



CLIPS
Communication Langagière et
Interaction Personne-Système

ACE

RAPPORT

**MODULE DE TRADUCTION NVML
VERS LINGACTOR**



A. Introduction

Dans le cadre de ce projet, l'objectif est de produire un système de dialogue multimodal intégré permettant d'une part le pilotage par l'agent des éléments multimédia de l'affichage et d'autre part le couplage de l'animation temps réel aux éléments pragmatiques du dialogue, de façon à assurer une continuité comportementale de l'agent.

Le langage NVML, extension du langage XML, contient les éléments du dialogue exprimés sous forme d'arbre alors que LivingActor est un moteur d'animation et d'expressivité de comportements non-verbaux d'agents conversationnels. Le moteur de LivingActor est capable d'exécuter des scripts écrits dans les langages de programmation JavaScript et C.

Pour pouvoir réaliser l'intégration entre NVML et LivingActor, nous avons donc réalisé un module de traduction qui permet de passer d'un document sous forme d'arbre à un fichier texte comprenant intégrant et synchronisant le discours de l'agent et son comportement non-verbal. Ainsi, à chaque balise NVML correspond une ou plusieurs animations possibles du moteur LivingActor qui spécifie comment telle ou telle émotion peut-être exprimée dans les différentes modalités et cela de façon synchrone.

B. Principes de traduction

Pour réaliser l'intégration des comportements non verbaux (animations et expressions LivingActor) au dialogue NVML et ceci de façon transparente à l'utilisateur final, nous avons envisagé d'utiliser XSLT¹ pour trois raisons principales :

- XSL est une extension du langage XML, **normalisé** par le consortium W3C², qui est capable de parcourir l'arbre des balises de tout langage XML donc de NVML.
- Tout navigateur contient par défaut un parseur XSLT qui est capable d'exécuter les fonctions prédéfinies du langage XSL sans adjonction de nouveau logiciel selon la figure .

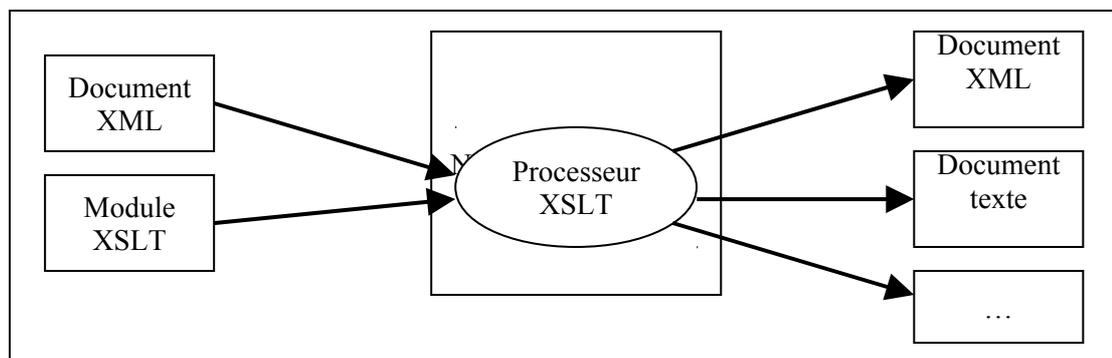


Figure 1 : fonctionnement d'XSL par un navigateur

- Il est capable de générer automatiquement une sortie texte contenant du code JavaScript, donc des fonctions écrites pour LivingActor.

Sachant que le langage NVML définit, par une DTD³ (soit la grammaire de ce langage), toutes les balises possibles pour un dialogue, les propriétés de chacune d'elles et les possibilités d'imbrication de ces balises, le module de traduction propose pour chacune d'elles un modèle (appelé aussi *pattern*) à appliquer. De plus, l'imbrication des balises oblige à la fin

¹ eXtensible Stylesheet Language Transformation

² www.w3.org/Style/XSL

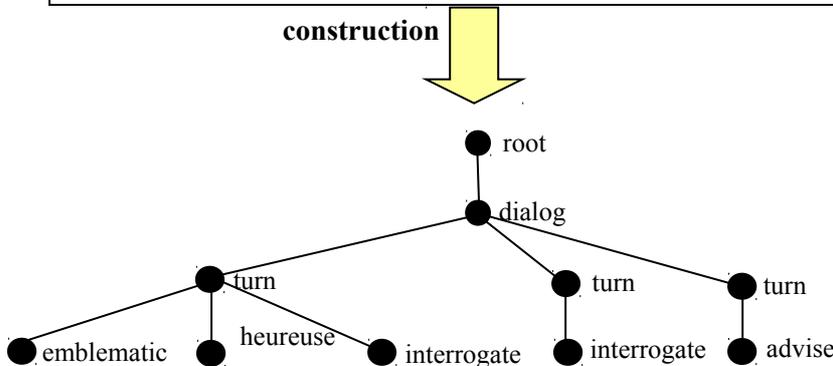
³ Document Type Definition

du traitement d'un modèle de réappeler, de façon itérative, tous les modèles applicables jusqu'à l'obtention des feuilles de l'arbre du document NVML en cours de traduction. Le processus complet de traitement d'un document NVML vers un script LivingActor est constitué de trois phases à savoir la construction d'un arbre source, sa transformation en un arbre destination, et enfin la sérialisation de ce dernier selon l'exemple ci-dessous :

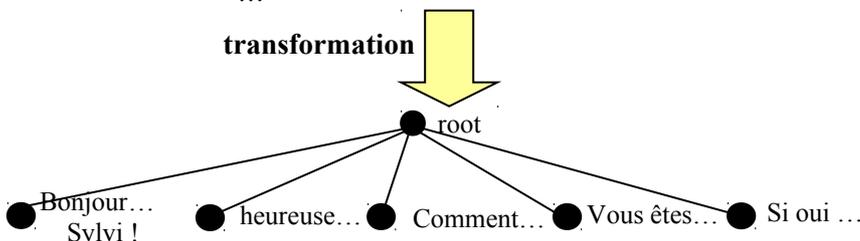
Document NVML

```
<dialog>
<turn>
  <emblematic name="greet_hand">Bonjour Sylvie! </emblematic>
  <judgment connotation="plus" object="circumstance">heureuse de
vous revoir,
  </judgment>
  <interrogate expect="plus">comment allez-vous ?</interrogate>
</turn>
<turn>
  <interrogate>Vous êtes peut-être une cliente fidèle ? </interrogate>
</turn>
<turn>
  <advise>Si oui donnez-moi votre nom et je consulterais votre dossier.
</advise>
</turn>
```

construction



transformation



sérialisation

Script LivingActor

```
[play(Greet)] Bonjour Sylvie! [SetDefaultExpression(Happy)] heureuse
de vous revoir, [play(Explain_05A)][play(Explain_05B)] comment
allez-vous ? [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]
Vous êtes peut-être une cliente fidèle ? [play(Suggest)]
[play(Argue_02)] Si oui donnez-moi votre nom et je consulterais votre
```

La traduction de NVML en code LivingActor tient compte des règles établies par les concepteurs de NVML. Par exemple, la balise `<metaphoric>` a la propriété `name` qui selon la valeur permise par la grammaire (voir DTD du langage) a une seule animation possible à savoir :

Valeur de l'attribut <i>name</i>	Animation LivingActor correspondante
absolute	[play(Decline_03)]
Too bad	[play(Uncertain_01)]
crossarmed	[play(CrossArmed)]

think	[play(Think)]
whisper	[play(Whisper)]

Pour réaliser l'intégration du comportement non verbal correspondant au dialogue stipulé entre la balise ouvrante et la balise fermante `<metaphoric name="...">`, le module de traduction définit un modèle qui permet de tester la valeur de l'attribut (voir Figure 2) puis au final, par l'instruction `<xsl:apply-templates>` appelle l'exécution de tout modèle applicable.

```

<xsl:template match="metaphoric"><xsl:choose>
  <xsl:when test="string(@name) = 'absolute'">[play(Decline_03)]</xsl:when>
  <xsl:when test="string(@name) = 'too_bad'">[play(Uncertain_01)]</xsl:when>
  <xsl:when test="string(@name) = 'crossarmed'">[play(CrossArmed)]</xsl:when>
  <xsl:when test="string(@name) = 'think'">[play(Think)]</xsl:when>
  <xsl:when test="string(@name) = 'whisper'">[play(Whisper)]</xsl:when>
  <xsl:otherwise><xsl:text> </xsl:text></xsl:otherwise>
</xsl:choose><xsl:apply-templates />
</xsl:template>

```

Figure 2 : définition du pattern `<metaphoric>`

C. Variation du comportement d'un agent conversationnel

Cependant, la plupart des balises NVML peuvent être complétées par différents comportements non verbaux équivalents et qui auront sensiblement le même impact sur l'utilisateur final. Cet utilisateur ne doit pas avoir l'impression de dialoguer avec un agent qui a un comportement stéréotypé mais qui au contraire peut s'animer de façon différente pour faire passer une même émotion. Par exemple, la balise `<advise>` suggère trois animations possibles pour faire varier le comportement non verbal d'un agent à savoir `[play(Suggest)]`, `[play(Argue_02)]`, `[play(Argue_03)]`, `[play(GestureUser)]`.

Dans ce cas, il faut pouvoir choisir de façon aléatoire les comportements non verbaux possibles et donc générer par la fonction `randomGeneration` (ligne 4 de la Figure 3) un nombre aléatoire modulo le nombre d'animations possibles. Le nombre retourné par `randomGeneration` sera testé dans le pattern appelant pour déterminer l'animation à jouer (ligne 12 à 14 de la Figure 3).

```

<xsl:template match="advise">
  <xsl:variable name="generatedID" select="generate-id(.)"/>
  <xsl:variable name="lengthID" select="string-length($generatedID)"/>
  <xsl:variable name="randomNumber">
    <xsl:call-template name="randomGeneration">
      <xsl:with-param name="n" select="$lengthID" />
      <xsl:with-param name="currentString" select="$generatedID" />
      <xsl:with-param name="result" select=""" />
      <xsl:with-param name="randomMax" select="3" />
    </xsl:call-template>
  </xsl:variable>
  <xsl:choose>
    <xsl:when test="$randomNumber = 1">[play(Suggest)]
    [play(Argue_02)]</xsl:when>
    <xsl:when test="$randomNumber = 2">[play(Argue_03)]</xsl:when>
    <xsl:otherwise>[play(GestureUser)]</xsl:otherwise>
  </xsl:choose> <xsl:apply-templates />

```

```
</xsl:template>
```

Figure 3 : génération aléatoire de 3 animations du pattern *<advise>*

La fonction aléatoire *randomGeneration*

XSLT, contrairement au langage de programmation traditionnel, ne possède pas de fonction prédéfinie qui puisse connaître la date système du serveur et ensuite la transformer en un entier.

Il existe cependant EXSLT qui propose un module de fonctions mathématiques contenant une fonction de nombres aléatoires. Mais, dans le cadre de ce projet, l'indépendance à toute bibliothèque externe placée sur un autre serveur est indispensable pour ne pas s'exposer à des problèmes d'engorgement de réseau, de rupture de connexion, de serveur en panne, etc.

Aussi, nous avons recherché à mettre en place une solution telle que le module de traduction contienne en interne la définition de la fonction aléatoire. Ne pouvant pas connaître la date système à tout moment, nous avons utilisé la génération d'identifiant automatique. En effet, la génération d'identifiant fait partie de la norme XSLT et est donc implémentée dans tous les navigateurs par la fonction *generate-id()*.

Cependant, l'identifiant généré est une chaîne de caractères constituée de lettres et de chiffres. Cet identifiant ne peut être testé tel quel par les modèles de traitement des balises NVML pour choisir un comportement non verbal parmi les différentes possibilités permises.

La fonction *randomGeneration* va nous servir de traducteur de la chaîne de caractères en nombre de l'identifiant généré par *generate-id()*. Elle fonctionne sur le principe de la récursivité selon l'algorithme suivant :

```
TantQue la longueur $n de la chaîne courante $currentString n'est pas inférieure à 1 Faire  
  Si le premier caractère C de $currentString est une lettre  
    alors concaténer la suite de nombres $result avec la position de C d'en l'alphabet  
    Sinon concaténer la suite de nombres $result avec la position de C  
  FinSi  
  Rappeler la fonction randomGeneration avec $n = $n - 1,  
    $currentString = sous-chaîne($currentString,2, $n),  
    $result et le nombre d'animations possibles ;  
FinTantQue  
Retourner $result;
```

Cet algorithme est traduit en XSL par les lignes 6 à 43 de la Figure 4.

```
<xsl:template name="randomGeneration">  
  <xsl:param name="n" />  
  <xsl:param name="currentString" />  
  <xsl:param name="result" />  
  <xsl:param name="randomMax" />  
  <xsl:if test="$n > 0">  
    <xsl:choose>  
      <xsl:when test="starts-with($currentString, 'a') or starts-  
with($currentString,'A') " />  
        <xsl:call-template name="randomGeneration">  
          <xsl:with-param name="n" select="$n - 1" />  
          <xsl:with-param name="currentString"  
select="substring($currentString,2, $n)" />  
          <xsl:with-param name="result"  
select="concat($result, substring($currentString, 1, 1))" />  
          <xsl:with-param name="randomMax" select="$randomMax" />  
        </xsl:call-template>  
      <xsl:otherwise />  
    </xsl:choose>  
  </xsl:if>  
</xsl:template>
```

```

</xsl:when>
<!-- autre lettre de l'alphabet à traiter -->
<!-- puis les chiffres -->
  <xsl:when test="starts-with($currentString, 0) or starts-with($currentString,1)
or
                starts-with($currentString, 2) or starts-with($currentString,3) or
                starts-with($currentString, 4) or starts-with($currentString,5) or
                starts-with($currentString, 6) or starts-with($currentString,7) or
                starts-with($currentString, 8) or starts-with($currentString,9) ">
    <xsl:call-template name="randomGeneration">
      <xsl:with-param name="n" select="$n - 1" />
      <xsl:with-param name="currentString" select="substring($currentString,2,
$n)" />
      <xsl:with-param name="result"
                    select="concat($result, substring($currentString, 1, 1))" />
      <xsl:with-param name="randomMax" select="$randomMax" />
    </xsl:call-template>
  </xsl:when>
  <xsl:otherwise>
    <xsl:call-template name="randomGeneration">
      <xsl:with-param name="n" select="$n - 1" />
      <xsl:with-param name="currentString" select="substring($currentString,2,
$n)" />
      <xsl:with-param name="result" select="$result" />
      <xsl:with-param name="randomMax" select="$randomMax" />
    </xsl:call-template>
  </xsl:otherwise>
</xsl:choose>
</xsl:if>
<xsl:if test="$n < 1">
  <xsl:value-of select="($result mod 7) mod $randomMax + 1" />
</xsl:if>
</xsl:template>

```

Figure 4 : fonction *randomGeneration*

RandomGeneration prend comme paramètres d'entrée le nombre de caractères de l'identifiant généré par le navigateur, l'identifiant, la chaîne de chiffres (qui est vide au premier appel de *randomGeneration*), le nombre d'animations possibles pour la balise NVML en cours de traitement (ligne 2 à 5 de la Figure 4).

Cas particulier des énumérations

La fonction de génération de nombres aléatoires a été conçue dans le contexte d'imbrication de balises ou de suite de balises indépendantes les unes des autres. Mais, cette fonction n'est pas utilisable dans le cas d'un dialogue où une énumération apparaît. Par exemple, si l'agent conversationnel énumère une liste de produits, il doit tenir compte dans son comportement des produits préalablement cités. Il faut donc connaître au préalable le nombre d'items constituant l'énumération. Pour cela, nous utilisons la puissance du langage XPATH qui permet de se déplacer dans l'arbre source et de copier des extraits de ce dernier. Nous présentons ci-dessous un extrait de l'algorithme mettant en exergue le cas d'une énumération contenant deux items sachant que le même principe est appliqué pour n items :

Pour toute balise *<enumerate>* **Faire**

Number_item = nombre de nœud fils de type *<enumeration_item>*

List_item = copie des nœuds fils de type *<enumeration_item>*

Si l'attribut *contrast='yes'* **alors**

Si **Number_item** = 2 **alors**

```

Si le nombre aléatoire = 1 Alors
  Pour chaque élément e de List_item Faire
    Si la position de e est impaire Alors intégrer le comportement [play(list_01A)]
    Sinon intégrer le comportement [play(list_01B)]
    FinSi
  FinPour
Sinon
  Pour chaque élément e de List_item Faire
    Si la position de e est impaire Alors intégrer le comportement [play(list_03A)]
    Sinon intégrer le comportement [play(list_03B)]
    FinSi
  FinPour
FinSi
Sinon Si Number_item = 3 Alors .... FinSi
FinSi
Sinon l'attribut contrast='no' alors
  ...
FinPour;

```

Cet algorithme est traduit en XSL par les lignes de la Figure 5.

```

<xsl:template match="enumerate">
  <xsl:variable name="number_item" select="count(child::enumeration_item)" />
  <xsl:variable name="list_item" select="child::enumeration_item" />
  <xsl:choose>
  <xsl:when test="@contrast='yes'"><xsl:choose>
    <xsl:when test="$number_item = 2"><!-- 2 items and 2 choices of animation -->
      <xsl:variable name="generatedID" select="generate-id(.)"/>
      <xsl:variable name="lengthID" select="string-length($generatedID)"/>
      <xsl:variable name="randomNumber">
        <xsl:call-template name="randomGeneration">
          <xsl:with-param name="n" select="$lengthID" />
          <xsl:with-param name="currentString"
            select="substring($generatedID, 3, $lengthID)" />
          <xsl:with-param name="result" select="" />
          <xsl:with-param name="randomMax" select="2" />
        </xsl:call-template>
      </xsl:variable>
    <xsl:choose>
    <xsl:when test="$randomNumber= 1"><!-- type list_01... -->
      <xsl:for-each select="$list_item"><xsl:choose>
        <xsl:when test="(position() mod 2) = 1">
          <xsl:value-of select="concat(['play(list_01', 'A)])" /><xsl:apply-
templates />
        </xsl:when>
        <xsl:when test="(position() mod 2) = 0">
          <xsl:value-of select="concat(['play(list_01', 'B)])" /><xsl:apply-
templates />
        </xsl:when>
      </xsl:choose>
    </xsl:for-each>
    </xsl:when>
  </xsl:choose>
  ...
</xsl:template>

```

Figure 5 : cas des énumérations

D. Analyse syntaxique du document NVML

La traduction faite pour chaque balise NVML a été faite à partir des règles de concordances établies pour insérer des appels à des fonctions LivingActor dans le dialogue NVML. Cependant, le moteur de LivingActor nécessite une syntaxe précise non seulement pour les appels de fonctions qui doivent être encadrée par des crochets mais aussi pour le texte lui-même qui ne doit pas contenir de retour à la ligne, de retour-chariot, de tabulations et d'un seul espace blanc entre deux mots. Or, le dialogue NVML n'est pas soumis à de telles restrictions syntaxiques en ce qui concerne le texte du dialogue. Aussi, pour que le code JavaScript fourni soit correct, nous avons conçu deux fonctions récursives de traitement des nœuds de type texte du document XML.

Fonction cleanText

Cette fonction a pour but d'enlever tous les caractères spéciaux tels que le retour à la ligne, les tabulations et le retour-chariot (ligne 7 de la Figure 6). Elle parcourt la chaîne courante à traiter de façon récursive et renvoie une nouvelle chaîne de caractères « nettoyée ».

```
<xsl:template name="cleanText">
  <xsl:param name="n" />
  <xsl:param name="currentString" />
  <xsl:param name="result" />
  <xsl:if test="$n > 0">
    <xsl:choose>
      <xsl:when test="starts-with($currentString, '&#10;') or starts-with($currentString,
'&#13;') or
                    starts-with($currentString, '&#9;')">
        <xsl:call-template name="cleanText">
          <xsl:with-param name="n" select="$n - 1" />
          <xsl:with-param name="currentString" select="substring($currentString,2,
$n)" />
          <xsl:with-param name="result" select="$result" />
        </xsl:call-template>
      </xsl:when>
      <xsl:otherwise>
        <xsl:call-template name="cleanText">
          <xsl:with-param name="n" select="$n - 1" />
          <xsl:with-param name="currentString" select="substring($currentString,2,
$n)" />
          <xsl:with-param name="result" select="concat($result,
substring($currentString, 1, 1))" />
        </xsl:call-template>
      </xsl:otherwise>
    </xsl:choose>
  </xsl:if>
  <xsl:if test="$n < 1">
    <xsl:variable name="cleanedString">
      <xsl:call-template name="rmSpace">
        <xsl:with-param name="n" select="string-length($result)" />
        <xsl:with-param name="currentString" select="$result" />
        <xsl:with-param name="result" select="''" />
      </xsl:call-template>
    </xsl:variable>
    <xsl:value-of select="$cleanedString" />
  </xsl:if>
</xsl:template>
```

Figure 6 : traitement des caractères spéciaux par la fonction *cleanText*

Fonction *removeSpace*

Cette fonction a pour but d'enlever les espaces blancs qui suivent un autre espace blanc (ligne en gras dans la Figure 7). Elle parcourt la chaîne courante à traiter de façon récursive et renvoie une nouvelle chaîne de caractères « nettoyée ».

```
<xsl:template name="rmSpace">
  <xsl:param name="n" />
  <xsl:param name="currentString" />
  <xsl:param name="result" />
  <xsl:if test="$n > 0">
    <xsl:choose>
      <xsl:when test="starts-with($currentString, ' ') and
                    starts-with(substring($currentString,2, 2), ' ')>
        <xsl:call-template name="rmSpace">
          <xsl:with-param name="n" select="$n - 1" />
          <xsl:with-param name="currentString" select="substring($currentString,2,
$n)" />
          <xsl:with-param name="result" select="$result" />
        </xsl:call-template>
      </xsl:when>
      <xsl:otherwise>
        <xsl:call-template name="rmSpace">
          <xsl:with-param name="n" select="$n - 1" />
          <xsl:with-param name="currentString" select="substring($currentString,2,
$n)" />
          <xsl:with-param name="result" select="concat($result,
substring($currentString, 1, 1))" />
        </xsl:call-template>
      </xsl:otherwise>
    </xsl:choose>
  </xsl:if>
  <xsl:if test="$n < 1">
    <xsl:value-of select="$result" />
  </xsl:if>
</xsl:template>
```

Figure 7 : traitement des espaces par la fonction *removeSpace*

E. Jeu de tests

Fonction *randomGeneration*

Avant de pouvoir réaliser une conversion de la chaîne de caractères en un nombre aléatoire, il a fallu vérifier quel type de chaînes de caractères est renvoyé par les différents navigateur. A titre d'exemple, le pattern de la balise *<turn>* nous a permis de tester la génération d'un nombre aléatoire compris entre 1 et 5 car nous avons spécifié qu'il y a cinq comportements non-verbaux différents (ligne en gras dans Figure 8) pour la balise *<turn>*.

```
<xsl:template match="turn">
  <xsl:variable name="generatedID" select="generate-id(.)"/>
  <xsl:variable name="lengthID" select="string-length($generatedID)"/>
```

```

<xsl:variable name="randomNumber">
  <xsl:call-template name="randomGeneration">
    <xsl:with-param name="n" select="$lengthID" />
    <xsl:with-param name="currentString" select="substring($generatedID, 3,
$lengthID)" />
    <xsl:with-param name="result" select=""" />
    <xsl:with-param name="randomMax" select="5" />
  </xsl:call-template>
</xsl:variable>
<xsl:value-of select="$randomNumber" />
</xsl:template>

```

Figure 8 : appel de *randomGeneration* dans un pattern

Le Tableau 1 ci-dessous présente :

- les identifiants générés par les deux navigateurs les plus utilisés dans les deux premières colonnes,
- Le résultat de la conversion de ces identifiants en nombre dans les deux colonnes suivantes,
- Le comportement non-verbal prévu correspondant au numéro aléatoire généré si, par exemple, la balise traitée ne permet que cinq animations possibles.

Identifiants générés par generate-id()		conversion en nombre		Numéro du comportement non-verbal	
Internet Explorer	Netscape	Internet Explorer	Netscape	Internet Explorer	Netscape
IDAWACDB	id0x038339f8	1416342	0240216883	1	3
IDAXACDB	id0x03833a48	11615342	8	3	4
IDAYACDB	id0x03833ac0	11515342	0240214068	5	1
IDAZACDB	id0x03833b10	11815342	8	2	2
IDA0ACDB	id0x03833a98	11915342	0240214070	4	1
IDA1ACDB	id0x03833bd0	12015342	0	1	4
IDA2ACDB	id0x03833c20	12115342	0240214075	1	2
IDA3ACDB	id0x03833c70	12215342	0	3	1
IDA4ACDB	id0x03833cc0	11715342	0240214064	5	3
IDA5ACDB	id0x03833d10	12415342	8	4	1
IDAABCDB	id0x03833d60	12315342	0240384494	2	2
IDABBCDB	id0x03833db0	12615342	0	1	2
IDACBCDB	id0x03833e00	1015342	0240384412	2	5
IDADBCDB	id0x03833e50	12515342	0	2	1
IDAEBCDB	id0x03833ea0	1215342	0240383754	5	1
			8		
			0240383762		
			8		
			0240383767		
			8		
			0240383763		
			8		
			0240298328		
			0		
			0240298324		

			0		
			0240298332		
			0		
			0240298337		
			0		

Tableau 1 : exemple d'utilisation de la fonction randomGeneration

Donc, pour une balise NVML qui permet cinq comportements non-verbaux différents, le navigateur, trouvant cette balise quinze fois de suite, ne jouera pas la même animation et l'utilisateur final aura l'impression que l'agent conversationnel n'a pas un comportement stéréotypé.

Variation de comportements non-verbaux pour <promise>

Soit le document NVML de la Figure 9, une série de balises <promise> peuvent être au même niveau de l'arbre et ont le même nœud père à savoir une balise <turn> ou au contraire chaque balise <promise> est imbriquée dans une balise <turn> différente. Quel que soit le niveau d'imbrication, la balise <promise> peut donner lieu à la génération de cinq comportements non-verbaux différents.

```
<?xml version="1.0"?>
<!DOCTYPE dialog SYSTEM "nvml.dtd">
<?xml-stylesheet href="nonverbal.xml" type="text/xsl" ?>
<dialog>
<turn><promise>Je me permets de vous offrir un échantillon de baume
après-rasage dans votre colis.
</promise>
<promise>Je vous réserve dès à présent de nouvelles offres,
et je vous en informerai régulièrement par e-mail.
</promise>
<promise>N'hésitez pas à faire appel à moi.</promise>
</turn>
<turn><promise>Je me permets de vous offrir un échantillon de baume
après-rasage dans votre colis.
</promise>
</turn>
<turn><promise>Je vous réserve dès à présent de nouvelles offres,
et je vous en informerai régulièrement par e-mail.
</promise>
</turn>
<turn><promise>N'hésitez pas à faire appel à moi.</promise>
</turn>
</dialog>
```

Figure 9 : dialogue pour tester la balise <promise>

Lors du premier chargement du document NVML par le navigateur, nous voyons apparaître quatre comportements non-verbaux (en gras dans la Figure 10) sur les cinq permis et ceci de façon aléatoire et quel que soit le niveau d'imbrication.

```
[play(GestureMe)][play(GestureUser)] Je me permets de vous offrir un
échantillon de baume après-rasage dans votre colis. [play(Announce)] Je vous
réserve dès à présent de nouvelles offres, et je vous en informerai régulièrement par
e-mail. [play(Reassure)][play(GestureMe)] N'hésitez pas à faire appel à moi.
[play(Argue_02)] Je me permets de vous offrir un échantillon de baume après-
rasage dans votre colis. [play(Argue_02)] Je vous réserve dès à présent de
```

nouvelles offres, et je vous en informerai régulièrement par e-mail. **[play(Announce)]** N'hésitez pas à faire appel à moi.

Figure 10 : premier chargement dans un navigateur

De la même façon, lors du deuxième chargement, les quatre comportements non-verbaux apparaissent indépendamment du niveau d'imbrication mais aussi indépendamment du premier chargement effectué (en gras et italique dans la Figure 11).

[play(Reassure)][play(GestureMe)] Je me permets de vous offrir un échantillon de baume après-rasage dans votre colis. **[play(Announce)]** Je vous réserve dès à présent de nouvelles offres, et je vous en informerai régulièrement par e-mail. **[play(Reassure)][play(GestureMe)]** N'hésitez pas à faire appel à moi. **[play(Reassure)][play(GestureMe)]** Je me permets de vous offrir un échantillon de baume après-rasage dans votre colis. **[play(GestureMe)][play(GestureUser)]** Je vous réserve dès à présent de nouvelles offres, et je vous en informerai régulièrement par e-mail. **[play(Argue_02)]** N'hésitez pas à faire appel à moi.

Figure 11 : deuxième chargement dans un navigateur

F. Conclusion

L'objectif de ce module était l'intégration de comportements non-verbaux dans des agents conversationnels pour améliorer la communication multimodale. Dans le cadre de ce projet, les techniques XML sont les plus appropriées pour transformer un dialogue NVML en un script contenant des appels à des fonctions JavaScript du moteur LivingActor. Sachant que les parseurs des différents navigateurs implémentent la norme XSL de transformation, la portabilité de notre solution est assurée sans adjonction de logiciel à l'environnement de l'utilisateur final. Le module de traduction de NVML vers LivingActor est constituée d'une part par la définition de patterns pour chaque balise NVML, d'autre part, par les fonctions de génération de nombre aléatoire et d'analyse syntaxique. Ces différents constituants permettent d'intégrer dans le dialogue de l'agent conversationnel les comportements non-verbaux. Ainsi, obtenons nous un script qui assure une synchronisation des différents éléments multimédia et aussi un agent conversationnel non stéréotypé.

Annexe 1: exemple complet de traduction

Exemple de dialogue NVML en entrée du parseur

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<!-- edited with XML Spy v3.5 NT (http://www.xmlspy.com) by () -->
<!-- DOCTYPE dialog SYSTEM "http://ace:pyramide@www.asanangel.fr/ace/module%20CNV/nvml.dtd"
-->
<!-- DOCTYPE dialog SYSTEM "nvml.dtd" -->
<?xml-stylesheet type="text/xsl" href="nonverbal.xsl"?>
<dialog>
  <turn>
    <emblematic name="greet_hand">Bonjour. </emblematic>
  </turn>
  <turn>
    <interrogate>vous êtes peut-être une cliente fidèle ? </interrogate>
  </turn>
  <turn>
    <advise>Si oui donnez-moi votre nom et je consulterais votre dossier.</advise>
  </turn>
  <turn>
    <emblematic name="greet_hand">Bonjour Sylvie! </emblematic>
    <judgment connotation="plus" object="circumstance">heureuse de vous revoir,
</judgment>
    <interrogate expect="plus">comment allez-vous ?</interrogate>
    <!-- ce judgment est synonyme de enjoy -->
  </turn>
  <turn>
    <opinion agreement="yes" force="yes">Bien sûr, nous nous sommes vues la première fois le 14 mars </opinion>et vous avez acheté des <emphasis>produits de beauté.</emphasis>
    <!-- j'aurais pu interpréter le Bien sûr comme <agree satisfied="plus" force="yes"></agree>. Ici j'attends un mouvement emblématique de la main "calm down" et des gestes lents. -->
  </turn>
  <turn>
    <interrogate expect="plus">Etes-vous satisfaite ?</interrogate>
  </turn>
  <turn>
    <judgment object="circumstance">J'en suis ravie !</judgment>
    <!-- ce judgment est synonyme de enjoy -->
  </turn>
  <turn>
    <interrogate expect="plus" proactive="yes">En quoi puis-je vous être utile ?
</interrogate>
  </turn>
  <turn>
    <deictic deixis_type="zone">Voici la page <emphasis>des conseils de beauté</emphasis>pour le visage et pour le corps. </deictic>
  </turn>
  <turn>
    <interrogate expect="plus" proactive="yes">Désirez-vous autre chose ?
</interrogate>
  </turn>
  <turn>
    <interrogate>
      <enumerate>
        <enumeration_item>Pour le matin </enumeration_item>
        <enumeration_item>ou pour le soir ?</enumeration_item>
      </enumerate>
    </interrogate>
  </turn>
  <turn>
    <interrogate>Vous avez une peau <enumerate>
      <enumeration_item>peu, </enumeration_item>
      <enumeration_item>moyennement,</enumeration_item>
      <enumeration_item>ou très sensible ? </enumeration_item>
```

```

        </enumerate>
    </interrogate>
</turn>
<turn>
    <advise>Je vous conseillerais alors <deictic deixis_type="thing">
        <emphasis>cette lotion hydratante </emphasis>
    </deictic>très adaptée à votre cas.</advise>
</turn>
<turn>
    <opinion agreement="no"> Alors, </opinion>
    <advise>j'ai le produit idéal pour vous : </advise>cette <emphasis>lotion à
la mauve </emphasis>pour apaiser votre peau et l'assouplir à la fois.
<!-- disagree car il s'agit d'une réponse à un NON, réalisée par exemple par un
froncement de sourcils et recul du buste. J'aurais pu aussi interpréter avec de la surprise.
-->
</turn>
<turn>
    <noncomp>Pardon je n'ai pas compris ? </noncomp>
</turn>
<turn>
    <advise>Je vous conseillerais alors ce stick </advise>, <judgment
connotation="plus" object="thing">facile à glisser dans le sac et utilisable
à <metaphoric name="absolute"> tous les moments de la journée. </metaphoric>
</judgment>
<!-- ce judgment est synonyme de praise. Concernant le advise, si l'utilisateur
avait manifesté une opposition on aurait pu employer reassure-no. -->
</turn>
<turn>
    <interrogate proactive="yes">Voulez-vous que j'ajoute ce produit à votre
liste Sylvie ?</interrogate>
<!-- comme yes-no-question -->
</turn>
<turn>
    <opinion agreement="no" satisfied="yes">D'accord.</opinion>
<done>C'est fait !</done>
</turn>
<turn>
    <interrogate proactive="yes">Connaissez-vous notre carte des Galeries
Lafayettes ? </interrogate>
</turn>
<turn>
    <interrogate proactive="yes">Cependant vous ne l'avez toujours pas commandée ?
</interrogate>
</turn>
<turn>
    <!-- surprised+yes-no-question. J'aurais aussi pu choisir d'en faire un
concerned. ou encore, plus fort: un blame, ci d <judgment valence="minus"
object="person"></judgment> -->
    <judgment connotation="minus" object="circumstance">Comme vous voudrez !
</judgment>
    <!-- c'est une déception -->
</turn>
<turn>
    <interrogate>Où faut-il vous livrer ? </interrogate>
</turn>
<turn>
    <opinion agreement="yes" satisfied="yes"> Merci !</opinion>
</turn>
<turn>
    <emblematic name="wave"> Je vous laisse, à bientôt . </emblematic>
</turn>
<turn>
    <!--Accueil : -->
    <emblematic name="greet_hand">Bonjour! </emblematic>
    <emblematic name="me">Mon nom est Angela, </emblematic>
    <opinion satisfied="yes">je suis là pour vous conseiller.</opinion>
    <interrogate> Comment dois-je vous appeler ?</interrogate>
    <emblematic name="greet_hand">Bonjour! </emblematic>
    <emblematic name="me"> Je m'appelle Angela, </emblematic>
    <opinion satisfied="yes">Je suis là pour vous conseiller. </opinion>
    <interrogate> Comment puis-je vous appeler ?</interrogate>
    <!--Bienvenue : -->

```

```

</judgment> <judgment connotation="plus" object="circumstance">Soyez le bienvenu.
</judgment> <interrogate proactive="yes">Que puis-je faire pour vous ?</interrogate>
</judgment> <judgment connotation="plus" object="circumstance">Heureuse de vous rencontrer.
</judgment> <interrogate>Quelle information recherchez-vous ?</interrogate>
</judgment> <judgment connotation="plus" object="circumstance">Soyez la bienvenue.
</judgment> <interrogate proactive="yes">Que puis-je faire pour vous ?</interrogate>
connaissance. </judgment> <judgment connotation="plus" object="circumstance">Ravie de faire votre
</judgment> <interrogate proactive="yes">Comment puis-je vous aider ?</interrogate>
votre connaissance. </judgment> <judgment connotation="plus" object="circumstance">Je suis heureuse de faire
</judgment> <interrogate proactive="yes">Comment puis-je vous aider ?</interrogate>
<!--Relance : -->
<interrogate proactive="yes">Que puis-je faire pour vous, í présent ?
</interrogate>
<interrogate expect="minus">Recherchez-vous un autre produit ?</interrogate>
<interrogate>Que puis-je faire d'autre pour vous ?</interrogate>
<interrogate proactive="yes" expect="plus">Puis-je vous aider de nouveau ?
</interrogate>
<interrogate proactive="yes" expect="plus">Souhaitez-vous autre chose ?
</interrogate>
<command>Dites-moi quand vous aurez besoin de moi.</command>
<promise>N'hésitez pas í faire appel í moi.</promise>
<!--Q0 -->
<interrogate expect="null">Puis-je vous poser quelques questions pour vous
faire des suggestions ?</interrogate>
Afin de mieux vous servir, <interrogate expect="null">Voulez-vous répondre í
quelques questions ?</interrogate>
Afin que je puisse répondre au mieux í vos attentes, <interrogate expect="null">Voulez-vous
répondre í quelques questions ?</interrogate>
<!--Q1 -->
<interrogate proactive="yes">Avez-vous prévu un budget ?</interrogate>
<interrogate>A quel budget aviez-vous pensé ?</interrogate>
<interrogate proactive="yes">Auriez-vous un budget prévu ?</interrogate>
<interrogate>Dans quelle gamme de prix préférez-vous que je vous présente
ma sélection ?</interrogate>
<!--Q2 -->
<opinion agreement="yes">Je peux vous proposer plusieurs produits dans cette
gamme de prix, </opinion>mais afin de mieux vous servir je souhaiterais vous poser quelques
questions supplémentaires. <interrogate expect="plus">Etes-vous d'accord pour y répondre ?
</interrogate>
<opinion agreement="yes">Il existe plusieurs produits correspondants í votre
sélection, </opinion>et pour mieux vous servir je vous propose de répondre í quelques
questions. <interrogate expect="plus">Etes-vous d'accord ?</interrogate>
<!--Q3 à€" questionnaire profil -->
<interrogate>Est-ce que c'est <enumerate>
<enumeration_item>pour vous </enumeration_item>
<enumeration_item>ou pour offrir ?</enumeration_item>
</enumerate>
</interrogate>
<!--Vous : -->
<interrogate>Etes-vous une femme ou un homme ?</interrogate>
<interrogate>Etes-vous plutôt blonde ou brune ?</interrogate>
<interrogate>Etes-vous plutôt blond ou brun ?</interrogate>
Avez-vous le teint clair ou plutôt mat ?
Pouvez-vous me donner votre âge ?
<interrogate>Avez-vous une marque préférée ?</interrogate>
<!--Votre ami(e) : -->
<interrogate>Est-ce que c'est pour une femme ou pour un homme ?</interrogate>
<interrogate>Est-ce que c'est pour une personne plutôt blonde ou brune ?
</interrogate>
<interrogate>Est-ce qu'elle a le teint clair ou plutôt mat ?</interrogate>
Est-ce qu'il a le teint clair ou plutôt mat ?
Quel est son âge ?
<interrogate>Est-ce qu'elle a une marque préférée ?</interrogate>
<interrogate>Est-ce qu'il a une marque préférée ?</interrogate>
<done>Voici ce que je peux vous proposer en réponse í votre demande. </done>

```

TTT.</judgment> <judgment connotation="plus" object="thing"> C'est un produit de la marque

<!--(affichage de la page fiche-produit) -->

J'espère avoir répondu à votre demande et reste à votre disposition pour tout autre conseil.

<!--Relance -->

<interrogate proactive="yes">Que choisissez-vous ?</interrogate>

<!--Q4 -->

<interrogate proactive="yes">Seriez-vous d'ici parmi nos fidèles clientes ?</interrogate>

<interrogate proactive="yes">Seriez-vous d'ici parmi nos fidèles clients ?</interrogate>

<!--Si oui à Q4 :
(affichage formulaire d'identification-client) -->

Si vous voulez bien me donner votre identifiant et votre mot de passe, nous allons pouvoir consulter votre dossier.

<judgment connotation="plus" object="circumstance">Je vois dans votre dossier qu'une offre promotionnelle vous attend.</judgment>

<!--(affichage d'un produit : crème TTT revitalift + fiche produit) -->

Nous avons sélectionné pour vous cette nouveauté de chez TTT : <metaphoric name="absolute">un produit parfaitement adapté pour vous.</metaphoric> Je peux vous proposer une réduction de 20% sur ce produit, ce qui correspond à une économie de 20 euros.

<interrogate proactive="yes">Souhaitez-vous l'ajouter à votre commande ?</interrogate>

Je consulte votre profil. <metaphoric name="absolute">Je crois que j'ai le produit qu'il vous faut.</metaphoric>

<!--Si demande autre choix : -->

Dans votre dossier, je vois que vous avez acheté un produit chez nous, <interrogate>vous avait-il donné satisfaction ? </interrogate>

Dans votre dossier, je vois que vous avez acheté un produit chez nous, <interrogate>vous avait-il donné satisfaction ?</interrogate>

<!--Si non : -->

Dans la même gamme de prix, je peux vous proposer le SSS, qui est aussi adapté à votre demande. <interrogate proactive="yes">Voulez-vous essayer celui-ci ?</interrogate>

<done>Très bien. Votre commande est enregistrée.</done>

<judgment connotation="plus" object="circumstance">Oh ! Je vois que je peux vous faire un petit cadeau !</judgment>Voilà, je l'ai d'ici glissé dans votre colis.

<!--Si non à Q4 :
(affichage formulaire inscription)-->

Si vous voulez bien remplir ce formulaire, je pourrai vous proposer des offres spéciales et des cadeaux à chaque connexion.

<!--Q5 -->

<interrogate proactive="yes" expect="null">Souhaitez-vous autre chose ?</interrogate>

<!--Si oui à Q5:
(affichage 6 produits entre 40 et 80 euros)-->

La nouveauté de chez BBB propose un produit très intéressant, <interrogate proactive="yes" expect="plus">voulez-vous regarder ?</interrogate>

<!--Relance : -->

Lequel choisissez-vous ?

<!--Si commande : -->

<done>Votre commande est enregistrée.</done>Votre commande me permet d'ores et d'ici de vous offrir un bon d'achat de 5 euros à valoir sur votre prochaine commande.

<!--Relance : -->

<interrogate proactive="yes" expect="plus">Désirez-vous autre chose ?</interrogate>

<!--Si oui, comme pour oui à Q5.

Si non : -->

<judgment connotation="minus" object="circumstance">Même si je vous présente notre promotion confidentielle ? </judgment>En effet, chaque jour, par tirage au sort, nous proposons l'achat d'un produit à prix réduit à l'un de nos clients. <interrogate>Etes-vous d'accord ?</interrogate>

<!--Q6 -->

Si vous voulez bien indiquer votre adresse électronique, je vous enverrai régulièrement une information sur les promotions dont je peux vous faire bénéficier.

<!--(remplissage case e-mail) -->

<promise>Je vous réserve dès à présent de nouvelles offres, et je vous en informerai régulièrement par e-mail. </promise>

<!--Q7, cf Q4 -->

Avec-vous la carte de notre magasin?

Avec-vous détenez la carte de notre magasin?

Avons-nous le plaisir de vous compter parmi nos clientes ?

Avons-nous le plaisir de vous compter parmi nos clients ?

<!--Q8 - coordonnées -->

Quel est le numéro de téléphone où vous préférez être jointe ?

Quel est le numéro de téléphone où vous préférez être joint ?

Quel est votre code postal ?

<!--Bye-bye : -->

<emblematic name="wave">Merci pour votre visite. </emblematic>J'espère vous revoir bientôt sur notre site.

<emblematic name="wave">Au revoir et à bientôt !</emblematic>

<!--Ignorance : -->

<dontknow>Je devrais sans doute avoir une réponse à cette question, et ce sera bientôt le cas.</dontknow>

<dontknow>Pardonnez mon ignorance sur cette question. Je dois encore améliorer mes connaissances.</dontknow>

<dontknow>Je crains de ne pas connaître la réponse à cette question, je vous prie de me pardonner.</dontknow>

<!--Incompréhension : -->

<noncomp>Je n'ai pas compris. </noncomp>Pouvez-vous reformuler, s'il vous plaît ? J'espère pouvoir répondre à votre souhait.

<noncomp>Pardonnez-moi, je ne vous ai pas compris. </noncomp>Merci de bien vouloir reformuler, j'espère comprendre cette fois.

</turn>

<turn>

<interrogate proactive="yes">Comment puis-je vous appeler ?</interrogate>

<judgment object="circumstance" connotation="plus">Ravie de vous accueillir, Monsieur. </judgment><interrogate expect="plus">Seriez-vous désormais un de nos fidèles clients ? </interrogate>

<opinion agreement="yes" satisfied="yes">Merci Monsieur. </opinion>

<judgment object="person" connotation="plus">Votre choix lui plaira certainement, Monsieur. </judgment><interrogate expect="null" proactive="no">Voulez-vous un paquet-cadeau ? </interrogate>

<judgment object="circumstance" connotation="plus">J'en suis très heureuse, Monsieur.</judgment>

<command>Merci de bien vouloir remplir votre bon de commande. </command>Etant donné que j'ai le plaisir de vous accueillir pour la première fois, <promise>je me permets de vous offrir les frais de livraison. </promise>

<opinion agreement="yes" satisfied="yes">Merci, monsieur Pierre Martin. </opinion><interrogate expect="plus">Puis-je à présent vous poser quelques questions afin de mieux vous connaître, et d'être sûre de vous faire plaisir ?</interrogate>

<interrogate expect="null" proactive="no">Connaissez-vous la gamme de soins visage et corps pour homme des magasins Beauty Center ?</interrogate>

<promise>Je me permets de vous offrir un échantillon de baume après-rasage dans votre colis. </promise>Puis-je à présent vous présenter notre promotion confidentielle ?

```

<metaphoric name="whisper">La voici : un gel douche pour homme de chez Sens, à la texture
riche et au parfum discret. </metaphoric>Je peux vous le proposer à moitié @ prix, c'est-à-
dire 8 euros au lieu de 16. <interrogate expect="null">Acceptez-vous que je le glisse dans
votre colis ?</interrogate>

<opinion agreement="yes" satisfied="yes">Merci pour votre visite. </opinion>Je vous ré@serve d
à@s à présent de nouvelles offres, <promise>et je vous en informerai ré@guli@rement par
e-mail. </promise><emblematic name="wave">Je vous souhaite une très bonne fin de journ@e,
et à bientôt !</emblematic>

<interrogate expect="plus" proactive="yes">Je vous @coute.</interrogate>

<command>Je vous propose de finaliser votre commande, en indiquant le mode de paiement que
vous choisissiez. Je vous ouvre une page si@curis@e.</command>

</turn>
</dialog>

```

Script généré sous Internet Explorer

Nous avons fait apparaître en gras les animations et les expressions intégrées dans le dialogue. Lors du deuxième chargement, nous pouvons constater que pour une même phrases, les animations et les expressions ont changé si un choix de comportements était possible.

A.1 1^{er} chargement

```

[play(Greet)]Bonjour. [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]vous êtes peut-être une
cliente fidèle ? [play(GestureUser)]Si oui donnez-moi votre nom et je consulterais votre dossier.
[play(Greet)]Bonjour Sylvie! [SetDefaultExpression(Happy)]heureuse de vous revoir,
[SetDefaultExpression(Interrogative)][play(Explain_04A)]comment allez-vous ?
[SetDefaultExpression(Sad)][play(Agree_02)]Bien sûr, nous nous sommes vues la première fois le
14 mars et vous avez acheté des produits de beauté.[play(Explain_05A)][play(Explain_05B)]Etes-
vous satisfaite ?J'en suis ravie ![SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_05B)]En quoi puis-
je vous être utile ?Voici la page des conseils de beauté pour le visage et pour le corps.
[SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_05B)]Désirez-vous autre chose ?
[play(Speak_07)][play(list_02A)]Pour le matin [play(list_02B)]ou pour le soir ?
[SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]Vous avez une peau [play(list_05A)]peu,
[play(list_05B)]moyennement,[play(list_05C)] ou très sensible ? [play(Suggest)][play(Argue_02)]Je
vous conseillerais alors cette lotion hydratante très adaptée à votre cas.[play(Surprised)] Alors,
[play(Argue_03)]j'ai le produit idéal pour vous : cette lotion à la mauve pour apaiser votre peau et
l'assouplir à la fois. [play(Speak_01)][SetDefaultExpression(Interrogative)]Pardon je n'ai pas
compris ? [play(Suggest)][play(Argue_02)]Je vous conseillerais alors ce stick ,
[SetDefaultExpression(Happy)][play(Agree_03)]facile à glisser dans le sac et utilisable
à[play(Decline_03)] tous les moments de la journée. [SetDefaultExpression(Smile_02)]
[play(Explain_06)]Voulez-vous que j'ajoute ce produit à votre liste Sylvie ?
[play(Surprised)]D'accord.[SetDefaultExpression(Smile_02)][play(CrossArmed)]C'est fait !
[SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04)]Connaissez-vous notre carte des Galeries
Lafayettes ? [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Cependant vous ne l'avez
toujours pas commandée ? [SetDefaultExpression(Sad)][play(Uncertain_01)]Comme vous
voudrez ! [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]Où faut-il vous livrer ?
[SetDefaultExpression(Proud)][play(Acknowledge)] Merci ![play(Wave_01)] Je vous laisse, à
bientôt . [play(Greet)]Bonjour! [play(GestureMe)]Mon nom est Angela, [play(Decline_02)]je suis là
pour vous conseiller.[SetDefaultExpression(Interrogative)] Comment dois-je vous appeler ?
[play(Greet)]Bonjour! [play(GestureMe)] Je m'appelle Angela, [play(Surprised)]Je suis là pour
vous conseiller. [SetDefaultExpression(Interrogative)] Comment puis-je vous appeler ?
[SetDefaultExpression(Happy)]Soyez le bienvenu. [SetDefaultExpression(Smile_02)]

```

[play(Explain_04)]Que puis-je faire pour vous ?[SetDefaultExpression(Happy)]Heureuse de vous rencontrer. [play(Speak_07)]Quelle information recherchez-vous ? [SetDefaultExpression(Happy)]Soyez la bienvenue. [SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_04)]Que puis-je faire pour vous ?[SetDefaultExpression(Happy)]Ravie de faire votre connaissance. [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Comment puis-je vous aider ? [SetDefaultExpression(Happy)]Je suis heureuse de faire votre connaissance. [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Comment puis-je vous aider ? [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04)]Que puis-je faire pour vous, à présent ? [SetDefaultExpression(Basic)][play(Explain_01)]Recherchez-vous un autre produit ? [SetDefaultExpression(Interrogative)]Que puis-je faire d'autre pour vous ? [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_05B)]Puis-je vous aider de nouveau ? [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Explain_05B)]Souhaitez-vous autre chose ? [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Argue_03)]Dites-moi quand vous aurez besoin de moi. [play(Explain_06)]N'hésitez pas à faire appel à moi.[play(Speak_07)]Puis-je vous poser quelques questions pour vous faire des suggestions ? Afin de mieux vous servir, [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]êtes-vous prête à répondre à quelques questions ? Afin que je puisse répondre au mieux à vos attentes, [SetDefaultExpression(Interrogative)]êtes-vous prêt à répondre à quelques questions ? [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Avez-vous prévu un budget ? [SetDefaultExpression(Interrogative)]A quel budget aviez-vous pensé ? [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04)]Auriez-vous un budget prévu ? [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]Dans quelle gamme de prix préférez-vous que je vous présente ma sélection ?[SetDefaultExpression(Sad)][play(Agree_01)]Je peux vous proposer plusieurs produits dans cette gamme de prix, mais afin de mieux vous servir je souhaiterais vous poser quelques questions supplémentaires. [SetDefaultExpression(Interrogative)] [play(Explain_04A)]Etes-vous d'accord pour y répondre ?[SetDefaultExpression(Sad)] [play(Agree_01)]Il existe plusieurs produits correspondants à votre sélection, et pour mieux vous servir je vous propose de répondre à quelques questions. [SetDefaultExpression(Interrogative)] [play(Explain_04A)]Etes-vous d'accord ?[SetDefaultExpression(Interrogative)]Est-ce que c'est [play(list_02A)]pour vous [play(list_02B)]ou pour offrir ? [SetDefaultExpression(Interrogative)]Etes-vous une femme ou un homme ? [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]Etes-vous plutôt blonde ou brune ? [play(Speak_07)]Etes-vous plutôt blond ou brun ? Avez-vous le teint clair ou plutôt mat ? Pouvez-vous me donner votre âge ? [play(Speak_07)]Avez-vous une marque préférée ? [SetDefaultExpression(Interrogative)]Est-ce que c'est pour une femme ou pour un homme ? [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]Est-ce que c'est pour une personne plutôt blonde ou brune ? [SetDefaultExpression(Interrogative)]Est-ce qu'elle a le teint clair ou plutôt mat ? Est-ce qu'il a le teint clair ou plutôt mat ? Quel est son âge ? [play(Speak_07)]Est-ce qu'elle a une marque préférée ? [SetDefaultExpression(Interrogative)]Est-ce qu'il a une marque préférée ? [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(CrossArmed)]Voici ce que je peux vous proposer en réponse à votre demande. [SetDefaultExpression(Happy)][play(Agree_03)] C'est un produit de la marque TTT. J'espère avoir répondu à votre demande et reste à votre disposition pour tout autre conseil. [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Que choisissez-vous ? [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Seriez-vous déjà parmi nos fidèles clientes ? [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04)]Seriez-vous déjà parmi nos fidèles clients ? Si vous voulez bien me donner votre identifiant et votre mot de passe, nous allons pouvoir consulter votre dossier. [SetDefaultExpression(Happy)]Je vois dans votre dossier qu'une offre promotionnelle vous attend. Nous avons sélectionné pour vous cette nouveauté de chez TTT : [play(Decline_03)]un produit parfaitement adapté pour vous. Je peux vous proposer une réduction de 20% sur ce produit, ce qui correspond à une économie de 20 euros. [SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_06)]Souhaitez-vous l'ajouter à votre commande ? Je consulte votre profil. [play(Decline_03)]Je crois que j'ai le produit qu'il vous faut. Dans votre dossier, je vois que vous avez acheté un produit chez nous, [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]vous avait-il donné satisfaction ? Dans votre dossier, je vois que vous avez acheté un produit chez nous, [SetDefaultExpression(Interrogative)]vous avait-il donné satisfaction ? Dans la même gamme de

prix, je peux vous proposer le SSS, qui est aussi adapté à votre demande. [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04)]Voulez-vous essayer celui-ci ? [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(CrossArmed)]Très bien. Votre commande est enregistrée. [SetDefaultExpression(Happy)]Oh ! Je vois que je peux vous faire un petit cadeau ! Voilà, je l'ai déjà glissé dans votre colis. Si vous voulez bien remplir ce formulaire, je pourrai vous proposer des offres spéciales et des cadeaux à chaque connexion.[SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_06)]Souhaitez-vous autre chose ?La nouveauté de chez BBB propose un produit très intéressant, [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04B)]voulez-vous regarder ?Lequel choisissez-vous ?[SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04A)][play(Explain_04B)]Votre commande est enregistrée. Votre commande me permet d'ores et déjà de vous offrir un bon d'achat de 5 euros à valoir sur votre prochaine commande. [SetDefaultExpression(Smile_01)] [play(Explain_05B)]Désirez-vous autre chose ?[SetDefaultExpression(Sad)] [play(Uncertain_01)]Même si je vous présente notre promotion confidentielle ? En effet, chaque jour, par tirage au sort, nous proposons l'achat d'un produit à prix réduit à l'un de nos clients. [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]Etes-vous d'accord ?Si vous voulez bien indiquer votre adresse électronique, je vous enverrai régulièrement une information sur les promotions dont je peux vous faire bénéficier.[play(Announce)]Je vous réserve dès à présent de nouvelles offres, et je vous en informerai régulièrement par e-mail. Avec-vous la carte de notre magasin?Avec-vous déjà la carte de notre magasin?Avons-nous le plaisir de vous compter parmi nos clientes ?Avons-nous le plaisir de vous compter parmi nos clients ?Quel est le numéro de téléphone où vous préférez être jointe ?Quel est le numéro de téléphone où vous préférez être joint ?Quel est votre code postal ? [play(Wave_01)]Merci pour votre visite. J'espère vous revoir bientôt sur notre site. [play(Wave_01)]Au revoir et à bientôt ! [SetDefaultExpression(Surprised)] [play(Uncertain_01)]Je devrais sans doute avoir une réponse à cette question, et ce sera bientôt le cas. [SetDefaultExpression(Interrogative)][play(Uncertain_02)]Pardonnez mon ignorance sur cette question. Je dois encore améliorer mes connaissances.[SetDefaultExpression(Surprised)] [play(Uncertain_01)]Je crains de ne pas connaître la réponse à cette question, je vous prie de me pardonner.[play(Speak_07)][SetDefaultExpression(Angry)] [SetDefaultExpression(Interrogative)]Je n'ai pas compris. Pouvez-vous reformuler, s'il vous plaît ? J'espère pouvoir répondre à votre souhait.[play(Speak_01)] [SetDefaultExpression(Interrogative)]Pardonnez-moi, je ne vous ai pas compris. Merci de bien vouloir reformuler, j'espère comprendre cette fois.[SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_06)]Comment puis-je vous appeler ?[SetDefaultExpression(Happy)]Ravie de vous accueillir, Monsieur. [play(Explain_05A)][play(Explain_05B)]Seriez-vous déjà un de nos fidèles clients ?[SetDefaultExpression(Proud)][play(Agree_01)]Merci Monsieur. [SetDefaultExpression(Happy)][play(Congratulate_01)]Votre choix lui plaira certainement, Monsieur. [SetDefaultExpression(Interrogative)]Voulez-vous un paquet-cadeau ? [SetDefaultExpression(Happy)]J'en suis très heureuse, Monsieur. [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Argue_03)]Merci de bien vouloir remplir votre bon de commande. Etant donné que j'ai le plaisir de vous accueillir pour la première fois, [play(Explain_06)]je me permets de vous offrir les frais de livraison. [SetDefaultExpression(Proud)][play(Acknowledge)]Merci, monsieur Pierre Martin. [SetDefaultExpression(Interrogative)][play(Explain_04A)]Puis-je à présent vous poser quelques questions afin de mieux vous connaître, et d'être sûre de vous faire plaisir ? [play(Speak_07)]Connaissez-vous la gamme de soins visage et corps pour homme des magasins Beauty Center ?[play(Explain_06)]Je me permets de vous offrir un échantillon de baume après-rasage dans votre colis. Puis-je à présent vous présenter notre promotion confidentielle ?[play(Whisper)]La voici : un gel douche pour homme de chez Sens, à la texture riche et au parfum discret. Je peux vous le proposer à moitié prix, c'est-à-dire 8 euros au lieu de 16. [SetDefaultExpression(Interrogative)]Acceptez-vous que je le glisse dans votre colis ? [SetDefaultExpression(Proud)][play(Acknowledge)]Merci pour votre visite. Je vous réserve dès à présent de nouvelles offres, [play(Reassure)][play(GestureMe)]et je vous en informerai régulièrement par e-mail. [play(Wave_01)]Je vous souhaite une très bonne fin de journée, et à bientôt ! [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Explain_05B)]Je vous écoute.

[SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Argue_01)]Je vous propose de finaliser votre commande, en indiquant le mode de paiement que vous choisissez. Je vous ouvre une page sécurisée.

A.2 2ème chargement

[play(Greet)]Bonjour. [play(Speak_07)]vous êtes peut-être une cliente fidèle ? [play(Suggest)]
[play(Argue_02)]Si oui donnez-moi votre nom et je consulterais votre dossier. [play(Greet)]Bonjour
Sylvie! [SetDefaultExpression(Happy)]heureuse de vous revoir,
[SetDefaultExpression(Interrogative)][play(Explain_04A)]comment allez-vous ?
[SetDefaultExpression(Sad)][play(Explain_04A)][play(Explain_04B)]Bien sûr, nous nous sommes
vues la première fois le 14 mars et vous avez acheté des produits de beauté.
[SetDefaultExpression(Interrogative)][play(Explain_04A)]Etes-vous satisfaite ?J'en suis ravie !
[SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_05B)]En quoi puis-je vous être utile ?Voici la page
des conseils de beauté pour le visage et pour le corps. [SetDefaultExpression(Smile_02)]
[play(Explain_05B)]Désirez-vous autre chose ? [SetDefaultExpression(Interrogative)]
[play(list_02A)]Pour le matin [play(list_02B)]ou pour le soir ?[SetDefaultExpression(Smile_01)]
[play(Speak_03)]Vous avez une peau [play(list_05A)]peu, [play(list_05B)]moyennement,
[play(list_05C)] ou très sensible ? [play(Suggest)][play(Argue_02)]Je vous conseillerais alors cette
lotion hydratante très adaptée à votre cas.[play(Decline_02)] Alors, [play(Argue_03)]j'ai le produit
idéal pour vous : cette lotion à la mauve pour apaiser votre peau et l'assouplir à la fois.
[play(Speak_01)][SetDefaultExpression(Interrogative)]Pardon je n'ai pas compris ?
[play(Suggest)][play(Argue_02)]Je vous conseillerais alors ce stick ,
[SetDefaultExpression(Happy)][play(Agree_03)]facile à glisser dans le sac et utilisable
à[play(Decline_03)] tous les moments de la journée. [SetDefaultExpression(Smile_02)]
[play(Explain_04)]Voulez-vous que j'ajoute ce produit à votre liste Sylvie ?
[play(Surprised)]D'accord.[SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]C'est fait !
[SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Connaissez-vous notre carte des Galeries
Lafayettes ? [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04)]Cependant vous ne l'avez
toujours pas commandée ? [SetDefaultExpression(Sad)][play(Uncertain_01)]Comme vous
voudrez ! [play(Speak_07)]Où faut-il vous livrer ? [SetDefaultExpression(Proud)]
[play(Acknowledge)] Merci ![play(Wave_01)] Je vous laisse, à bientôt . [play(Greet)]Bonjour!
[play(GestureMe)]Mon nom est Angela, [play(Surprised)]je suis là pour vous conseiller.
[play(Speak_07)] Comment dois-je vous appeler ?[play(Greet)]Bonjour! [play(GestureMe)] Je
m'appelle Angela, [play(Surprised)]Je suis là pour vous conseiller.
[SetDefaultExpression(Interrogative)] Comment puis-je vous appeler ?
[SetDefaultExpression(Happy)]Soyez le bienvenu. [SetDefaultExpression(Smile_02)]
[play(Explain_04)]Que puis-je faire pour vous ?[SetDefaultExpression(Happy)]Heureuse de vous
rencontrer. [play(Speak_07)]Quelle information recherchez-vous ?
[SetDefaultExpression(Happy)]Soyez la bienvenue. [SetDefaultExpression(Smile_02)]
[play(Explain_06)]Que puis-je faire pour vous ?[SetDefaultExpression(Happy)]Ravie de faire votre
connaissance. [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Comment puis-je vous aider ?
[SetDefaultExpression(Happy)]Je suis heureuse de faire votre connaissance.
[SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Comment puis-je vous aider ?
[SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04)]Que puis-je faire pour vous, à présent ?
[SetDefaultExpression(Basic)][play(Explain_01)]Recherchez-vous un autre produit ?
[SetDefaultExpression(Interrogative)]Que puis-je faire d'autre pour vous ?
[SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04B)]Puis-je vous aider de nouveau ?
[SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_05B)]Souhaitez-vous autre chose ?
[SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Explain_01)]Dites-moi quand vous aurez besoin de moi.
[play(Announce)]N'hésitez pas à faire appel à moi.[SetDefaultExpression(Interrogative)]Puis-je
vous poser quelques questions pour vous faire des suggestions ?Afin de mieux vous servir,
[play(Speak_07)]êtes-vous prête à répondre à quelques questions ?Afin que je puisse répondre au
mieux à vos attentes, [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]êtes-vous prêt à répondre à
quelques questions ?[SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04)]Avez-vous prévu un
budget ?[SetDefaultExpression(Interrogative)]A quel budget aviez-vous pensé ?
[SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Auriez-vous un budget prévu ?

[SetDefaultExpression(Interrogative)] Dans quelle gamme de prix préférez-vous que je vous présente ma sélection ? [SetDefaultExpression(Sad)] [play(Acknowledge)] Je peux vous proposer plusieurs produits dans cette gamme de prix, mais afin de mieux vous servir je souhaiterais vous poser quelques questions supplémentaires. [SetDefaultExpression(Interrogative)] [play(Explain_04A)] Etes-vous d'accord pour y répondre ? [SetDefaultExpression(Sad)] [play(Acknowledge)] Il existe plusieurs produits correspondants à votre sélection, et pour mieux vous servir je vous propose de répondre à quelques questions. [SetDefaultExpression(Interrogative)] [play(Explain_04A)] Etes-vous d'accord ? [SetDefaultExpression(Interrogative)] Est-ce que c'est [play(list_02A)] pour vous [play(list_02B)] ou pour offrir ? [SetDefaultExpression(Smile_01)] [play(Speak_03)] Etes-vous une femme ou un homme ? [SetDefaultExpression(Smile_01)] [play(Speak_03)] Etes-vous plutôt blonde ou brune ? [play(Speak_07)] Etes-vous plutôt blond ou brun ? Avez-vous le teint clair ou plutôt mat ? Pouvez-vous me donner votre âge ? [SetDefaultExpression(Interrogative)] Avez-vous une marque préférée ? [SetDefaultExpression(Interrogative)] Est-ce que c'est pour une femme ou pour un homme ? [SetDefaultExpression(Interrogative)] Est-ce que c'est pour une personne plutôt blonde ou brune ? [SetDefaultExpression(Smile_01)] [play(Speak_03)] Est-ce qu'elle a le teint clair ou plutôt mat ? Est-ce qu'il a le teint clair ou plutôt mat ? Quel est son âge ? [play(Speak_07)] Est-ce qu'elle a une marque préférée ? [play(Speak_07)] Est-ce qu'il a une marque préférée ? [SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_06)] Voici ce que je peux vous proposer en réponse à votre demande. [SetDefaultExpression(Happy)] [play(Agree_03)] C'est un produit de la marque TTT. J'espère avoir répondu à votre demande et reste à votre disposition pour tout autre conseil. [SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_06)] Que choisissez-vous ? [SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_04)] Seriez-vous déjà parmi nos fidèles clientes ? [SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_04)] Seriez-vous déjà parmi nos fidèles clients ? Si vous voulez bien me donner votre identifiant et votre mot de passe, nous allons pouvoir consulter votre dossier. [SetDefaultExpression(Happy)] Je vois dans votre dossier qu'une offre promotionnelle vous attend. Nous avons sélectionné pour vous cette nouveauté de chez TTT : [play(Decline_03)] un produit parfaitement adapté pour vous. Je peux vous proposer une réduction de 20% sur ce produit, ce qui correspond à une économie de 20 euros. [SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_04)] Souhaitez-vous l'ajouter à votre commande ? Je consulte votre profil. [play(Decline_03)] Je crois que j'ai le produit qu'il vous faut. Dans votre dossier, je vois que vous avez acheté un produit chez nous, [play(Speak_07)] vous avait-il donné satisfaction ? Dans votre dossier, je vois que vous avez acheté un produit chez nous, [play(Speak_07)] vous avait-il donné satisfaction ? Dans la même gamme de prix, je peux vous proposer le SSS, qui est aussi adapté à votre demande. [SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_04)] Voulez-vous essayer celui-ci ? [SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_03)] Très bien. Votre commande est enregistrée. [SetDefaultExpression(Happy)] Oh ! Je vois que je peux vous faire un petit cadeau ! Voilà, je l'ai déjà glissé dans votre colis. Si vous voulez bien remplir ce formulaire, je pourrai vous proposer des offres spéciales et des cadeaux à chaque connexion. [SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_06)] Souhaitez-vous autre chose ? La nouveauté de chez BBB propose un produit très intéressant, [SetDefaultExpression(Smile_01)] [play(Explain_05B)] voulez-vous regarder ? Lequel choisissez-vous ? [SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(CrossArmed)] Votre commande est enregistrée. Votre commande me permet d'ores et déjà de vous offrir un bon d'achat de 5 euros à valoir sur votre prochaine commande. [SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_05B)] Désirez-vous autre chose ? [SetDefaultExpression(Sad)] [play(Uncertain_01)] Même si je vous présente notre promotion confidentielle ? En effet, chaque jour, par tirage au sort, nous proposons l'achat d'un produit à prix réduit à l'un de nos clients. [play(Speak_07)] Etes-vous d'accord ? Si vous voulez bien indiquer votre adresse électronique, je vous enverrai régulièrement une information sur les promotions dont je peux vous faire bénéficier. [play(Explain_06)] Je vous réserve dès à présent de nouvelles offres, et je vous en informerai régulièrement par e-mail. Avez-vous la carte de notre magasin ? Avez-vous déjà la carte de notre magasin ? Avons-nous le plaisir de vous compter parmi nos clientes ? Avons-nous le plaisir de vous compter parmi nos clients ? Quel est le numéro de téléphone où vous préférez être jointe ? Quel est le numéro de téléphone où vous préférez être joint ? Quel est votre code postal ? [play(Wave_02)] Merci pour votre visite. J'espère vous revoir bientôt sur notre site. [play(Wave_01)] Au revoir et à bientôt ! [SetDefaultExpression(Surprised)] [play(Uncertain_01)] Je

devrais sans doute avoir une réponse à cette question, et ce sera bientôt le cas. [play(Decline_02)]Pardonnez mon ignorance sur cette question. Je dois encore améliorer mes connaissances.[SetDefaultExpression(Surprised)][play(Uncertain_02)]Je crains de ne pas connaître la réponse à cette question, je vous prie de me pardonner.[play(Speak_01)] [SetDefaultExpression(Interrogative)]Je n'ai pas compris. Pouvez-vous reformuler, s'il vous plaît ? J'espère pouvoir répondre à votre souhait.[play(Speak_07)][SetDefaultExpression(Angry)] [SetDefaultExpression(Interrogative)]Pardonnez-moi, je ne vous ai pas compris. Merci de bien vouloir reformuler, j'espère comprendre cette fois.[SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_06)]Comment puis-je vous appeler ?[SetDefaultExpression(Happy)]Ravie de vous accueillir, Monsieur. [SetDefaultExpression(Interrogative)][play(Explain_04A)]Seriez-vous déjà un de nos fidèles clients ?[SetDefaultExpression(Proud)][play(Acknowledge)]Merci Monsieur. [SetDefaultExpression(Happy)][play(Congratulate_01)]Votre choix lui plaira certainement, Monsieur. [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]Voulez-vous un paquet-cadeau ? [SetDefaultExpression(Happy)]J'en suis très heureuse, Monsieur. [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Argue_03)]Merci de bien vouloir remplir votre bon de commande. Etant donné que j'ai le plaisir de vous accueillir pour la première fois, [play(Argue_02)]je me permets de vous offrir les frais de livraison. [SetDefaultExpression(Proud)] [play(Agree_01)]Merci, monsieur Pierre Martin. [SetDefaultExpression(Interrogative)] [play(Explain_04A)]Puis-je à présent vous poser quelques questions afin de mieux vous connaître, et d'être sûre de vous faire plaisir ?[play(Speak_07)]Connaissez-vous la gamme de soins visage et corps pour homme des magasins Beauty Center ?[play(Explain_06)]Je me permets de vous offrir un échantillon de baume après-rasage dans votre colis. Puis-je à présent vous présenter notre promotion confidentielle ?[play(Whisper)]La voici : un gel douche pour homme de chez Sens, à la texture riche et au parfum discret. Je peux vous le proposer à moitié prix, c'est-à-dire 8 euros au lieu de 16. [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]Acceptez-vous que je le glisse dans votre colis ? [SetDefaultExpression(Proud)][play(Agree_01)]Merci pour votre visite. Je vous réserve dès à présent de nouvelles offres, [play(GestureMe)][play(GestureUser)]et je vous en informerai régulièrement par e-mail. [play(Wave_01)]Je vous souhaite une très bonne fin de journée, et à bientôt ! [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Explain_05B)]Je vous écoute. [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Argue_03)]Je vous propose de finaliser votre commande, en indiquant le mode de paiement que vous choisirez. Je vous ouvre une page sécurisée.

Script généré sous Netscape

A.3 1^{er} chargement

[play(Greet)]Bonjour. [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]vous êtes peut-être une cliente fidèle ? [play(GestureUser)]Si oui donnez-moi votre nom et je consulterais votre dossier. [play(Greet)]Bonjour Sylvie! [SetDefaultExpression(Happy)]heureuse de vous revoir, [SetDefaultExpression(Interrogative)][play(Explain_04A)]comment allez-vous ? [SetDefaultExpression(Sad)][play(Explain_04A)][play(Explain_04B)]Bien sûr, nous nous sommes vues la première fois le 14 mars et vous avez acheté des produits de beauté. [SetDefaultExpression(Interrogative)][play(Explain_04A)]Etes-vous satisfaite ?J'en suis ravie ! [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Explain_05B)]En quoi puis-je vous être utile ?Voici la page des conseils de beauté pour le visage et pour le corps. [SetDefaultExpression(Smile_01)] [play(Explain_05B)]Désirez-vous autre chose ? [SetDefaultExpression(Interrogative)] [play(list_02A)]Pour le matin [play(list_02B)]ou pour le soir ?[SetDefaultExpression(Smile_01)] [play(Speak_03)]Vous avez une peau [play(list_05A)]peu, [play(list_05B)]moyennement, [play(list_05C)] ou très sensible ? [play(GestureUser)]Je vous conseillerais alors cette lotion hydratante très adaptée à votre cas.[play(Decline_02)] Alors, [play(Suggest)][play(Argue_02)]j'ai le produit idéal pour vous : cette lotion à la mauve pour apaiser votre peau et l'assouplir à la fois. [play(Speak_07)][SetDefaultExpression(Angry)][SetDefaultExpression(Interrogative)]Pardonnez-moi je n'ai pas compris ? [play(Argue_03)]Je vous conseillerais alors ce stick , [SetDefaultExpression(Happy)][play(Agree_03)]facile à glisser dans le sac et utilisable

à[play(Decline_03)] tous les moments de la journée. [SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_04)]Voulez-vous que j'ajoute ce produit à votre liste Sylvie ? [play(Decline_02)]D'accord.[SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]C'est fait ! [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Connaissez-vous notre carte des Galeries Lafayette ? [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Cependant vous ne l'avez toujours pas commandée ? [SetDefaultExpression(Sad)][play(Uncertain_01)]Comme vous voudrez ! [SetDefaultExpression(Interrogative)]Où faut-il vous livrer ? [SetDefaultExpression(Proud)][play(Agree_01)] Merci ! [play(Wave_02)] Je vous laisse, à bientôt . [play(Greet)]Bonjour! [play(GestureMe)]Mon nom est Angela, [play(Surprised)]je suis là pour vous conseiller.[play(Speak_07)] Comment dois-je vous appeler ? [play(Greet)]Bonjour! [play(GestureMe)] Je m'appelle Angela, [play(Decline_02)]Je suis là pour vous conseiller. [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)] Comment puis-je vous appeler ? [SetDefaultExpression(Happy)]Soyez le bienvenu. [SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_04)]Que puis-je faire pour vous ? [SetDefaultExpression(Happy)]Heureuse de vous rencontrer. [play(Speak_07)]Quelle information recherchez-vous ? [SetDefaultExpression(Happy)]Soyez la bienvenue. [SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_04)]Que puis-je faire pour vous ? [SetDefaultExpression(Happy)]Ravie de faire votre connaissance. [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04)]Comment puis-je vous aider ? [SetDefaultExpression(Happy)]Je suis heureuse de faire votre connaissance. [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04)]Comment puis-je vous aider ? [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Que puis-je faire pour vous, à présent ? [SetDefaultExpression(Basic)][play(Explain_01)]Recherchez-vous un autre produit ? [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]Que puis-je faire d'autre pour vous ? [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04B)]Puis-je vous aider de nouveau ? [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_05B)]Souhaitez-vous autre chose ? [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Argue_01)]Dites-moi quand vous aurez besoin de moi. [play(Announce)]N'hésitez pas à faire appel à moi.[SetDefaultExpression(Smile_01)] [play(Speak_03)]Puis-je vous poser quelques questions pour vous faire des suggestions ? Afin de mieux vous servir, [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]êtes-vous prête à répondre à quelques questions ? Afin que je puisse répondre au mieux à vos attentes, [SetDefaultExpression(Interrogative)]êtes-vous prêt à répondre à quelques questions ? [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04)]Avez-vous prévu un budget ? [SetDefaultExpression(Interrogative)]A quel budget aviez-vous pensé ? [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Auriez-vous un budget prévu ? [SetDefaultExpression(Interrogative)]Dans quelle gamme de prix préférez-vous que je vous présente ma sélection ? [SetDefaultExpression(Sad)][play(Agree_01)]Je peux vous proposer plusieurs produits dans cette gamme de prix, mais afin de mieux vous servir je souhaiterais vous poser quelques questions supplémentaires. [play(Explain_05A)][play(Explain_05B)]Etes-vous d'accord pour y répondre ? [SetDefaultExpression(Sad)][play(Acknowledge)]Il existe plusieurs produits correspondants à votre sélection, et pour mieux vous servir je vous propose de répondre à quelques questions. [play(Explain_05A)][play(Explain_05B)]Etes-vous d'accord ? [SetDefaultExpression(Interrogative)]Est-ce que c'est [play(list_02A)]pour vous [play(list_02B)]ou pour offrir ? [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]Etes-vous une femme ou un homme ? [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]Etes-vous plutôt blonde ou brune ? [SetDefaultExpression(Interrogative)]Etes-vous plutôt blond ou brun ? Avez-vous le teint clair ou plutôt mat ? Pouvez-vous me donner votre âge ? [SetDefaultExpression(Interrogative)]Avez-vous une marque préférée ? [SetDefaultExpression(Interrogative)]Est-ce que c'est pour une femme ou pour un homme ? [SetDefaultExpression(Interrogative)]Est-ce que c'est pour une personne plutôt blonde ou brune ? [SetDefaultExpression(Interrogative)]Est-ce qu'elle a le teint clair ou plutôt mat ? Est-ce qu'il a le teint clair ou plutôt mat ? Quel est son âge ? [SetDefaultExpression(Interrogative)]Est-ce qu'elle a une marque préférée ? [SetDefaultExpression(Interrogative)]Est-ce qu'il a une marque préférée ? [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04A)][play(Explain_04B)]Voici ce que je peux vous proposer en réponse à votre demande. [SetDefaultExpression(Happy)][play(Agree_03)] C'est un produit de la marque TTT.J'espère avoir répondu à votre demande et reste à votre disposition pour

tout autre conseil.[SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Que choisissez-vous ?
 [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04)]Seriez-vous déjà parmi nos fidèles clientes ?
 [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04)]Seriez-vous déjà parmi nos fidèles clients ? Si
 vous voulez bien me donner votre identifiant et votre mot de passe, nous allons pouvoir consulter
 votre dossier.[SetDefaultExpression(Happy)]Je vois dans votre dossier qu'une offre promotionnelle
 vous attend.Nous avons sélectionné pour vous cette nouveauté de chez TTT : [play(Decline_03)]un
 produit parfaitement adapté pour vous. Je peux vous proposer une réduction de 20% sur ce produit, ce
 qui correspond à une économie de 20 euros. [SetDefaultExpression(Smile_02)]
 [play(Explain_04)]Souhaitez-vous l'ajouter à votre commande ?Je consulte votre profil.
 [play(Decline_03)]Je crois que j'ai le produit qu'il vous faut. Dans votre dossier, je vois que vous avez
 acheté un produit chez nous, [SetDefaultExpression(Interrogative)]vous avait-il donné satisfaction ?
 Dans votre dossier, je vois que vous avez acheté un produit chez nous,
 [SetDefaultExpression(Interrogative)]vous avait-il donné satisfaction ?Dans la même gamme de
 prix, je peux vous proposer le SSS, qui est aussi adapté à votre demande.
 [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Voulez-vous essayer celui-ci ?
 [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Très bien. Votre commande est enregistrée.
 [SetDefaultExpression(Happy)]Oh ! Je vois que je peux vous faire un petit cadeau ! Voilà, je l'ai
 déjà glissé dans votre colis.Si vous voulez bien remplir ce formulaire, je pourrai vous proposer des
 offres spéciales et des cadeaux à chaque connexion.[SetDefaultExpression(Smile_02)]
 [play(Explain_04)]Souhaitez-vous autre chose ?La nouveauté de chez BBB propose un produit très
 intéressant, [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04B)]voulez-vous regarder ?Lequel
 choisissez-vous ?[SetDefaultExpression(Smile_02)][play(CrossArmed)]Votre commande est
 enregistrée. Votre commande me permet d'ores et déjà de vous offrir un bon d'achat de 5 euros à valoir
 sur votre prochaine commande. [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_05B)]Désirez-
 vous autre chose ?[SetDefaultExpression(Sad)][play(Uncertain_01)]Même si je vous présente notre
 promotion confidentielle ? En effet, chaque jour, par tirage au sort, nous proposons l'achat d'un produit
 à prix réduit à l'un de nos clients. [play(Speak_07)]Etes-vous d'accord ?Si vous voulez bien indiquer
 votre adresse électronique, je vous enverrai régulièrement une information sur les promotions dont je
 peux vous faire bénéficier.[play(Argue_02)]Je vous réserve dès à présent de nouvelles offres, et je
 vous en informerai régulièrement par e-mail. Avec-vous la carte de notre magasin?Avec-vous déjà la
 carte de notre magasin?Avons-nous le plaisir de vous compter parmi nos clientes ?Avons-nous le
 plaisir de vous compter parmi nos clients ?Quel est le numéro de téléphone où vous préférez être
 jointe ?Quel est le numéro de téléphone où vous préférez être joint ?Quel est votre code postal ?
 [play(Wave_01)]Merci pour votre visite. J'espère vous revoir bientôt sur notre site.
 [play(Wave_02)]Au revoir et à bientôt ! [SetDefaultExpression(Surprised)][play(Uncertain_02)]Je
 devrais sans doute avoir une réponse à cette question, et ce sera bientôt le cas.
 [SetDefaultExpression(Concerned)][play(LookDownRight)][play(Idle2_06)]Pardonnez mon
 ignorance sur cette question. Je dois encore améliorer mes connaissances.
 [SetDefaultExpression(Interrogative)][play(Uncertain_02)]Je crains de ne pas connaître la réponse
 à cette question, je vous prie de me pardonner.[SetDefaultExpression(Interrogative)]
 [play(Decline_02)]Je n'ai pas compris. Pouvez-vous reformuler, s'il vous plaît ? J'espère pouvoir
 répondre à votre souhait.[SetDefaultExpression(Interrogative)][play(Decline_02)]Pardonnez-moi,
 je ne vous ai pas compris. Merci de bien vouloir reformuler, j'espère comprendre cette fois.
 [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Comment puis-je vous appeler ?
 [SetDefaultExpression(Happy)]Ravie de vous accueillir, Monsieur. [play(Explain_05A)]
 [play(Explain_05B)]Seriez-vous déjà un de nos fidèles clients ?[SetDefaultExpression(Proud)]
 [play(Acknowledge)]Merci Monsieur. [SetDefaultExpression(Happy)]
 [play(Congratulate_01)]Votre choix lui plaira certainement, Monsieur.
 [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]Voulez-vous un paquet-cadeau ?
 [SetDefaultExpression(Happy)]J'en suis très heureuse, Monsieur.
 [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Argue_03)]Merci de bien vouloir remplir votre bon de
 commande. Etant donné que j'ai le plaisir de vous accueillir pour la première fois, [play(GestureMe)]
 [play(GestureUser)]je me permets de vous offrir les frais de livraison.
 [SetDefaultExpression(Proud)][play(Acknowledge)]Merci, monsieur Pierre Martin.
 [SetDefaultExpression(Interrogative)][play(Explain_04A)]Puis-je à présent vous poser quelques

questions afin de mieux vous connaître, et d'être sûre de vous faire plaisir ?
[play(Speak_07)]Connaissez-vous la gamme de soins visage et corps pour homme des magasins Beauty Center ?**[play(Explain_06)]**Je me permets de vous offrir un échantillon de baume après-rasage dans votre colis. Puis-je à présent vous présenter notre promotion confidentielle ?**[play(Whisper)]**La voici : un gel douche pour homme de chez Sens, à la texture riche et au parfum discret. Je peux vous le proposer à moitié prix, c'est-à-dire 8 euros au lieu de 16.
[SetDefaultExpression(Interrogative)]Acceptez-vous que je le glisse dans votre colis ?
[SetDefaultExpression(Proud)]**[play(Agree_01)]**Merci pour votre visite. Je vous réserve dès à présent de nouvelles offres, **[play(Reassure)]****[play(GestureMe)]**et je vous en informerai régulièrement par e-mail. **[play(Wave_02)]**Je vous souhaite une très bonne fin de journée, et à bientôt **!****[SetDefaultExpression(Smile_02)]****[play(Explain_04B)]**Je vous écoute.
[SetDefaultExpression(Smile_01)]**[play(Argue_01)]**Je vous propose de finaliser votre commande, en indiquant le mode de paiement que vous choisirez. Je vous ouvre une page sécurisée.

A.4 2^{ème} chargement

[play(Greet)]Bonjour. **[SetDefaultExpression(Interrogative)]**vous êtes peut-être une cliente fidèle ?
[play(Suggest)]**[play(Argue_02)]**Si oui donnez-moi votre nom et je consulterais votre dossier.
[play(Greet)]Bonjour Sylvie! **[SetDefaultExpression(Happy)]**heureuse de vous revoir,
[play(Explain_05A)]**[play(Explain_05B)]**comment allez-vous ?**[SetDefaultExpression(Sad)]**
[play(Agree_02)]Bien sûr, nous nous sommes vues la première fois le 14 mars et vous avez acheté des produits de beauté.**[SetDefaultExpression(Interrogative)]****[play(Explain_04A)]**Etes-vous satisfaite ?J'en suis ravie **!****[SetDefaultExpression(Smile_02)]****[play(Explain_04B)]**En quoi puis-je vous être utile ?Voici la page des conseils de beauté pour le visage et pour le corps.
[SetDefaultExpression(Smile_02)]**[play(Explain_05B)]**Désirez-vous autre chose ?
[SetDefaultExpression(Interrogative)]**[play(list_02A)]**Pour le matin **[play(list_02B)]**ou pour le soir ?**[SetDefaultExpression(Smile_01)]****[play(Speak_03)]**Vous avez une peau **[play(list_05A)]**peu, **[play(list_05B)]**moyennement,**[play(list_05C)]** ou très sensible ? **[play(GestureUser)]**Je vous conseillerais alors cette lotion hydratante très adaptée à votre cas.**[play(Surprised)]** Alors, **[play(GestureUser)]**j'ai le produit idéal pour vous : cette lotion à la mauve pour apaiser votre peau et l'assouplir à la fois. **[play(Speak_01)]****[SetDefaultExpression(Interrogative)]**Pardon je n'ai pas compris ? **[play(GestureUser)]**Je vous conseillerais alors ce stick , **[SetDefaultExpression(Happy)]**
[play(Agree_03)]facile à glisser dans le sac et utilisable à**[play(Decline_03)]** tous les moments de la journée. **[SetDefaultExpression(Smile_02)]****[play(Explain_06)]**Voulez-vous que j'ajoute ce produit à votre liste Sylvie ?**[play(Surprised)]**D'accord.**[SetDefaultExpression(Smile_02)]**
[play(Explain_04A)]**[play(Explain_04B)]**C'est fait **!****[SetDefaultExpression(Smile_02)]**
[play(Explain_04)]Connaissez-vous notre carte des Galeries Lafayettees ?
[SetDefaultExpression(Smile_02)]**[play(Explain_06)]**Cependant vous ne l'avez toujours pas commandée ? **[SetDefaultExpression(Sad)]****[play(Uncertain_01)]**Comme vous voudrez !
[SetDefaultExpression(Smile_01)]**[play(Speak_03)]**Où faut-il vous livrer ?
[SetDefaultExpression(Proud)]**[play(Agree_01)]** Merci **!****[play(Wave_02)]** Je vous laisse, à bientôt .
[play(Greet)]Bonjour! **[play(GestureMe)]**Mon nom est Angela, **[play(Decline_02)]**je suis là pour vous conseiller.**[SetDefaultExpression(Smile_01)]****[play(Speak_03)]** Comment dois-je vous appeler ?
[play(Greet)]Bonjour! **[play(GestureMe)]** Je m'appelle Angela, **[play(Decline_02)]**Je suis là pour vous conseiller. **[play(Speak_07)]** Comment puis-je vous appeler ?
[SetDefaultExpression(Happy)]Soyez le bienvenu. **[SetDefaultExpression(Smile_02)]**
[play(Explain_04)]Que puis-je faire pour vous ?**[SetDefaultExpression(Happy)]**Heureuse de vous rencontrer. **[SetDefaultExpression(Interrogative)]**Quelle information recherchez-vous ?
[SetDefaultExpression(Happy)]Soyez la bienvenue. **[SetDefaultExpression(Smile_02)]**
[play(Explain_04)]Que puis-je faire pour vous ?**[SetDefaultExpression(Happy)]**Ravie de faire votre connaissance. **[SetDefaultExpression(Smile_02)]****[play(Explain_04)]**Comment puis-je vous aider ?
[SetDefaultExpression(Happy)]Je suis heureuse de faire votre connaissance.
[SetDefaultExpression(Smile_02)]**[play(Explain_04)]**Comment puis-je vous aider ?
[SetDefaultExpression(Smile_02)]**[play(Explain_06)]**Que puis-je faire pour vous, à présent ?
[SetDefaultExpression(Basic)]**[play(Explain_01)]**Recherchez-vous un autre produit ?
[SetDefaultExpression(Smile_01)]**[play(Speak_03)]**Que puis-je faire d'autre pour vous ?

[SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_05B)]Puis-je vous aider de nouveau ?
 [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Explain_05B)]Souhaitez-vous autre chose ?
 [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Argue_01)]Dites-moi quand vous aurez besoin de moi.
 [play(Reassure)][play(GestureMe)]N'hésitez pas à faire appel à moi.
 [SetDefaultExpression(Interrogative)]Puis-je vous poser quelques questions pour vous faire des suggestions ? Afin de mieux vous servir, [SetDefaultExpression(Interrogative)]êtes-vous prête à répondre à quelques questions ? Afin que je puisse répondre au mieux à vos attentes, [SetDefaultExpression(Interrogative)]êtes-vous prêt à répondre à quelques questions ?
 [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Avez-vous prévu un budget ?
 [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]A quel budget aviez-vous pensé ?
 [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Auriez-vous un budget prévu ?
 [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]Dans quelle gamme de prix préférez-vous que je vous présente ma sélection ? [SetDefaultExpression(Sad)][play(Agree_01)]Je peux vous proposer plusieurs produits dans cette gamme de prix, mais afin de mieux vous servir je souhaiterais vous poser quelques questions supplémentaires. [play(Explain_05A)][play(Explain_05B)]Êtes-vous d'accord pour y répondre ? [SetDefaultExpression(Sad)][play(Agree_01)]Il existe plusieurs produits correspondants à votre sélection, et pour mieux vous servir je vous propose de répondre à quelques questions. [play(Explain_05A)][play(Explain_05B)]Êtes-vous d'accord ? [play(Speak_07)]Est-ce que c'est [play(list_02A)]pour vous [play(list_02B)]ou pour offrir ? [play(Speak_07)]Êtes-vous une femme ou un homme ? [play(Speak_07)]Êtes-vous plutôt blonde ou brune ?
 [SetDefaultExpression(Interrogative)]Êtes-vous plutôt blond ou brun ? Avez-vous le teint clair ou plutôt mat ? Pouvez-vous me donner votre âge ? [SetDefaultExpression(Interrogative)]Avez-vous une marque préférée ? [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]Est-ce que c'est pour une femme ou pour un homme ? [SetDefaultExpression(Interrogative)]Est-ce que c'est pour une personne plutôt blonde ou brune ? [SetDefaultExpression(Interrogative)]Est-ce qu'elle a le teint clair ou plutôt mat ? Est-ce qu'il a le teint clair ou plutôt mat ? Quel est son âge ? [play(Speak_07)]Est-ce qu'elle a une marque préférée ? [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]Est-ce qu'il a une marque préférée ? [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04A)] [play(Explain_04B)]Voici ce que je peux vous proposer en réponse à votre demande. [SetDefaultExpression(Happy)][play(Agree_03)] C'est un produit de la marque TTT. J'espère avoir répondu à votre demande et reste à votre disposition pour tout autre conseil. [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Que choisissez-vous ?
 [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04)]Seriez-vous déjà parmi nos fidèles clientes ?
 [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_04)]Seriez-vous déjà parmi nos fidèles clients ? Si vous voulez bien me donner votre identifiant et votre mot de passe, nous allons pouvoir consulter votre dossier. [SetDefaultExpression(Happy)]Je vois dans votre dossier qu'une offre promotionnelle vous attend. Nous avons sélectionné pour vous cette nouveauté de chez TTT : [play(Decline_03)]un produit parfaitement adapté pour vous. Je peux vous proposer une réduction de 20% sur ce produit, ce qui correspond à une économie de 20 euros. [SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_04)]Souhaitez-vous l'ajouter à votre commande ? Je consulte votre profil. [play(Decline_03)]Je crois que j'ai le produit qu'il vous faut. Dans votre dossier, je vois que vous avez acheté un produit chez nous, [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Speak_03)]vous avait-il donné satisfaction ? Dans votre dossier, je vois que vous avez acheté un produit chez nous, [play(Speak_07)]vous avait-il donné satisfaction ? Dans la même gamme de prix, je peux vous proposer le SSS, qui est aussi adapté à votre demande. [SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_04)]Voulez-vous essayer celui-ci ? [SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(CrossArmed)]Très bien. Votre commande est enregistrée. [SetDefaultExpression(Happy)]Oh ! Je vois que je peux vous faire un petit cadeau ! Voilà, je l'ai déjà glissé dans votre colis. Si vous voulez bien remplir ce formulaire, je pourrai vous proposer des offres spéciales et des cadeaux à chaque connexion. [SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_06)]Souhaitez-vous autre chose ? La nouveauté de chez BBB propose un produit très intéressant, [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Explain_05B)]voulez-vous regarder ? Lequel choisissez-vous ? [SetDefaultExpression(Smile_02)][play(Explain_06)]Votre commande est enregistrée. Votre commande me permet d'ores et déjà de vous offrir un bon d'achat de 5 euros à valoir sur votre prochaine commande. [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Explain_05B)]Désirez-

vous autre chose ?[SetDefaultExpression(Sad)][play(Uncertain_01)]Même si je vous présente notre promotion confidentielle ? En effet, chaque jour, par tirage au sort, nous proposons l'achat d'un produit à prix réduit à l'un de nos clients. [SetDefaultExpression(Interrogative)]Etes-vous d'accord ?Si vous voulez bien indiquer votre adresse électronique, je vous enverrai régulièrement une information sur les promotions dont je peux vous faire bénéficier.[play(Explain_06)]Je vous réserve dès à présent de nouvelles offres, et je vous en informerai régulièrement par e-mail. Avec-vous la carte de notre magasin?Avec-vous déjà la carte de notre magasin?Avons-nous le plaisir de vous compter parmi nos clientes ?Avons-nous le plaisir de vous compter parmi nos clients ?Quel est le numéro de téléphone où vous préférez être jointe ?Quel est le numéro de téléphone où vous préférez être joint ?Quel est votre code postal ?[play(Wave_01)]Merci pour votre visite. J'espère vous revoir bientôt sur notre site. [play(Wave_01)]Au revoir et à bientôt ! [play(Decline_02)]Je devrais sans doute avoir une réponse à cette question, et ce sera bientôt le cas.[play(Decline_02)]Pardonnez mon ignorance sur cette question. Je dois encore améliorer mes connaissances.[SetDefaultExpression(Surprised)] [play(Uncertain_01)]Je crains de ne pas connaître la réponse à cette question, je vous prie de me pardonner.[SetDefaultExpression(Interrogative)][play(Decline_02)]Je n'ai pas compris. Pouvez-vous reformuler, s'il vous plaît ? J'espère pouvoir répondre à votre souhait. [SetDefaultExpression(Interrogative)][play(Decline_02)]Pardonnez-moi, je ne vous ai pas compris. Merci de bien vouloir reformuler, j'espère comprendre cette fois. [SetDefaultExpression(Smile_02)] [play(Explain_04)]Comment puis-je vous appeler ?[SetDefaultExpression(Happy)]Ravie de vous accueillir, Monsieur. [SetDefaultExpression(Interrogative)][play(Explain_04A)]Seriez-vous déjà un de nos fidèles clients ?[SetDefaultExpression(Proud)][play(Acknowledge)]Merci Monsieur. [SetDefaultExpression(Happy)][play(Congratulate_02)]Votre choix lui plaira certainement, Monsieur. [play(Speak_07)]Voulez-vous un paquet-cadeau ?[SetDefaultExpression(Happy)]J'en suis très heureuse, Monsieur.[SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Argue_03)]Merci de bien vouloir remplir votre bon de commande. Etant donné que j'ai le plaisir de vous accueillir pour la première fois, [play(Reassure)][play(GestureMe)]je me permets de vous offrir les frais de livraison. [SetDefaultExpression(Proud)][play(Agree_01)]Merci, monsieur Pierre Martin. [play(Explain_05A)][play(Explain_05B)]Puis-je à présent vous poser quelques questions afin de mieux vous connaître, et d'être sûre de vous faire plaisir ?[SetDefaultExpression(Smile_01)] [play(Speak_03)]Connaissez-vous la gamme de soins visage et corps pour homme des magasins Beauty Center ?[play(GestureMe)][play(GestureUser)]Je me permets de vous offrir un échantillon de baume après-rasage dans votre colis. Puis-je à présent vous présenter notre promotion confidentielle ?[play(Whisper)]La voici : un gel douche pour homme de chez Sens, à la texture riche et au parfum discret. Je peux vous le proposer à moitié prix, c'est-à-dire 8 euros au lieu de 16. [SetDefaultExpression(Interrogative)]Acceptez-vous que je le glisse dans votre colis ? [SetDefaultExpression(Proud)][play(Acknowledge)]Merci pour votre visite. Je vous réserve dès à présent de nouvelles offres, [play(Reassure)][play(GestureMe)]et je vous en informerai régulièrement par e-mail. [play(Wave_01)]Je vous souhaite une très bonne fin de journée, et à bientôt ! [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Explain_05B)]Je vous écoute. [SetDefaultExpression(Smile_01)][play(Argue_03)]Je vous propose de finaliser votre commande, en indiquant le mode de paiement que vous choisirez. Je vous ouvre une page sécurisée.