



I.M. Orange Moldova S.A.  
IDNO 1003600106115  
Str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chisinau  
Republica Moldova  
Capital social 179499609 lei  
Administrator Olga Surugiu  
www.orange.md

## Scrisoare de recomandare

11 martie 2024

Prin prezenta, IM ORANGE MOLDOVA S.A. (www.orange.md) confirmă colaborarea cu **SBC-Proiect S.R.L. (SBC - Școala de Business și Comunicare)** din anul 2008. În urma cooperării pe diverse proiecte de formare a angajașilor, putem oferi o recomandare fermă ce ține de calitatea serviciilor livrate de SBC-Proiect SRL.

În anul 2021, pentru angajații companiei noastre a fost organizat un curs de instruire *Conflict handling / Gestionarea eficientă a conflictelor*, cu următorul program:

- Natura conflictelor
- Cauzele comportamentului agresiv
- Tipuri de agresivitate în negocieri
- Gestionarea comportamentelor conflictuale
- Algoritmele comportamentului constructiv
- Instrumente practice pentru a răspunde unui comportament agresiv. Când să înfrunți problema și când să o eviți
- Modalități eficiente de gestionare a clienților dificili
- Algoritme de răspunsuri la criticile clientului. Scenarii care schimbă conversația într-o direcție constructivă.
- Auto-controlul în procesul de comunicare cu un client dificil.

Recomandăm compania **SBC-Proiect S.R.L.** ca furnizor de instruire pe subiectul de managementul al conflictelor, programul fiind evaluat înalt atât de participanți, cât și de management

Cu respect,

Aurelia POPUȘOI

Manager Recrutare și Dezvoltare a Personalului

ÎM Orange Moldova SA

[aurelia.popusoi@orange.com](mailto:aurelia.popusoi@orange.com)

