

Unsere predictive dialer ermöglichen unseren agents (multiskilling) einen call nach dem anderen zu führen. Die durchschnittliche waitingtime liegt bei unter 10 secs. (im benchmark liegen wir weit vor unseren Mitbewerbern – somit ein wertvolles USP) Unser Backoffice arbeitet mit einem CRM-tool aus dem wir Mails automatisch eskalieren können, sofern akutes handling im weiteren workflow gefordert ist.

Herr Pawlowski – was sagen Sie, als bekannter Anglizismen-Verächter, dazu?

Dietrich Pawlowski, ehemals Journalist RIAS („Rundfunk im amerikanischen Sektor“) und Redakteur bei DIE WELT

In jeder Provokation steckt ein Hauch von Wahrheit. Ich behaupte ja nicht radikal, dass Anglizismen grundsätzlich schlecht sind. Ich orientiere mich vielmehr an einem Spruch aus Berlin: „Wo's hinpasst und wenn's jut gemacht ist.“ Begriffe mit englischer Herkunft gehören ja längst zur heimischen Sprachfamilie. Ich nenne als Beispiele nur Sport, Job, Sex, Hobby, Party, Team, Test...

Die von Ihnen zitierten werbenden Verbal-Attacken auf den französischen Weingutbesitzer sprechen dagegen mehr für mangelndes Selbstbewusstsein. Sie klingen unromantisch, so gewollt dynamisch, nach Hoppla-Jetzt-Komm-Ich-Masche. Ob dieses Kauderwelsch ausgerechnet bei Franzosen, die ihre Sprache mit Hingabe hätscheln und pflegen, gut ankommt, wage ich zu bezweifeln.

In Deutschland – soll ja mal Heimat der Dichter und Denker gewesen sein – fehlt, so scheint mir, der Mut zur eigenen Muttersprache. Die Übertonung von Anglizismen soll offenbar Weltoffenheit signalisieren (oder gar Intelligenz vortäuschen?). Sport und Wirtschaft baden geradezu in Fremdwörtern. Da ist u. a. die Rede von Pole-Position (bei der Formel 1), von Guards (z.B. beim Basketball), da geht's ums Joggen und Nordic Walken, um Wellness, um Outsourcing, um Snowboarder und Mountainbiker, um Brainstorming und Human Ressource Departement, womit letzteres die Personalabteilung eines Unternehmens meint. Die Deutsche Bahn wirbt

mit einem Service-Point und Counter und Callcenter brachte ich anfangs in Verbindung mit Call-Girls. Alles recht seltsam, wenn man bedenkt, dass etwa 60% der Deutschen gar nicht Englisch sprechen. Weitere 30% radebrechen an der seichten Oberfläche – fast hätte ich small talk gesagt – und lediglich zehn Prozent beherrschen die Sprache, vor der die Deutschen mit Eifer buckeln.

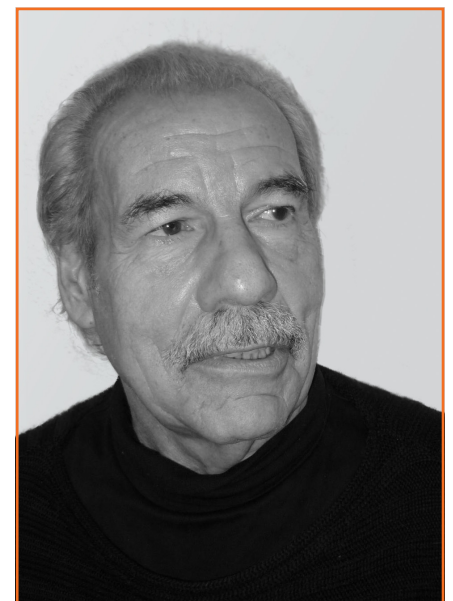
Verteidiger der Anglizismen-Welle argumentieren, dass sich eine Sprache entwickeln muss. Das stimmt, aber wir verändern kaum, wir kopieren, wir sind nicht kreativ, wir pflegen

Halbseidene, wir sind einfallslos – vielleicht um die eigene Unsicherheit zu kaschieren? Schämen sie sich deutsch zu sein? Ein erstes und überraschendes Ausbrechen aus diesem Duckmäusertum gab es bei der Fußball-Weltmeisterschaft 2006. Als überall die deutschen Fahnen wehten, die Deutschen heitere Gastgeber waren, staunte die Welt und applaudierte sogar. Ach ließe sich diese Haltung, dieses Gefühl doch auf die deutsche Sprache übertragen. Das Wort ‚Handy‘ – selbst Oma Fröhlich weiß was hier gemeint ist – ist Fingerzeig für eine positive Sprachentwicklung, denn den Begriff Handy gibt's gar nicht im Englischen. Und für ‚Event‘ fällt einem – obwohl es so einfach wäre – auch kaum noch etwas ein... Vorbildlich, bleibenden Einfluss auf das von Martin Luther geprägte Deutsche nahm vor hunderten von Jahren das Französische. Verwurzelt, eingedeutscht sind u.a. Portemonnaie, Balkon und Dekolleté – wobei ich Zweifel habe, ob junge Generationen bei der heutigen Freizügigkeit überhaupt noch wissen was mit Dekolleté gemeint ist. Erste Anzeichen von Rückbesinnung lassen hoffen. So musste ein privater Fernsehsender feststellen, dass sein werbendes ‚Powered by emotion‘ (von Gefühlen bewegt) beim Kunden nicht ankam und folglich ersetzt wurde durch ‚XXX zeigt's allen‘. Stur bleibt dagegen ein Cheeseburger-Verkäufer. Die Fast-Food-Kette (wieder so ein peinlicher Begriff) schwört unbeirrt auf „Have it your way“ (Nimm's auf deine Art) auch wenn's die wenigsten verstehen.

Geradezu besessen vom Englischen ist die

Computer Branche. Schrittmacher ist das Internet – was aber kein Zwang sein müsste, um das Deutsche so abzuwaschen. Da wird der Nutzer (und zu dem großen Kreis gehören auch viele Senioren) mit Begriffen überschwemmt wie Online, Website, Homepage, Performance, Display, Keyboard, etc., etc., etc. Dabei ließe sich dieses Fachchinesisch durchaus ins Deutsche übersetzen. Vielleicht hat die Clique aber einfach auch vergessen, dass der Erfinder (man könnte auch Computer sagen) Konrad Zuse war – ein Deutscher! Leider pflegen auch deutsche Unternehmen bewusst eine Sprache, die sich nur ‚Eingeweiheten‘ erschließt. Ich zitiere, damit Sie wissen was gemeint ist, den Schriftsteller Wolf Schneider mit einem Absatz aus seinem Buch ‚Speak German!‘. „Wenn der Stellenteil einer großen Zeitung Corporate Communications Manager und Senior Key Account Manager sucht, aber auch Human Resources Consultant, Senior Technical Support Engineers und Supply Chain Process Analysts – dann ist klar, dass es sich um eine deutsche Zeitung handelt (FAZ 2007), in der deutsche Firmen um deutsche Mitarbeiter werben“. Dem kann ich nur entgegenhalten: „Wo's hinpasst und wenn's jut gemacht ist“.

Thanx!



Dietrich Pawlowski

Journalist
ehemals RIAS & DIE WELT