

1



LEUR DISPONIBILITÉ SIMULTANÉE

2



L'OBJET DE LA TRANSACTION

3



LE PRIX DE L'OBJET

4



LA FIN DE LA TRANSACTION

Dans les commerces, il y a **4** moments clés où il va falloir *s'entendre* :

1. S'entendre sur notre disponibilité

C'est une étape qui repose davantage sur le comportement **non verbal** que sur les mots. Elle ne pose aucun problème aux personnes ayant une aphasie, du moment qu'elles **portent attention** à leur interlocuteur.

2. S'entendre sur l'objet de la transaction

- Identifier des commerces où on peut se **servir**, en libre-service,
- Identifier des commerces où on peut **pointer** dans des vitrines, sur des supports visuels, dans des menus...
- **Préparer** à l'avance un **support** expliquant ce que l'on veut (mot, programme, circulaire, dessin...)
- Amener un **emballage vide** de ce qu'on souhaite acheter...

3. S'entendre sur la somme demandée

- Si le prix n'est pas visible, demander qu'il soit écrit, par exemple en dessinant et montrant le signe \$ sur un papier,
- Identifier des commerces où on peut payer par carte de crédit,
- Donner en **cash** un montant assez **large** « au cas où »...

4. S'entendre sur la fin de la transaction

Cette étape **est** importante : elle détermine votre image de « **bon client** » et l'attitude future des commerçants.

- Penser à **regarder dans les yeux** au moment de saluer
- Ne pas oublier de **sourire!**
- Se rappeler que saluer n'a **pas besoin de mots** : un hochement de tête, un signe de la main suffisent.