

So wendest Du unsere Du-Kultur im Kundenkontakt an

Wir leben eine offene, freundliche und partnerschaftliche Ansprache – dazu gehört das „Du“. Damit es für alle stimmig ist, findest Du hier die wichtigsten Regeln und Beispiele.

1. Grundprinzipien

Hier geht es um die Basis: Wir verwenden das „Du“ durchgängig und sprechen unsere Kunden so an, wie wir auch im Team miteinander umgehen – freundlich, respektvoll und partnerschaftlich. Das sorgt für Nähe und Vertrauen, ohne unprofessionell zu wirken.

- Immer direkt das „Du“ verwenden – egal ob in Mails, Chats, am Telefon oder im persönlichen Gespräch.
- Freundlich, respektvoll, wertschätzend – locker, aber nicht flapsig.
- Klare, einfache Sprache – kurze Sätze, keine unnötigen Fachbegriffe.
- Konstant bleiben – nur in Ausnahmefällen (s. oben) zwischen „Du“ und „Sie“ wechseln.
- Gesellschaften siezen wir weiterhin

2. Begrüßung & Einstieg

Der erste Eindruck zählt. Statt distanzierten Anreden („Sehr geehrte Frau ...“) nutzen wir eine persönliche, direkte Begrüßung mit Vornamen. So entsteht sofort eine offene Atmosphäre und das Gespräch beginnt auf Augenhöhe.

Richtig (Du-Kultur)

„Hallo Anna, vielen Dank für Deine Anfrage ...“

„Hallo Max, schön, dass Du anrufst ...“

Falsch (Sie-Form)

„Sehr geehrte Frau Müller, ...“

„Guten Tag Herr Becker ...“

3. Im Gespräch / Schriftverkehr

Auch im Austausch achten wir darauf, klar und unkompliziert zu kommunizieren. Wir sagen lieber „Ich kümmere mich darum für Dich“ statt „Ich werde die Angelegenheit für Sie prüfen“. So wirken wir nahbar und lösungsorientiert.

Richtig: „Das schaue ich mir gerne für Dich an.“

Richtig: „Magst Du mir bitte kurz sagen, welche Variante für Dich am besten passt?“

Falsch: „Ich werde die Angelegenheit für Sie prüfen.“

Falsch: „Könnten Sie mir bitte mitteilen, welche Variante für Sie in Frage kommt?“

4. Bei Problemen oder Beschwerden

Gerade wenn etwas nicht läuft, ist die Ansprache entscheidend. Mit dem „Du“ zeigen wir Verständnis, bleiben positiv und partnerschaftlich: „Danke, dass Du uns darauf aufmerksam machst.“ Das nimmt Schärfe aus der Situation und signalisiert: Wir packen das gemeinsam an.

Richtig: „Danke, dass Du uns auf das Problem aufmerksam machst. Wir kümmern uns sofort darum.“

Richtig: „Das tut mir leid, dass es so gelaufen ist – wir finden gemeinsam eine Lösung.“

Falsch: „Vielen Dank für Ihre Beschwerde. Wir werden den Fall prüfen.“

5. Abschluss & Verabschiedung

Auch am Ende eines Gesprächs oder einer Mail bleibt der Ton locker und persönlich. Wir verabschieden uns mit „Viele Grüße“ oder „Bis bald“ – und nicht mit förmlichen Floskeln. So bleibt die gute Stimmung bis zum Schluss.

E-Mail/Chat:

Richtig: „Viele Grüße / Liebe Grüße“

Falsch: „Mit freundlichen Grüßen“

Telefon/persönlich:

Richtig: „Danke Dir, dass Du Dich gemeldet hast. Einen schönen Tag noch!“

Falsch: „Vielen Dank, Frau Meier. Auf Wiedersehen.“

6. Typische Formulierungen im Überblick

Dieser Teil ist eine praktische Sammlung für den Alltag: Hier findest Du direkt die gängigen Situationen mit passenden Beispielen – von der Begrüßung über Rückfragen bis zur Verabschiedung. So kannst Du schnell nachsehen, wie die Ansprache im „Du“-Stil funktioniert.

Situation	Du-Kultur (richtig)	Sie-Variante (falsch)
Begrüßung	„Hallo Julia“	„Sehr geehrte Frau Schmidt“
Rückfrage stellen	„Kannst Du mir kurz sagen ...?“	„Könnten Sie mir bitte mitteilen ...?“
Hilfe anbieten	„Ich kümmere mich darum für Dich.“	„Ich werde das für Sie prüfen.“
Problem lösen	„Wir schauen uns das direkt an.“	„Wir werden den Sachverhalt prüfen.“
Verabschiedung	„Viele Grüße / Bis bald“	„Mit freundlichen Grüßen“

7. Wichtig zum Schluss

Das „Du“ ist nicht nur eine Anrede – es ist ein Ausdruck unserer Haltung: Nähe, Wertschätzung und Partnerschaftlichkeit. Entscheidend ist dabei immer die Tonlage: freundlich, professionell und lösungsorientiert.