

Service 4.1 - Die richtigen Fragen stellen

Hörtext

Wenn man zum Beispiel einen Freund überreden will, am Wochenende gemeinsam etwas zu unternehmen, benutzt man im Deutschen gern die Aufforderung „Kommst du nun mit – ja oder ja?!“.

Dies ist die scherzhafte Übertreibung dessen, was eine Alternativfrage ausmacht. Hier werden bereits zwei oder mehr Antwortmöglichkeiten vorgegeben. Diese Form schließt andere Antwortmöglichkeiten also aus.

Angeblich wird diese Frageform deshalb besonders gern von Verkäufern benutzt, die ausschließen möchten, dass der Kunde das Geschäft verlässt, ohne etwas gekauft zu haben. Demzufolge überspringt der Klavierbauer die Frage, ob der Kunde diesen Flügel kaufen möchte, und erkundigt sich nach dem Anschlagen der ersten Tasten sofort, ob der Kunde das Instrument gleich mitnehmen möchte oder ob es geliefert werden soll. Und die besonders schlecht angesehenen Autoverkäufer kennen angeblich auch nur die Fragen nach der Farbe des Wagens und nach der gewünschten Zahlungsweise: bar oder ec-Karte?

Es ist anzunehmen, dass die meisten Klavierbauer und Autohändler deutlich kundenorientierter vorgehen und derartige Strategien eher auf einem Wochenmarkt funktionieren und auch dort nur, wenn der Verkäufer von mitreißendem Temperament ist. Dennoch spielt die Alternativfrage auch im Verkauf eine wichtige Rolle, weil sie dem Befragten deutlich macht, welche Wahl er hat, worüber er zu entscheiden hat. Die Alternativfrage bringt eine Entscheidung auf den Punkt.

Außerdem werden im Alltag Alternativfragen häufig benutzt, um Wünsche zu äußern. So wird unser Freund im Eingangsbeispiel nicht mit einer Alternativlosigkeit konfrontiert, sondern charmant darüber informiert, dass der Frager ihn gern dabei haben möchte. Und wer weiß, wie viele von uns ihre Existenz noch vor Geburt und Zeugung der Frage verdanken: „Was hättest du später lieber, ein Mädchen oder einen Jungen?“. Wer so fragt, will möglicherweise nicht über das Geschlecht eines Babys reden, sondern ergründen, ob auch auf der anderen Seite ein Kinderwunsch existiert. So etwas nennt man „auf den Busch klopfen“. Doch idiomatische Redewendungen sollen uns in einer anderen Übung beschäftigen.