Top im Kund:innenkontakt - Umgang mit Provokationen und verbalen Angriffen

Produktnummer
2025-41437S

Termin
13. November 2025
09:00 bis 16:30 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in
300,00 € (inkl. Seminarunterlagen)

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

Inhalte

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.

- 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

Zielgruppe

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

Ziele

- 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

Google Maps

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

Impressum

Datenschutzhinweise