Vivre au quotidien : services et échanges

10.º Ano | Francês | 2 páginas

> **Objetivo:** Resumir as três situações de interação do 10.º ano (B1.1) — pedir informações, reclamar e escrever — com fórmulas, vocabulário e conectores.

1. Demander des informations

Fórmulas: Je voudrais des informations sur… · Pourriez-vous m'indiquer… ? · Où se trouve… ? · À quelle heure ouvre… ? · Excusez-moi, madame/monsieur… · Est-ce que… ?

Services: la poste · la gare · la mairie · l'hôpital · l'agence bancaire · le service client · info utile: les horaires · un tarif · être ouvert/fermé · livrer à domicile.

2. Se plaindre et réclamer

Fórmulas: Je voudrais me plaindre de… · Le problème, c'est que… · J'ai acheté… mais… · Pourriez-vous me rembourser / me changer… ? · C'est la deuxième fois que… · *(resposta)* Je vous présente nos excuses.

Vocabulaire: une plainte · une réclamation · un produit défectueux · la livraison en retard · la garantie · le remboursement · le n° de commande · être mécontent.

3. Écrire : formulaires e cartas

Formulaire: la civilité (M./Mme/Mlle) · le nom, le prénom · l'adresse, le code postal · la date de naissance · le motif · la signature.

Carta formal (120–160 mots): «Objet : …» → «Madame, Monsieur,» → apresentação → pedido → «Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer… l'expression de mes salutations distinguées.» · Informal: Salut… · Amicalement · À bientôt !

4. Quadro comparativo — que fórmula, quando

Situação	Quando	Fórmula-chave	Registo
Demander	serviço, loja, rua	«Pourriez-vous m'indiquer… ?»	poli — condicional
Réclamer	produto/serviço com defeito	«Je voudrais me plaindre de…»	polido mas firme + dados
Écrire	pedido a uma instituição	«Objet : …» + «Je vous prie d'agréer…»	formal — 120–160 mots
À un ami	contacto diário	«Salut, tu pourrais… ?»	informel — tu

5. Connecteurs de cohésion

Cause: parce que · à cause de (+ nom) · grâce à · Conséquence: donc · c'est pourquoi · ainsi · But: pour · afin de · Opposition: mais · cependant · en revanche · Ordre: d'abord · ensuite · puis · enfin

6. Pontos-chave

- **Pedir sempre com condicional (*je voudrais / pourriez-vous*) — o imperativo soa rude em francês.**
- **Reclamar = fórmula polida + dados concretos (n° de commande, data, fact) — sem dados, nada é tratado.**
- **Carta formal tem 120–160 palavras: *objet*, tratamento, pedido e fórmula final — nada disto se corta.**
- **Texto coeso = conetores certos (cause ≠ conséquence) + tempos verbais coerentes.**

7. Erros frequentes

❌ **"Je veux un remboursement !" → ✅ Je voudrais être remboursé.**

❌ **"Salut, Madame Dupont" num contexto formal → ✅ Bonjour, Madame Dupont**

❌ **"à cause de pleuvoir" → ✅ à cause de la pluie (ou *parce qu'il pleut*)**

❌ **"Il pleut, parce que nous restons" → ✅ Il pleut, donc nous restons**

© 2026 Estudantices