

LIVE-WEBINAR: Top im Kund/-innenkontakt – Umgang mit Provokationen und verbalen Angriffen

Produktnummer

2026-2537SD

Termin

23.11.2026

09:00 Uhr bis 16:30 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in

308,00 EUR

Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

Angriffe und Provokationen – „am liebsten würde ich doch ...“. Doch meist ist die erste, spontane Reaktion im beruflichen Rahmen auf Dauer gesehen nicht hilfreich und führt zu weiteren Eskalationen. Gezieltes Nicht-Reagieren heißt eine der Lösungen, wenn es darum geht, Gespräche zum Ergebnis zu führen und die Gesprächsleitung in der Hand zu behalten. Lernen Sie, professionell mit verbalen Angriffen, Killerphrasen, Lügen oder Aggressivität umzugehen.

Inhalte

- Umgang mit Provokationen (z.B. Lügen)
- Verzicht auf bzw. Umgang mit „Totschlagargumenten“
- Sich abgrenzen zu Beschuldigungen/Angriffen
- Techniken zum Umgang mit verbalen Attacken, Provokationen und Störungen
- Ruhe finden und bewahren, Situationen nicht eskalieren lassen
- Umgang mit eigenen Fehlern

Dozent

Dominik Beierbach

Business Trainer, NOVELIS GmbH, Tübingen

Lernziele

- Die eigenen „Knöpfe“ für Provokationen erkennen
- Unsachlichkeit und Abwertungen in Gesprächen entgegentreten
- Manipulationen und Machtspiele erkennen und aufdecken
- Grenzen setzen
- Gesprächsführung zurückgewinnen
- Versachlichung erreichen

Zielgruppe

Ort

VWA digital

Kontakt

Information

Nikolett Bosnyak
0711 21041-37
n.bosnyak@w-vwa.de

Konzeption und Beratung

Lisa Weißer
0711 21041-51
l.weisser@w-vwa.de

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Technische Anforderungen



Impressum

Datenschutzhinweise

Alle Personen, die mit Provokationen und verbalen Angriffen souverän und nachhaltig umgehen möchten