


Kleidungsstücks. Natürlich solltest du immer höflich bleiben, auch wenn der Kunde vielleicht nicht so gut gelaunt ist oder dich mit kritischen Bemerkungen nervt. Kunden sind auch nur Menschen, die sympathisch oder weniger sympathisch sein können. Vielleicht hat er einfach einen schlechten Tag erwischt. Natürlich musst du unverschämtes Verhalten nicht hinneemen, aber eine gewisse Lässigkeit ist angebracht. Oft werden Kunden während der Produktpräsentation Einwände vorbringen. Siehe solche Bedenken als Chance, denn sie zeigen meistens, dass der Kunde sich für das Produkt interessiert und nur seine Zweifel ausgeräumt haben möchte. Widersprich dem Kunden nicht, sondern gehe sachlich und geduldig auf die Einwände ein. Und zum Schluss: Bedanke dich beim Kunden für den Besuch, ob er nun etwas gekauft hat oder nicht.

-  **b** Schrijf een korte samenvatting in het Duits van elk van de vijf alinea's uit tekst 4. Gebruik voor elke alinea maximaal 20-30 woorden. Sla het bestand op in je portfolio onder de naam: *Thema 6 Opdracht 14*.
-  **15** Bereid een presentatie voor waarin je de tips van tekst 4 aan een publiek van beginnende verkopers overbrengt. Je mag wel steekwoorden noteren, maar geen hele zinnen oplezen. Begin met een korte inleiding, waarin je aankondigt dat je een aantal tips gaat geven om effectief te verkopen en sluit af met een puntsgewijze samenvatting van wat je uitgelegd hebt. Oefen eerst in een groepje met twee of drie medestudenten en geef elkaar opbouwende kritiek: wat ging goed, wat kan nog beter? Maak vervolgens een video- of geluidsopname van je presentatie. Sla de opname op in je portfolio onder de naam: *Thema 6 Opdracht 15*.
- 16** Lees nog een keer in paragraaf 2.6: Taalgebruik: mannelijke en vrouwelijke persoonsnamen. Lees tekst 5, een column van *Zwiebelfisch*. Pas vervolgens tekst 4 aan, zodat deze 'geschlechtsneutral' wordt. Schrijf de aangepaste woorden in de kantlijn op.

TEKST 5

Die Entmannung unserer Sprache

Ist unsere Sprache sexistisch? Werden Frauen durch Wörter wie 'Studenten', 'Besucher' und 'Fußgänger' diskriminiert? Müssen wir das Deutsche einer Geschlechtsumwandlung unterziehen? Einige Bürokraten verlangen dies tatsächlich, vor allem in der Schweiz.

Als ich am vergangenen Freitag in der Zeitung blätterte, blieb ich an einem Artikel über Amtsdeutsch hängen und habe mich prompt an meinem Kaffee verschluckt. Darin wurde über die Arbeit einer Schweizer Nationalrätin berichtet, die sich seit Jahren energisch dafür einsetzt, die Amtssprache so geschlechtsneutral wie möglich zu gestalten.

Mit Erfolg, wie sich zeigte. Denn im Sommer 2010 hat die Stadt Bern einen 'Sprachleitfaden für die Stadtverwaltung' herausgebracht, der die Vermeidung geschlechtsspezifischer Wörter empfiehlt. Anstelle von männlichen Personen- und Berufsbezeichnungen wie 'Arbeiter', 'Kunde', 'Fußgänger' und 'Besucher' solle man neutrale Begriffe wie 'Arbeitende', 'Kundschaft', 'Passanten' und 'Gäste' verwenden.

Ähnliche Bestrebungen kennt man ja bereits von unseren Universitäten, an denen es laut offizieller Sprachregelung keine Studenten mehr gibt, sondern nur noch Studierende. Der Berner Sprachleitfaden geht aber noch weiter. Auch bei Zusammensetzungen, die einen geschlechtsspezifischen Teil enthalten, müsse künftig umgedacht werden. Statt 'Mitarbeitergespräch' empfiehlt der Leitfaden 'Beurteilungsgespräch' – offenbar voraussetzend, dass es in Gesprächen mit Mitarbeitern immer um deren Beurteilung gehe. Die 'Einwohnerbefragung' soll nach Willen des Berner Stadtrates künftig zur 'Bevölkerungsbefragung' werden. In Deutschland haben wir ja zum Glück noch das schöne kompakte Wort 'Volksbefragung' oder auch die 'Volkszählung', die zwar nicht unumstritten ist, aber das zumindest nicht aus genderspezifischen Gründen.

Und nicht zu vergessen der Führerschein! Oder, wie man in der Schweiz sagt, 'Führerausweis'. Der muss ebenfalls dran glauben. Denn wo bleiben da schließlich die Führerinnen? Darum soll der Führerschein in der Schweiz demnächst 'Fahrausweis' heißen. Bei uns ist es im Prinzip ja ähnlich: Wenn man mit Alkohol am Steuer von der Polizei angehalten wird, heißt es auch hierzulande statt Führerschein plötzlich *Fahrausweis* – für Bahn und Bus.

Ebenfalls zu männlich: der 'Fußgänger'. Auch der wird – schnipp, schnapp – seiner Männlichkeit beraubt. Der 'Fußgängerstreifen' – so sagte man im Schweizer Amtsdeutsch bislang zum Fußgängerüberweg – wird künftig zum 'Zebrastreifen'. Das Zebra ist eindeutig sächlich und kann daher keinen Schaden anrichten.

Ich bin mir nicht sicher, ob man die Sprache verändern muss, wenn man die Gesellschaft verändern will. Wörter wie 'Fußgänger' und 'Kunde' mögen grammatisch männlich sein, aber ihre Bedeutung ist so geschlechterübergreifend wie 'der' Mensch. Wenn ich das Wort 'Person' höre, denke ich auch nicht automatisch an eine Frau, nur weil 'die Person' weiblich ist. Und es ist mir egal, ob ich als Figur männlich oder weiblich bin, solange ich nur eine gute abgebe.

Die Entmannung der Sprache macht aber nicht beim Fußgänger Halt. Wörter, die das erkennbare Wort 'Mann' enthalten, stehen auf der Berner Abschussliste ganz oben: Aus 'Mannschaft' wird 'Gruppe', und der Ein-Mann-Betrieb wird zum Ein-Personen-

Betrieb. In die Verlegenheit, die Fußballnationalmannschaft in 'Fußballnationalgruppe' umbenennen zu müssen, kommen die Schweizer zum Glück nicht, da diese für sie ohnehin nur kurz und knapp die 'Nati' ist, was sie 'Nazi' aussprechen.

Da die Berner Stadtverwaltung ganz bodenständig denkt und sich nicht anschiekt, nach den Sternen zu greifen, brauchte sie sich auch kein Ersatzwort für 'bemannte Raumfahrt' auszudenken. Was wäre dabei herausgekommen: 'Bemenschte Raumfahrt'?

Und was ist in Bern nach neuer Sprachregelung wohl ein 'herrenloses' Fahrrad? 'Besitzerlos' kann es auch nicht heißen, denn der Besitzer ist genauso männlich wie der Herr. Es ist ja in der Schweiz nicht einmal ein Fahrrad, sondern ein 'Velo.' Richtig kompliziert wird es, wenn es sich bei dem herrenlosen Fahrrad auch noch um ein Damenfahrrad handelt. Ich möchte nicht in der Uniform des Schweizer Polizeibeamten stecken, der zu Protokoll geben muss: 'In der Berner Herrengasse wurde heute Vormittag ein herrenloses Damenfahrrad sichergestellt.' Das klingt im neuen Schweizer Amtsdeutsch womöglich so: 'In der Bernerinnen und Berner Gruppengasse wurde heute Vormittag ein kaufkundschaftsloses Velo für weibliche Verkehrsteilnehmende sichergestellt.'

Die Ideen der Sprachkastrationsbeauftragten gehen noch weiter: Auch die Wörter 'Mutter' und 'Vater' seien zu vermeiden, da diese 'zu geschlechtsspezifisch' seien. Anstelle von 'Vater' oder 'Mutter' solle man 'der Elternteil' schreiben – oder noch besser: 'das Elter'! Demnächst wird es in der Schweiz dann keine Vaterschaftstests mehr geben, sondern Elterschaftstests. Nicht zu verwechseln mit dem Elchtest. Der Muttertag wird dann wohl irgendwann zum 'Tag des austragenden Elters' und der Vatertag zum 'Tag des einschenkenden Elters'.

Vielleicht sind die Schweizer in Geschlechterfragen deshalb so besonders sensibel, weil ihr Land zu den ganz wenigen Ländern zählt, die einen weiblichen Artikel haben. Deutschland hingegen ist sächlich und somit – zumindest grammatisch – ebenso neutral wie Österreich. Wenn die Gender-Diskussion weiter vorangetrieben wird, kommt es womöglich irgendwann dazu, dass die Schweizer ihre Neutralität auch im Landesartikel verankert sehen wollen und von oberster Stelle verfügt wird: Ab sofort heißt es 'das Schweiz'.

Bron: Bastian Sick - Kiepenheuer & Witsch (Köln)

- 17 Hieronder staat een aantal standaardformuleringen die verkopers vaak gebruiken.
Geef bij elke vraag of opmerking in het Nederlands aan of je die op basis van de tips in tekst 4 geschikt vindt en leg uit waarom. Geef bij een negatief oordeel een alternatief.