
Les dimensions linguistiques et multimodales des interactions entre personnel de service et clients au restaurant

Thèse

Doctorants :

Clémentine HUGOL-GENTIAL

Extrait :

Le service, basé sur de nombreuses ressources verbales et multimodales, est déterminant dans l'organisation de la prise de repas au restaurant. Dans le cadre de ce travail de recherche, nous sommes particulièrement intéressée aux interactions se déroulant entre le personnel de service et la clientèle grâce à la collecte d'un corpus d'enregistrements vidéo réalisée en situation naturelle, au sein de plusieurs restaurants. Ce travail empirique, mené dans une perspective praxéologique et interactionnelle, nous a permis de dégager plusieurs phénomènes interactionnels constitutifs des pratiques professionnelles de service. Les phénomènes dégagés nous permettent de souligner l'importance et la complexité des différentes ressources mises en œuvre par les participants dans l'organisation et l'ordonnement de leurs activités. L'analyse se focalise tout d'abord sur les pratiques par lesquelles le personnel de service ouvre régulièrement l'interaction avec les clients, puis aux différents usages de la carte, et enfin à l'organisation du choix et à l'emploi de catégories ad hoc lors de la prise de commande des plats et des vins. L'enjeu de ce travail est de comprendre l'organisation détaillée des interactions entre personnel de service et clients et ainsi, de souligner leurs caractères fondamental et structurant dans l'expérience de restauration.

Directeur de thèse :

Lorenza Mondada

École doctorale :

3LA - Université Lyon 2

Partenaires :

- Université Lyon 2
- Laboratoire ICAR
- Accor

Date de soutenance :

27 février 2012

A la une

[Edition 2022 de la Summer School du Centre de Recherche de l'Institut Paul Bocuse](#)

Institut Paul Bocuse

Château du Vivier - Ecully - France
Tel: +33 (0)4 72 18 02 20

20, place Bellecour - Lyon - France
Tel: +33 (0)4 78 37 23 02

Contact

Raphaëlle Mouillefarine
Partnerships Development
[Envoyer un email](#)
+33 (0)4 26 20 97 63

Carrière

> [PhD Position - Computational Neuroscience - Cognitive Neuroscience](#)

Portrait

> [Consulter la fiche de Clémentine HUGOL-GENTIAL](#)

