



## Etikette Trainer International

### Die Crux mit dem „Du“

Göppingen, 01. Februar 2007. „Per „Sie“ kann man keine Revolution machen.“ Diese Erkenntnis gilt zwar als Auslöser für den Wechsel vom formellen „Sie“ zum revolutionären „Du“ in der französischen Geschichte – hat aber in der Praxis durchaus Tücken: Zwar ist das saloppe „Duzen“ – besonders in der Kommunikationsbranche – unterdessen gängige Praxis. Wer sich dem angeblich so lockeren Ritus jedoch entziehen möchte, hat schlechte Karten. Musterprozesse zeigen sogar, dass niemand darauf pochen kann, in der Firma mit „Sie“ angesprochen zu werden, wenn die Unternehmenskultur etwas anderes vorschreibt.

Dabei hat das Siezen durchaus seine Berechtigung. Mit dem vertraulichen „Du“ geht nämlich auch ein Teil der Autorität verloren. Das macht sich z.B. dann unangenehm bemerkbar, wenn man befördert und damit ehemals gleichrangigen Kolleginnen und Kollegen vorgesetzt wird. Diese sensible Situation erfordert ohnehin

Fingerspitzengefühl. Zusätzlich fehlt die hilfreiche Distanz der formellen Anrede.

Deshalb sollte man sich sehr gut überlegen, was für berufliche Ziele man hat – und wem man daraufhin überhaupt das „Du“ anbietet. Im Business darf das übrigens ausschließlich der Höhergestellte – privat sind es die wesentlich Älteren. Bei Gleichaltrigen oder jungen Leuten spielt die Rangfolge keine Rolle. Ein Handschlag oder einfaches Zuprosten besiegeln den neuen Status – Brüderschaft trinken ist antiquiert. Natürlich tut sich keiner einen Gefallen, wenn er eine entsprechende Einladung seines Chefs ablehnt.

Ebenso ein Affront: Die vertrauliche Anrede zurücknehmen. Speziell in Deutschland gilt das „Du“ als Auszeichnung. Es signalisiert Zusammengehörigkeit und Vertrautheit. Deshalb wird es auch schwierig, wenn uns das „Du“ von jemandem angetragen wird, den wir nicht duzen wollen. Gerade im Umgang mit Kunden ist dies ein heikles Thema. Ablehnen ist riskant, denn der Anbieter wird sich mit Sicherheit zurückgewiesen fühlen – annehmen führt oft zu Interessenskonflikten im Geschäftsleben. Eine Möglichkeit ist es, den anderen erst einmal „aus Versehen“ weiter zu siezen, damit er sein Angebot ohne Gesichtsverlust rückgängig machen kann. Ansonsten gilt auch hier: Der Kunde ist König – notfalls einer, den wir duzen...

### ETI: Etikette Trainer International

ETI ist ein Zusammenschluss von internationalen Etikettetrainern, die gesellschaftliche Entwicklungen diskutieren, mit traditionellen Formen vergleichen und gegebenenfalls neue Standards setzen. Diese Empfehlungen werden in Seminaren, Pressegesprächen und Veröffentlichungen transportiert. Alle Mitglieder haben eine qualifizierte Ausbildung im Bereich Umgangsformen, Hotellerie, Gastronomie oder Protokoll absolviert und bilden sich ständig weiter. Dieses Netzwerk von Spezialisten steht für Aktualität, Kompetenz und Qualität.