



Franz Lerchenmüller  
**Ich meld mich**

## Seid netter zueinander, Pax!

**M**inisterialbeamten und Jägern verdanken wir neuerdings die Erkenntnis, dass Sprache wahre Wunder vermag. Ihnen zufolge wird ein Wolf, der Schafen und Menschen zu Leibe rückt, künftig nicht schnöde abgeknallt, sondern fürsorglich „entnommen“. Niemand muss sich mehr grämen, alles verläuft höchst zivilisiert, sozusagen im blutleeren Raum.

Erlesene Diktion und zugewandte erleichtern das soziale Miteinander. Leider hat sich diese Erkenntnis gerade im Tourismus bisher noch nicht durchgesetzt. Gerade hier muss noch einiges passieren, bis aus KundInnen Freundinnen und Freunde werden. Warum spricht man denn von überbuchten Flügen, statt von „begrüßenswerten Kapazitätsüberschreitungen unserer Traumjets“?

Muss ein Angestellter der Deutschen Bahn den verunsicherten Fahrgast wirklich mit einem „Falscher Zug, Alter, Scheiße, was!“ in Verzweiflung treiben? Hilft ein bewunderndes „Na, Sie lässiger Freigeist! Von München nach Berlin mit Umweg Dortmund – das macht Ihnen so schnell keiner nach!“ nicht viel weiter? Überhaupt die Bahn: Statt mit der Anzeige „Umgekehrte Wagenreihung“ Volksaufstände auf den Bahnsteigen zu provozieren, böte sich eine lockere Durchsage an: „Aus Gründen der Kundenbindung gestatten wir uns heute, Sie, verehrte Reisende, zu einem fröhlichen Suchspiel an Gleis 14 einzuladen. Der Preis ist ein Sitzplatz mit Ihrer persönlichen Reservierung.“

Und wer in aller Welt hört schon gerne: „Ihr Flug ist gecancelt“? Ein liebevolles „Erfreulicherweise, Ladies and Gentlemen, haben wir uns heute dazu entschlossen, Ihnen Zeit zu schenken. Zeit, um das hinreißende Angebot unserer Parfümboutiquen noch ausführlicher zu genießen als von Ihnen erwartet“ zaubert mit größter Wahrscheinlichkeit ein Lächeln in jedes Gesicht.

Aber auch von Gästen und Passagieren sollte man erwarten dürfen, dass sie sich einer gewissen verbalen Höflichkeit befleißigen, auch wenn etwa bei nagendem Hunger Gleichmut schwer fällt. Doch ein „Wenn ich noch lange auf mein Essen warte, nehme ich den Laden auseinander“, ist Rumpfuchteln mit dem plumpen Säbel. Vielversprechender ist der Griff zum verbalen Florett: „Nur eine baldige Speisezufuhr, mein Lieber, kann jetzt noch verhindern, dass sich Ihnen die archaischen Seiten meines Charakters enthüllen.“

Und um wie viel hilfreicher wirkt statt eines harschen „Sie Trottel von Kellner erwarten doch nicht etwa ein Trinkgeld?“ ein pädagogisch wohldurchdachtes: „Es wird Sie freuen, zu hören, dass ich heute davon absehe, Sie mit pekuniären Zuwendungen irgendeiner Art zu irritieren, da ich in der Ausgestaltung Ihrer beruflichen Performance durchaus noch Luft nach oben erkenne.“