

1. Anem al restaurant



FITXA PER AL MESTRE
Pàg 1 de 2

REGULAR L'ACCIÓ

Demanar un objecte.
Prohibir.
Persuadir.
Suggerir.
Planificar accions futures.
Donar ordres.
Oferir ajuda.

FUNCIÓ

Regular l'acció.
Informar.

HABILITATS COMUNICATIVES

Suggerir, persuadir, convèncer.
Expressar dubte i convenciment.

OBJECTIUS

Intentar convèncer una persona, fent propostes i donant opcions.
Fer una reclamació, expressar un propòsit determinat.
Mantenir un posicionament determinat al llarg de la conversa, d'acord amb unes normes o els desitjos i intencions d'una persona.
Intervenir en la conversa desenvolupant el paper que li ha tocat a cadascú.
Participar en una conversa respectant els torns.

AGRUPAMENT

Parelles per fer la conversa i assajar.
Gran grup per escenificar la conversa davant del grup classe.

ARGUMENT SITUACIÓ COMUNICATIVA

Un client té un mal servei en un restaurant i crida el cambrer per queixar-se. El cambrer intenta negociar amb el client perquè es quedi content. El client està enfadat i no l'hi posa fàcil...

PERSONATGES

Cambrer.
Client.

1. Anem al restaurant



FITXA PER AL MESTRE
Pàg 2 de 2



El menjador d'un restaurant està ple de gent. A la cuina s'amunteguen les comandes. Els cambrers van de bòlit, però dissimulen davant dels clients i els atenen tan bé com poden.

En una taula un client sembla que no està content. No para de mirar el rellotge, i acaba de cridar la cambrera.

MATERIAL

Làmina amb la representació i la descripció de la situació comunicativa.
Targetes de presentació de cada personatge.
Targetes d'ajuda.

DESENVOLUPAMENT*

1. Presentació.
2. Preparació.
3. Assaig.
4. Representació davant del grup classe i avaluació.

NIVELLS D'APLICACIÓ

1. **Amb molta ajuda:** es poden ajustar els exponents lingüístics als alumnes amb poca competència.
2. **Amb ajuda mitjana:** s'utilitzaran les targetes d'ajuda.
3. **Amb poca ajuda:** es donaran consells per allargar la conversa. Per exemple: el client cada vegada està més empipat i rebutja moltes solucions donades, el botiguer/cambrer considera que el client és un exagerat i que no n'hi ha per a tant, el client demana el full de reclamacions...

SUGGERIMENTS

Un cop practicades les situacions que es plantejen en aquest joc, es pot engrescar els alumnes a inventar-se un problema i fer la reclamació pertinent, utilitzant també els mateixos exponents de les targetes d'ajuda.

Les noves situacions es podrien situar en una sabateria, una botiga de queviures o d'electrodomèstics, una oficina on cal pagar un rebut...

* Trobareu el contingut de cada fase a l'apartat 5 de la guia didàctica.

1. Anem al restaurant



LÀMINA DESCRIPTIVA

El menjador d'un restaurant està ple de gent. A la cuina s'amunteguen les comandes. Els cambrers van de bòlit, però dissimulen davant dels clients i els atenen tan bé com poden.

En una taula un client sembla que no està content. No para de mirar el rellotge, i acaba de cridar la cambrera.



1. Anem al restaurant



EXEMPLE DE DIÀLEG

Client: Sisplau! Vindrà quan pugui?

Cambrer: Sí, digui'm, en què el puc servir?

Client: Miri, és que a l'amanida hi ha ceba...

Cambrer: Normalment n'hi posem, sí... No li agrada?

Client: No és que no m'agradi, sóc al·lèrgic a la ceba.

Li he dit que me la portés sense ceba...

Cambrer: Té raó, disculpi, a la cuina no hi han pensat.

No es pot apartar la ceba?

Client: El problema és que el gust de la ceba s'ha escampat a l'enciam. A més, el formatge de cabra calent ara ja està fred. Em pot canviar el plat?

Cambrer: Naturalment, però haurà de ser un altre primer. L'amanida se'ns ha acabat. Què prefereix, els macarrons gratinats o el pastís de verdures?

Client: Ni una cosa ni l'altra. Els macarrons no perquè faig règim. Les verdures no m'agraden...

Cambrer: Doncs li porto un plat de tomàquet amanit?

Client: No, també sóc al·lèrgic al tomàquet.

Cambrer: Miri, fem una cosa, li porto directament el segon plat. Li sembla?

Client: Mmm...

Cambrer: El compensaré amb unes postres especials, que no entren al menú.

Client: Prefereixo que em descompti el primer plat de la factura.

Cambrer: Com vostè vulgui. El client sempre té raó!

Client: Entesos, doncs.

1. Anem al restaurant



TARGETA DE PERSONATGE

CAMBRER/A

Ets el cambrer d'un restaurant.
Avui has tingut molta gent i vas una mica de bòlit. Un dels clients es queixa perquè té un problema amb un dels plats.

Has d'intentar:

- Convèncer-lo que no n'hi ha per a tant,
- proposar-li de no cobrar-li els cafès ni l'aigua,
- fer-li altres suggeriments o propostes.

No pots:

- Portar-li el mateix plat perquè no en teniu més,
- no cobrar-li un plat dels que li has servit. És norma de la casa.



TARGETA D'AJUDA

Expressions per començar la conversa:

Tot va bé?	Tot és del seu gust?
Què volia?	Què li vindria de gust?
Vol alguna cosa més?	Mani'm!
En què el puc ajudar?	

Expressions per justificar o no fets:

Ho sento.	Anem de bòlit!
Avui hi ha: un problema, molta gent...	No n'hi ha per a tant!
	Vol dir?

Expressions per suggerir:

Podria: portar, canviar, donar, provar...	Què li sembla si...?
Per què no: tasta, accepta, pren, oblida...	No en tenim, però...
Això no ho podem fer, en canvi sí que...	Malgrat que...
	Potser si...
	Sí que podem...
	Per què no...?

Expressions per convèncer:

De veritat que...	Cregui'm...
Ja veurà com...	Pensi que...
A més a més...	Ha de tenir en compte que...
No trobarà res millor!	Jo de vostè...
Ho ha de tastar!	Tasti-ho!
No se'n penedirà!	

Expressions per recomanar un plat, beguda o menjar:

És boníssim, deliciós!	N'hi ha per llepar-se'n els dits!
------------------------	-----------------------------------

1. Anem al restaurant



TARGETA DE PERSONATGE

CLIENT/A

Estàs dinant en un restaurant, i tens un problema amb un dels plats que has demanat. (Inventa't quin.)

Et queixes al cambrer.

Tu pretens que et doni una solució que et sembli bé o que no et cobri el plat que no t'has pogut menjar.



TARGETA D'AJUDA

Expressions per començar la conversa:

Hola!	Bon dia!
Bona nit!	A veure si em pot ajudar...

Per fer una reclamació:

Podria: canviar, portar, no cobrar...	Miri... Escolti...
Voldria: canviar, demandar, menjar...	M'he adonat... Estava molt...

Per expressar dubte:

Sí. / No.	No sé si...
Potser...	No estic segur de...
Sí, és veritat...	Vol dir que...?
Si vostè ho diu...	És possible...

Per expressar una preferència personal:

Sí, però...	Prefereixo...
M'estimo més...	A mi m'agrada més...

Per expressar convenciment:

D'acord.	Està bé.
Va, vingal!	Porti-me'l.
I no en parlem més!	I no se'n parli més!

1. Anem al restaurant



PAUTA D'AVALUACIÓ

AVALUACIÓ

QUÈ HEM D'OBSERVAR?	MOLT	BASTANT	POC
El client ha sabut deixar clar el problema que tenia?			
Ha expressat la reclamació amb educació?			
El cambrer ha suggerit i ha aconsellat diferents opcions perquè el client quedés content?			
El client ha sabut expressar dubtes i posar pegues als oferiments que li feien?			
Un i altre han sabut defensar bé el seu paper?			
Han utilitzat el vocabulari i les expressions de les targetes d'ajuda?			