

Kundschaft wird immer häufiger geduzt von Filipa Lessing (ZEIT, 20. Juli 2021)

Ikea war der Pionier, Adidas und Apple gehören dazu, seit 2020 ist Aldi Mitglied im Club: Eine steigende Zahl von Unternehmen duzt ihre Kundinnen und Kunden. Das Siezen ist auf dem Rückzug, und Marketingabteilungen brüten über der Frage „Du oder Sie?“.

5 Denn ein Unternehmen, das den falschen Ton trifft, läuft Gefahr, potenzielle Kundschaft zu vergrätzen¹. „Das Sie wird immer reduzierter eingesetzt, das Du greift weiter um sich“, sagt die Sprachwissenschaftlerin Stefanie Stricker von der Universität Bamberg. „In diesem Punkt sind wir derzeit in einem Sprachwandel begriffen [...].“ Als erstes große Unternehmen in Deutschland führte mutmaßlich die schwedische Möbelhauskette Ikea das Duzen „in etwa seit 2003“ ein, wie eine Sprecherin sagt. „Dies leitet sich ursprünglich von unserer schwedi-
10 schen Herkunft ab. Das Ziel von Ikea ist es, nicht nur das skandinavische Design, sondern auch ein Stück Schweden in die Welt zu tragen.“ Auch bei Ikea hat das Duzen jedoch Grenzen. Im Kundenservicezentrum wird überwiegend gesiezt.

„Traditionell herrscht in der deutschen Sprache ja eine Sie-Kultur, und im direkten Umgang unter erwachsenen Menschen dauert es in manchen Kreisen und insbesondere im Ge-
15 schäftsleben bis heute oft ziemlich lange, bis man einander das Du anbietet“, sagt die Kommunikationsberaterin Kerstin Hoffmann. Die Frage nach der richtigen Kundenansprache wird ihr häufig gestellt. [...] „Du“ zur Kundin sagt auch Adidas. „Adidas ist besonders bei einer jungen Zielgruppe beliebt, für die das die natürliche Ansprache ist, und auch im Sport wird das Duzen gelebt“, heißt es bei dem Dax-Konzern in Herzogenaurach. Bei Unternehmen wie Ikea
20 sei das „Du“ „ganz bewusst Teil der Corporate Identity²“, sagt Hoffmann. „Generell sind beispielsweise Umfelder mit junger Kundschaft, im Tech-, Mode- oder Sportbereich, im Start-up-Umfeld per se unkompliziert.“

Doch kann sich keineswegs jedes Unternehmen erlauben, die Kundschaft zu duzen. Würde etwa eine Wohnungsgesellschaft per „Du“ über die nächste Mieterhöhung informieren,
25 würde das von den Mieterinnen und Mietern mutmaßlich als ziemlich herablassend empfunden. „Gerade im eher traditionellen Business-to-Business-Bereich rate ich Unternehmen, die Ansprache so zu wählen, wie sie auch in das persönliche Gespräch mit der Kundschaft passt“, sagt die PR-Beraterin.

Trendsetter sind die duzenden Firmen nicht, denn auf dem Rückzug ist das Siezen schon seit
30 über 100 Jahren. Historisch ist das „Sie“ ein Erbe der mittelalterlichen Gesellschaftsschichten ebenso wie die Anreden „Herr“ und „Frau“, welche ursprünglich der herrschenden Schicht vorbehalten waren. Deutlicher noch als im Deutschen bringt der französische „Monsieur“ – „mein Herr“ - das ursprüngliche hierarchische Verhältnis des Untergebenen zum Herren zum Ausdruck. „Zu den mittelalterlichen Adelsgesellschaften gehört eben eine bestimmte Etiket-

¹ verärgern

² Ein Erscheinungsbild eines Unternehmens, das es bewusst anstrebt.



- 35 te³, ein besonders freundlicher Umgangston“, sagt die Sprachwissenschaftlerin Stefanie Stricker. „In diesem Milieu⁴ konnten sich die Höflichkeitsformen gut entwickeln.“ [...] Das Bürgertum übernahm im Laufe der Jahrhunderte die adeligen Umgangsformen, in den Jahren vor dem Ersten Weltkrieg hatte sich das Siezen bis ins Familienleben hinein durchgesetzt. [...]
- 40 Wird das Siezen in absehbarer Zeit aussterben? Mutmaßlich nicht, auch wenn weitere Unternehmen auf den Duz-Trend aufspringen sollten. „Das Sie ist derzeit klar auf dem Rückzug, allerdings nur in bestimmten Bereichen“, sagt Stricker. „In offiziellen Kontexten siezt auch die jüngere Generation.“

Quelle: <https://www.zeit.de/news/2021-07/20/kundschaft-wird-immer-haeufiger-geduzt> (abgerufen am 12.4.2022)

Arbeitszeit Aufgabe 1 bis 4: 60 Minuten

Formulieren Sie in Aufgabe 1-4 Ihre Antworten in vollständigen Sätzen und in eigenen Worten (keine Stichpunkte, keine Übernahme von Sätzen oder Teilsätzen aus der Vorlage).

Aufgaben:

Textverständnis

1. Nennen Sie das Thema des Artikels und beschreiben Sie kurz in eigenen Worten, worum es geht. (ca. 100 Wörter)
2. Wieso duzen Unternehmen laut Text ihre Kunden?
3. Aus welchen Gründen entwickelte sich im Mittelalter die „Sie-Form“ heraus?

Stellungnahme:

4. Möchten Sie beim Einkauf vom Verkaufspersonal geduzt werden? Nehmen Sie Stellung und begründen Sie Ihre Meinung. (ca. 250 Wörter)

Erwartet werden vollständige Sätze.

Bitte beachten Sie außerdem die „Hinweise zur Vorbereitung der Aufnahmeprüfungen im Fach Deutsch“ auf unserer Homepage.

³ Benimmregeln

⁴ Umgebung, in der ein Mensch lebt und die ihn prägt