

1 MISE EN ROUTE

Que représente cette image ?



Selon vous, quelle est l'utilité de proposer ce type de support aux consommateurs ?

Lisez le document « Commentaires des voyageurs » (en dernière page).

1/ Classez dans le tableau ci-dessous les avis 1 à 5 en fonction de leur satisfaction globale.

😊	😞

2/ Barrez l'intrus dans les listes suivantes, et expliquez pourquoi :

- a) clairs – sympathique – sales – fonctionnel – rapide
- b) La réservation était simple – Le contrôleur était agréable – La climatisation aurait été bienvenue
- c) cependant – bref – par contre – petit bémol – sauf

1

3/ Observez la phrase : « Bref, un autre trajet avec cette compagnie ? Très peu pour moi ! »
Reformulez-la en une seule phrase :

.....

4/ Quelle phrase du voyageur signifie que la compagnie est moins performante que prévu ?

.....

2 BOITE À OUTILS

À l'aide du document « Commentaires des voyageurs », complétez les tableaux suivants avec les termes ou formules appropriés.



AVANTAGES, INCONVÉNIENTS, SUGGESTIONS

Exprimer son opinion

Appréciation positive

- ➔ Trajet **agréable**
- ➔ Site **ergonomique** =
- ➔ Manœuvre **rapide**
- ➔ Renseignements **clairs**

Appréciation négative

- ➔ **Aucune** prise **ne** fonctionnait
- ➔ Emplacement **pas assez** grand
- ➔ Toilettes **très** sales
- ➔

Regret

- ➔ **Je regrette de + infinitif**
ex : *Je regrette de n'avoir que ce choix*
- ➔ **Je regrette que + subjonctif**
ex :

Déception

- ➔ **C'est décevant**
- ➔ **C'est**
- ➔ **J'ai été**

Si on veut marquer l'opposition entre deux idées, on peut utiliser plusieurs marqueurs :

- ➔ **Par contre, en revanche, sauf que**
- ➔ L'expression « **petit bémol** » sert à introduire un élément.....dans un contexte.....

Suggérer

On peut suggérer un changement ou exprimer une idée de différentes manières :

Le conditionnel présent ou passé :

- ➔ **Il faudrait** = hypothèse sur le présent
- ➔ **Il aurait fallu** = hypothèse sur le passé
- ➔ **J'aurais aimé** = manque/regret personnel
- ➔

La « fausse question » :

- ➔ **Qu'attendez-vous pour ... ?**
- ➔ **Pourquoi ne pas faire... ?**
- ➔

Pourquoi ces questions sont-elles « fausses ? »

.....

2



LES APPRÉCIATIONS FAMILIÈRES

+

- ➔ **Nickel**
- ➔ **Super**
- ➔ **Top**
- ➔ **Dingue**
- ➔ **Pas mal**
- ➔
- ➔

=

- ➔ **Ok**
- ➔ **Ça passe**
- ➔ **RAS** =
- ➔

-

- ➔ **Bof**
- ➔ **Nul**
- ➔ **Naze**
- ➔ **Pourri**
- ➔
- ➔

Pour renforcer l'expression : les adverbes **vachement** (+) ou **carrément** (-)

Ex : « *C'est vachement bien !* » ; « *C'est carrément nul !* »

3 EXERCICE

Placez chacune des étiquettes ci-dessous dans la catégorie qui lui correspond.

Dommage

Pas facile d'utilisation

Qu'attendez-vous pour les changer ?

Aucune prise ne fonctionnait

Il faudrait que les sièges soient moins durs

Très agréable

Clairs

La climatisation aurait été bienvenue

Très peu pour moi !

Le train est arrivé sans retard

Serait-il possible d'avoir plus de choix ?

Positif

Négatif

Suggestion

3

4 EN SITUATION !

À partir du document « Commentaires des voyageurs », complétez le tableau ci-dessous en cochant, pour chaque critère, la case correspondant aux avis exprimés par les voyageurs.

CRITÈRES	POINTS FORTS	POINTS FAIBLES	SUGGESTIONS
Propreté des toilettes			
Confort du siège			
Ponctualité du train			
Variété des repas			
Amabilité du personnel			
Ergonomie de la réservation			
Emplacement pour les bagages			
Utilisation du site internet			
Climatisation			
Prises électriques			

Document : Commentaires des voyageurs



Analyse du questionnaire de satisfaction

Trajet en train du 08/05
Commentaires des voyageurs**(1) Laura Moreau**

« Le trajet était très agréable. J'ai pris mon billet sur le site. Il est facile d'utilisation, les renseignements sont clairs et la manœuvre est rapide.

Petit bémol : il n'est pas facile de modifier une réservation. Le plus simple est de l'annuler et d'en refaire une autre. C'est vraiment dommage... »

(2) Victor Bordagaray

« J'ai dû prendre ce trajet en urgence, et j'ai fait ma réservation sans problème sur le site, qui est très fonctionnel. Le voyage en lui-même s'est bien passé : tout est bien organisé, le personnel est sympathique et très à l'écoute. Tout était bien, sauf qu'aucune prise électrique ne fonctionnait, et ce n'est pas la première fois ! Qu'attendez-vous pour les changer ? »

(3) Célia Nguyen

« Très sincèrement, j'ai été extrêmement déçue par ce voyage : les emplacements pour les bagages ne sont pas assez grands et les toilettes sont très sales. Il faudrait que les sièges soient plus confortables, moins durs... Bref, un autre trajet avec votre compagnie ? Très peu pour moi ! Vous n'êtes pas à la hauteur de votre réputation. »

(4) Guillain Schmitt

« Je suis globalement satisfait de ce trajet : le site internet est simple à utiliser et le train est arrivé sans encombre et sans retard. Par contre, il faisait trop chaud ; la climatisation aurait été bienvenue... »

(5) Amina Rhanem

« Je suis content de ce trajet. Le contrôleur était agréable et la réservation était simple à effectuer. Cependant, je regrette qu'il n'y ait que des sandwiches proposés dans le service de restauration : serait-il possible d'avoir plus de choix ? »