

Top im Kundenkontakt - Umgang mit Provokationen und verbalen Angriffen

Produktnummer
2024-54102S

Termin
20. Juni 2024
09:00 bis 16:30 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer:in
268,00 € (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 eigenen Fehlern
- 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

Dozent:innen

Dominik Beierbach
Business Trainer, NOVELIS GmbH, Tübingen

Zielgruppe

Mitarbeiter:innen von Bürgerbüros und Bürgerämtern

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 Stuttgart
Wolframstr. 32
70191 Stuttgart

[Google Maps](#)

Kontakt

Information

Amelie Burkhardt
0711 21041-52
A.Burkhardt@w-vwa.de

Konzeption und Beratung

Hanna Riedel
0711 21041-49
H.Riedel@w-vwa.de

[Anmelde- und
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)