

ESPRIT

2021/2022

## **Rapport De Stage de Formation Humain et Sociale**

**Au sein de:** Alpha TECHNOLOGY

**Agence:** Alpha TECHNOLOGY Ben Arous



**Réalisé par:** Jendoubi Hafedh

**Filière:** 1ère année du cycle préparatoire



**Période de stage:** 01/08/2022 - 31/08/2022

# PLAN

❖ REMERCIEMENT

❖ INTRODUCTION

**Partie I**: PRÉSENTATION DE Alpha TECHNOLOGY

**Partie II**: PRINCIPALE TÂCHE ET ACTIVITÉS

**Partie III**: Conclusion

## ❖ REMERCIEMENT

Il n'est jamais facile pour un étudiant de trouver un stage, c'est pourquoi je remercie la société Alpha TECHNOLOGY de m'avoir accueillie durant ce mois.

Je tiens à remercier tout particulièrement Monsieur Smati Wassim, Directeur Technique Alpha TECHNOLOGY Ben Arous qui a supervisé mon stage au jour le jour et qui m'a accordé son confiance et attribué des missions durant ce stage.

Faire mon stage dans votre Agence a été un plaisir, j'ai pu apprendre beaucoup grâce à vous.

Jendoubi Hafedh

# Partie I: PRÉSENTATION DE Alpha TECHNOLOGY

Depuis sa création en 2004, Alpha TECHNOLOGY s'est lancé dans le développement des systèmes embarqués communicant et l'édition de solutions M2M et IOT, elle a ouvert à la maîtrise de savoir-faire pluridisciplinaire visant d'internaliser la chaîne de valeur nécessaire à la création et la concrétisation de solutions reposant sur des objets intelligents et communicants.

- ❖ Le savoir en recherche et développement de produits.
- ❖ Le sourcing et le savoir acheter pour satisfaire le dilemme qualité & coût .
- ❖ Le savoir fabriquer et qualifier les performances de nos produits.
- ❖ Partager le savoir faire avec nos clients et développer un partenariat technologique.
- ❖ Maintenir une croissance progressive basée sur l'autofinancement.

## Partie II: *PRINCIPALE TÂCHES ET ACTIVITÉS*

Pendant le mois de stage, j'ai reçu plusieurs tâches à réaliser. La liste ci-dessous est une liste des tâches que j'ai fait:

- 1- Réception des requêtes et réclamations client.
- 2- Affectation des requêtes au personnel responsable.
- 3- Création du formulaire satisfaction client.
- 4- Suivre du traitement des requêtes client.
- 5- Élaboration KPI taux de réponse et traitement requêtes.
- 6- Préparation calendrier des RDV réparation.
- 7- Suivre réalisation travaux techniques.
- 8- Transmettre des rapports des interventions aux clients visités.

### Partie III: Conclusion

Mon stage au sein de Alpha TECHNOLOGY m'a permis de bien connaître le milieu de travail notamment «l'environnement des sociétés» et il se pose un peu sur l'utilisation du matériel informatique et de quelques logiciels bien déterminés.

Étant bien encadré, motivé et encouragé grâce à la confiance dont j'ai bénéficié auprès de toute l'équipe de l'agence Alpha Technology Ben Arous, il m'a été permis de constater ce qui suit :

- Le rendement de l'équipe s'améliore chaque fois que la collaboration caractérise les entre ses membres.
- La réussite d'une équipe est tributaire de l'ambiance de travail et notamment du savoir-faire.