

\* "How to Deal with Angry Customers"

Ce film montre comment se comporter avec une personne en colère, qu'elle exprime ouvertement ou non son humeur et qu'on l'ait devant soi ou qu'on lui parle au téléphone. Il intéressera tous ceux qui ont affaire à des clients et au public en général.

16 min./Coul. 1982. Salenger. Disponible en anglais seulement.

\* "Letter Writing at Work"

Ce film montre aux employés comment rédiger des lettres.

20 min./Coul. Rank. UK. Disponible en anglais seulement.

### SÉMINAIRES

Offerts par le Centre de gestion du Collège Algonquin, 200 rue Elgin, Ottawa.

- \* The Manager/Secretary Team
- \* Advanced Professional Secretarial Workshop
- \* Administrative Assistants Workshop

Plusieurs séminaires sont également donnés dans le domaine de la gestion, de la supervision et sur des thèmes particuliers. Il existe également des séminaires en français et des séminaires à l'intention des secrétaires.

### ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES:

Association internationale des secrétaires professionnelles/Professional Secretaries International:

Adresse à Ottawa

C.P. 705  
Succursale B  
Ottawa (Ontario)  
K1P 5A0

Adresse à Montréal

a/s Viola Corbeil  
116, rue Guilbault  
Longueuil (Québec)  
J4H 2T2

Association des adjoints administratifs, C.P. 976, Succursale A, Ottawa  
K1P 5P8

Association professionnelle des agents du service extérieur (APASE)  
Institut professionnel du service public du Canada (IPSPC)