



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

Produktnummer	Termin	Gebühren pro Teilnehmer/-in
2026-2537SD	23.11.2026	308,00 EUR
	09:00 Uhr bis 16:30 Uhr	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)
- Verzichten 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 Machtspielen 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 Weißen
0711 21041-51
l.weisser@w-vwa.de

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Impressum

Datenschutzhinweise

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

Technische Anforderungen

Diese Veranstaltung wird *LIVE* als WEBINAR durchgeführt. Eine Teilnahme ist nur ONLINE möglich.

Technische Voraussetzungen zur Online-Teilnahme:

- **Hardware:** PC, Tablet oder Smartphone mit stabiler Internet-Verbindung, standardmäßige PC-/Laptop-Lautsprecher oder Kopfhörer und Kamera, um sich verbal und visuell zu beteiligen.
- **Browser:** Die Teilnahme erfolgt direkt über einen Internet-Browser und erfordert keine weitere Software oder Plug-Ins. Uneingeschränkt funktionieren Google Chrome, Microsoft Edge und Safari (jeweils aktuelle Version). Wir empfehlen Google Chrome.
Achtung: Internet Explorer oder Firefox werden nicht unterstützt!
- **Wichtig:** Starten Sie den Browser direkt auf Ihrem PC! Citrix- oder Remote-Desktop-Umgebungen sowie Internetzugänge über eine VPN-Verbindung können zu Problemen führen.
- **Testraum:** Testen Sie vorab Ihre technische Ausstattung in unserem Testraum unter: <http://webinare.vwa-digital.de>. So stellen Sie sicher, dass alles einwandfrei funktioniert. Achtung: Der Testraum ist nicht Ihr virtueller Seminarraum.

Wichtige Informationen für Ihre Online-Teilnahme:

Personalisierte Zugangsdaten = Einzelzugang

- Mit Ihrer Anmeldebestätigung erhalten Sie personalisierte Zugangsdaten per Mail. Bitte überprüfen Sie ggfs. Ihren Spam-Ordner.
- Bewahren Sie Ihre persönlichen Zugangsdaten sicher auf. Sie behalten ihre Gültigkeit für alle künftigen Online-Veranstaltungen der Württ. VWA.
- Ihre Zugangsdaten sind ausschließlich für Ihre persönliche Nutzung bestimmt. **Zugangsdaten dürfen weder an Dritte weitergegeben noch gemeinsam mit anderen Personen genutzt werden.** Jede/r weitere Teilnehmende muss über einen eigenen, separaten Zugang verfügen. Jeder Verstoß stellt einen Betrugsversuch dar und wird verfolgt.

Mikrofon/Kamera

- Unsere Online-Seminare sind **interaktiv gestaltet**. Wählen Sie sich deshalb immer mit Mikrofon ein und aktivieren Sie Ihre Kamera.

Check-In-Zeit

- Der Webinar-Raum ist ca. 30 Minuten vor Seminarbeginn geöffnet. In diesem „Check-In-Zeitfenster“ helfen wir Ihnen, mögliche technische Probleme zu beheben.

IT-Hotline 0711 21041-9999

- Sollten Sie Schwierigkeiten bei Ihrer Einwahl haben, überprüfen Sie, ob Sie die oben beschriebene Ausstattung und einen passenden Internet-Browser nutzen sowie außerhalb von Citrix- oder Remote-Desktop-Umgebungen eingewählt sind. Bei technischen Problemen kontaktieren Sie unsere IT-Service-Hotline unter 0711 21041-9999.

Vorab-Download von Unterlagen

- Unterlagen stehen ca. 1 (Werk)Tag vor Veranstaltungsbeginn zum Download über Ihre Zugangsdaten bereit und bleiben ca. 1 Woche verfügbar.

Teilnahmebestätigung

- Über die Teilnahme an der Veranstaltung stellen wir Ihnen eine Teilnahmebestätigung aus. Diese erhalten Sie per E-Mail.