

# Top im Kundenkontakt – Umgang mit Provokationen und verbalen Angriffen

<b>Produktnummer</b>	<b>Termin</b>	<b>Gebühren pro Teilnehmer/-in</b>
2026-1606SP	19.05.2026	282,00 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 eigenen Fehlern
- Umgang mit Provokationen (z. B. Lügen)
- Umgang mit „Totschlagargumenten“
- Techniken zum Umgang mit verbalen Attacken, Provokationen und Störungen
- Ruhe finden und bewahren
- Situationen nicht eskalieren lassen, sich abgrenzen zu Beschuldigungen/Angriffen

## 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

## Ort

VWA Bildungshaus  
Wolframstr. 32  
70191 Stuttgart

## Kontakt

### Information

Amelie Burkhardt  
0711 21041-52  
a.burkhardt@w-vwa.de

### Konzeption und Beratung

Hanna Baus  
0711 21041-49  
h.baus@w-vwa.de

[Anmelde- und  
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)

## Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen von Bürgerbüros und Bürgerämtern