4 *Luister naar de dialoog. Wat verloopt er anders dan je had verwacht ?*

## 2 Lees nu de dialog.

LA CLIENTE

LA CAISSIÈRE

Non.

Bonjour, mademoiselle. Vous avez des bons de réduction?

*(De kassierster vindt de streepjescode niet.)*

Voulez-vous tourner la boîte?

Ah, voilà.

C'est tout ?

Oui.

*(De kassierster tikt in.)*

Ca fait cinquante-deux euros trente-trois.

*(De klant kijkt even na.)*

Est-ce que vous ne vous êtes pas trompée ?

La série de casseroles était quand même en promotion à quarante-neuf euros nonante-neuf?

Ce sont des autres.

Elles ont déjà toutes été vendues.

On en a promis quarante pour demain.

Pourtant, j'ai bien regardé. Celles-ci étaient sous la pancarte 'prix rouge'.

On les a peut-être mal remises.

Regardez ! C'est une autre marque.

En effet.

Je pourrais encore les échanger?

Bien sûr. Vous les laissez ici.

Vous avez le temps de venir demain matin ?

Non .Mais est-ce que vous pourriez peut-être mettre une boîte de côté alors? Je peux seulement venir demain soir

Oui. Mais il faut payer maintenant. Alors vous vous présentez à la caisse.

Ces casseroles, c'est à peu près la même qualité que celles-ci ?

Oui. J'en ai aussi acheté pour moi-même. La marque n'est pas très connue, mais la qualité est bonne.

Alors je vais payer maintenant.

Alors j'annule cette facture-ci .

J'en fais une nouvelle.

Merci bien.Et au revoir.

2.1 *Onderstreep de replieken die je niet helemaal begrijpt.*

2.2 *Je merkt dat de tekst bestaat uit 4 delen (mini-dialogen) . Wat gebeurt er in elk van die delen ?*

A:

B:

C:

D:

### 3 Mini-dialogen.

#### 3.1 Dialoog A

3.1.1 *Hoe zegt men in het Frans ?*

- Hier is een kortingsbon (1) ?
- Wilt U de doos draaien (2) ?
- Het is alles (3).
- Dat is dan 52,33 (4) euro.

|       |
|-------|
| ..... |
| ..... |
| ..... |
| ..... |

3.1.2 *Vervang de onderstreepte uitdrukkingen en speel vanbuiten met je buur.*

- |                         |                                      |
|-------------------------|--------------------------------------|
| (1) - mijn klantenkaart | een maaltijdcheque (un chèque repas) |
| (2) - openmaken         | opheffen (lever)                     |
| (3) - zwaar             | vuil                                 |
| (4) - 98 €              | 12 € 50                              |

#### 3.2 Dialoog B

3.2.1 *Hoe zegt men in het Frans ?*

- De set kookpannen (1) was toch in promotie.
- Ze zijn allemaal verkocht (2).
- Deze hier stond onder het bordje (3).
- Men (4) heeft ze verkeerd teruggezet .

|       |
|-------|
| ..... |
| ..... |
| ..... |
| ..... |

3.2.2 *Vervang de onderstreepte uitdrukkingen en speel vanbuiten met je buur.*

- |                        |                              |
|------------------------|------------------------------|
| (1) - de wasmachine    | de eierkoker (le cuit-oeufs) |
| (2) - defect           | beschadigd (abîmé)           |
| (3) - naast het etiket | in de folder (le dépliant)   |
| (4) - de gerant        | de verkoopster               |

### 3.3 Dialoog C

#### 3.3.1 Hoe zegt men in het Frans ?

- Kan ik ruilen (1) ?
- Jazeker.  
Kunt u morgen in de voormiddag (2)  
komen ?
- Kunt u een doos (3) opzij zetten (4) ?
- U moet nu betalen (5).

|       |
|-------|
| ..... |
| ..... |
| ..... |
| ..... |
| ..... |
| ..... |

#### 3.3.2 Vervang de onderstreepte uitdrukkingen en speel vanbuiten met je buur.

- |                    |                                  |
|--------------------|----------------------------------|
| (1) - herstellen   | bestellen                        |
| (2) - vannamiddag  | overmorgen (après-demain)        |
| (3) - bij aankomst | bestelbon                        |
| (4) - telefoneren  | opsturen                         |
| (5) - ondertekenen | de code intikken (taper le code) |

### 3.4 Dialoog D

#### 3.4.1 Hoe zegt men in het Frans ?

- Is de kwaliteit goed (1)?
- Ik heb er ook gekocht voor mezelf (2) .
- Ik ga nu betalen (3).
- Ik annuleer (4) dus deze factuur.

|       |
|-------|
| ..... |
| ..... |
| ..... |
| ..... |

#### 3.4.2 Vervang de onderstreepte uitdrukkingen en speel vanbuiten met je buur.

- |                             |                                      |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| (1) - middelmatig (moyenne) | heel slecht                          |
| (2) - mijn kinderen         | mijn schoonmoeder (ma belle-mère)    |
| (3) - kopen                 | een klacht indienen (porter plainte) |
| (4) - betaal                | scheur (déchire)                     |

## 4 Woorden en uitdrukkingen.

### 4.1 Vervolledig de dialoog mondeling. Blijf oefenen tot je het vlot kan.

|  |  |
|--|--|
| <i>kortingsbons</i>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonjour, mademoiselle. Vous avez ..... ?</li> <li>- Non.</li> </ul>   |
| <i>draaien</i>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>(De kassierster vindt de streepjescode niet.)</i><br/>Voulez-vous ..... la boîte?</li> <li>Ah, voilà.</li> </ul>                   |
| <i>alles</i>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>C'est .... ?</li> <li>- Oui.</li> <li><i>(De kassierster tikt in.)</i></li> </ul>   |
| <i>Dat is dan</i>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ..... cinquante-deux euros trente-trois.</li> <li>- <i>(De klant kijkt even na.)</i></li> </ul>                                       |
| <i>vergist<br/>in promotie</i>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Est-ce que vous ne vous êtes pas .....? La série de casseroles était quand même .. ..... à quarante-neuf euros nonante-neuf?</li> </ul> |
| <i>andere<br/>werden allemaal verkocht</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ce sont des .....</li> <li>Elles ..... déjà .....</li> <li>On en a promis quarante pour demain.</li> </ul>                            |
| <i>onder het bordje</i>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pourtant, j'ai bien regardé. Celles-ci étaient .....</li> <li>'prix rouge'.</li> </ul>  |
| <i>teruggezet<br/>merk</i>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• On les a peut-être mal ..... Regardez! C'est une autre .....</li> <li>- .....</li> </ul>  |
| <i>Inderdaad.<br/>ruilen</i>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Je pourrais encore les .....?</li> <li>• Bien sûr. Vous les laissez ici.</li> <li>Vous avez ..... demain matin ?</li> </ul>             |
| <i>tijd om te komen<br/>opzij zetten</i>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non .Mais est-ce que vous pourriez peut-être ..... une boîte ..... alors. Je peux seulement venir demain soir</li> </ul>              |
| <i>u moet betalen</i>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oui. Mais ..... maintenant. Alors vous vous <u>présentez à la caisse</u>.</li> </ul>  |
| <i>dan deze hier</i>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ces casseroles, c'est à peu près la même qualité ..... ?</li> </ul>   |
| <i>Ik heb er ook gekocht<br/>gekend</i>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oui. .... pour moi-même. La marque n'est pas très ....., mais la qualité est bonne.</li> <li>- .....</li> </ul>                       |
| <i>Dan ga ik nu betalen.<br/>annuleer</i>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alors j'..... cette facture-ci .<br/>J'en fais une nouvelle.</li> <li>- Merci bien. Et au revoir.</li> </ul>                          |

**4.2 Hoe zeg je in het Frans ? Raadpleeg de dialoog.**

- 1: Wilt u de doos draaien?
- 2: Hebt u zich niet vergist?
- 3: De set kookpannen was toch in promotie.
- 4: Ze werden al allemaal verkocht.
- 5: Ze hebben er veertig beloofd voor morgen.
- 6: Ik heb nochtans goed gekeken.
- 7: Deze hier stonden onder het bordje.
- 8: Men heeft ze misschien verkeerd teruggezet.
- 9: Zou ik ze nog kunnen ruilen ?
- 10: Hebt u tijd om morgen voormiddag te komen?
- 11: Zou u een doos opzij kunnen zetten ?
- 12: U moet nu betalen.
- 13: U biedt zich aan aan de kassa.
- 14: Is het ongeveer dezelfde kwaliteit ?
- 15: Ik heb er ook gekocht voor mezelf.

## 5 Oefen de dialoog met je buur.

### 5.1 Je werkt per twee: de ene gebruikt tekst A, de andere tekst B.

|   |
|---|
| A |
|---|

LA CLIENTE

LA CAISSIÈRE

*ontken*

Bonjour, mademoiselle. Vous avez des bons de réduction?

*(De kassierster vindt de streepjescode niet.)*

Voulez-vous tourner la boîte?

Ah, voilà.

C'est tout ?

*bevestig*

*(De kassierster tikt in.)*

Ca fait cinquante-deux euros trente-trois.

*(De klant kijkt even na.)*

*vergist?*

*de set kookpannen in promotie aan 49 € 99*

Ce sont des autres.

Elles ont déjà toutes été vendues.

On en a promis quarante pour demain.

*goed gekeken!*

*stonden onder het bordje 'rode prijs'*

On les a peut-être mal remises.

Regardez ! C'est une autre marque.

*bevestig*

*ruilen ?*

Bien sûr. Vous les laissez ici.

Vous avez le temps de venir demain matin ?

*ontkennen*

*een doos opzij zetten*

*morgen avond komen*

Oui. Mais il faut payer maintenant. Alors vous vous présentez à la caisse.

*dezelfde kwaliteit ?*

Oui. J'en ai aussi acheté pour moi-même. La marque n'est pas très connue, mais la qualité est bonne.

*nu betalen*

Alors j'annule cette facture-ci .

J'en fais une nouvelle.

*dank en neem afscheid*

B

LA CLIENTE

LA CAISSIÈRE

Non

*groet  
vraag naar kortingsbons*

Oui.

*(De kassierster vindt de streepjescode niet.)  
doos draaien  
alles ?*

*(De kassierster tikt in.)  
52,33 €*

*(De klant kijkt even na.)*

Est-ce que vous ne vous êtes pas trompée ? La série de casseroles était quand même en promotion à quarante-neuf euros nonante-neuf ?

*andere  
allemaal verkocht  
40 beloofd voor morgen*

Pourtant, j'ai bien regardé. Celles-ci étaient sous la pancarte 'prix rouge'.

*verkeerd teruggezet  
beveel te kijken  
ander merk*

*En effet.*

Je pourrais encore les échanger ?

*bevestig  
hier laten  
tijd morgen voormiddag te komen ?*

Non .Mais est-ce que vous pourriez peut-être mettre une boîte de côté alors. Je peux seulement venir demain soir

*bevestig.  
nu betalen.  
dan aanbieden aan kassa*

Ces casseroles, c'est à peu près la même qualité que celles-ci ?

*bevestig  
ook gekocht  
merk niet gekend  
kwaliteit goed*

Alors je vais payer maintenant.

*annuleer factuur.  
maak nieuwe factuur.*

*Merci bien.Et au revoir.*

## 5.2 VERGEET NIET.

### 5.2.1 Le pronom démonstratif.

|          | singulier            | pluriel                |
|----------|----------------------|------------------------|
| masculin | celui-ci<br>celui-là | ceux-ci<br>ceux-là     |
| féminin  | celle-ci<br>celle-là | celles-ci<br>celles-là |

#### Complétez.

- 1: C'est ce manteau-ci ? Non, c'est .....
- 2: Lequel voulez-vous ? ..... ou .....
- 3: Quelles robes préfères-tu ? ..... ? Non, .....
- 4: Il en fait une tête, .....
- 5: Pour qui se prend-elle, .....

#### Transformez les conversations selon les modèles.

modèle: ● Bonjour, je voudrais trois kilos de pommes, s.v.p.  
 - Lesquelles, monsieur (madame) ?  
 ● Donnez-moi celles-là.

- 1: un kilo de prunes
- 2: du pain
- 3: de la confiture
- 4: 300 grammes de fromage hollandais
- 5: deux choux rouges
- 6: des lunettes solaires
- 7: une blouse
- 8: un gilet
- 9: des escarpins
- 10: une chemise

### 5.2.2 Le conditionnel présent de POUVOIR.

|       |              |              |                      |
|-------|--------------|--------------|----------------------|
| je    | <b>pourr</b> | <b>ais</b>   | ik zou kunnen        |
| tu    | <b>pourr</b> | <b>ais</b>   | jij zou kunnen       |
| il    | <b>pourr</b> | <b>ait</b>   | hij zou kunnen       |
| elle  | <b>pourr</b> | <b>ait</b>   | zij zou kunnen       |
| nous  | <b>pourr</b> | <b>ions</b>  | wij zouden kunnen    |
| vous  | <b>pourr</b> | <b>iez</b>   | jullie zouden kunnen |
| ils   | <b>pourr</b> | <b>aient</b> | zij zouden kunnen    |
| elles | <b>pourr</b> | <b>aient</b> | zij zouden kunnen    |

#### Traduisez.

- 1: Zou ik mogen ruilen ?
- 2: Jullie zouden de afwas kunnen doen.
- 3: Zou hij morgen kunnen komen?
- 4: Zou ik nu kunnen betalen?
- 5: Zou hij vanavond mogen telefoneren ?

### 5.2.3 Le pronom EN.

*exemples:*

|                                       |                         |   |
|---------------------------------------|-------------------------|---|
| Elle a acheté <u>des casseroles</u>   | Elle en a acheté.       | Ze heeft er gekocht.                            |
| J'ai vendu beaucoup <u>de poires</u>  | J'en ai vendu beaucoup. | Ik heb er veel verkocht.<br>Je hebt er nog vier |
| Tu as encore 4 <u>pièces de 5 Fr.</u> | Tu en as encore 4.      |   |

*Répondez en remplaçant.*

- 1: Combien de boîtes veux-tu ? (5)
- 2: A-t-il toujours 2 chats ? (Oui)
- 3: Vend-elle encore des livres ? (Oui)

## 6 Bouw zelf een gesprek.

### 6.1 À peu près la même situation.

Le client a acheté plusieurs choses, dont un grille-pain. Il cherche une prise de contact et essaie l'appareil. Il ne marche pas. Le client demande à la caissière s'il peut prendre un autre, mais il n'y en a plus. Le client désire en commander un au même prix de promotion. La caissière appelle le gérant.

### 6.2 Dans un magasin de l'électroménager.

Un client rapporte le gaufrier qui était en promotion parce qu'il ne chauffe pas assez. Il veut un autre. La vendeuse lui répond que même le modèle de démonstration a été vendu. Elle ne sait pas si on en livrera encore. Ça dépend du fournisseur. Elle remplit un bon de commande et note le numéro de téléphone du client. Le client veut le même modèle au même prix de promotion.

### 6.3 À Kinopolis.

Le client a acheté un ticket pour un film mais a changé d'avis. Il veut aller à un autre film dans une autre salle. La caissière lui dit qu'il peut changer, mais qu'il doit payer un supplément d'un euro, parce que le film dure plus de 3 heures. Il doit donc retourner son premier ticket. Il reçoit un autre.

**Situation 6.1-A**

Jouez la conversation en qualité de CLIENT.

- Demandez où se trouve une prise de courant.
- Communiquez à la caissière que le grille-pain ne marche pas.
- Demandez un autre.
- Dites que vous désirez en commander un au même prix de promotion.

**Situation 6.1-B**

Jouez la conversation en tant que CAISSIÈRE.

- Aidez le client.
- Vous savez qu'il n'y a plus de grille-pain du modèle en promotion.
- Appelez le gérant.

**Situation 6.2-A**

Jouez la conversation en qualité de CLIENT.

- Dites que le gaufrier ne chauffe pas assez.
- Demandez un autre gaufrier.
- Donnez votre numéro de téléphone.
- Insistez pour avoir le même modèle au même prix de promotion.

**Situation 6.2-B**

Jouez la conversation en tant que VENDEUSE.

- Répondez au client.
- Dites que même le modèle de démonstration a été vendu.
- Vous ne savez pas si on en livrera encore, car ça dépend du fournisseur.
- Remplissez un bon de commande.

**Situation 6.3-A**

Jouez la conversation en qualité de CLIENT.

- Demandez si vous pouvez aller voir un autre film et dites quel film vous voulez voir.
- Retournez votre ticket.
- Payez un euro.
- Remerciez.

**Situation 6.3-B**

Jouez la conversation en tant que CAISSIÈRE.

- Répondez affirmativement à la demande.
- Dites que le film dure plus de trois heures.
- Demandez au client de payer un supplément d'un euro.
- Demandez le ticket.
- Donnez un nouveau ticket.