Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université de la Manouba
Ecole Supérieure de Commerce de Tunis

SERVICE DES STAGES
Année Universitaire
2018-2019

DOSSIER DE STAGE
MASTERE PROFESSIONNEL
GESTION RELATION CLIENT

Nom & Prénom de l'étudiant : ……
Nom et Prénom de l'encadreur : …….
Période du Stage : ……..

*Informations utiles

- Les étudiants des Mastères Professionnels doivent télécharger un dossier de stage à partir du site de l'ESCT (www.esct.rnu.tn).
- La fiche pédagogique doit être signée par les parties concernées et remise au service des stages.
- La convention doit être remplie et signée en trois exemplaires par un représentant de l'organisme d'accueil et déposée ensuite au service des stages.
- Les stages peuvent être encadrés par les enseignants et les professionnels qui ont participé à la formation des étudiants au Mastère Professionnel.
- A la fin du stage, la fiche d'appréciation doit être signée, datée et cachetée par le responsable de l'organisme d'accueil et remise avec l'autorisation du dépôt du rapport de stage signée par l'encadreur enseignant avec une attestation de stage à délivrer auprès de l'organisme d'accueil.
- La note du rapport de stage sera comptabilisée à concurrence de 30 crédits.

*Recommandations au stagiaire

Afin d'assurer le bon déroulement de votre stage, il vous est recommandé de :

- Etre présentable ;
- Etre ponctuel et assidu ;
- Respecter l'hiérarchie, vos collègues ainsi que la clientèle.
- Vouloir vous former dans votre discipline ;
- Observer la confidentialité de tous les documents auxquels vous aurez accès au cours de votre stage.
- Si pour une raison quelconque, il est mis fin à votre stage, l'Ecole se réserve le droit de ne pas renouveler votre stage.

*Contenu du dossier

- Demande de stage à signer par le Directeur de l'Ecole Supérieure de Commerce de Tunis et à adresser au premier responsable de l'organisme d'accueil.
- Fiche pédagogique à signer par l'enseignant encadreur et le responsable en stage et à déposer au service des stages avant de commencer le stage.
- Convention du stage (en trois exemplaires) à signer et déposer au service des stages avant de commencer le stage.
- Fiche d'appréciation du stage à déposer à la fin du stage.
- Autorisation de dépôt du rapport de stage à signer par l'enseignant encadreur à la fin du stage.

*Dépôt du rapport de stage.

Pour déposer son rapport de stage ou son projet de création d'entreprise, l'étudiant doit fournir les pièces suivantes :

- Une autorisation de dépôt (signée par l'enseignant-encadreur).
- Quatre (04) copies du projet de fin d'études et une copie électronique sur CD-ROM.
- Une copie conforme de l'attestation de stage.
- Une fiche d'appréciation (signée par l'encadreur en stage).
- Le dernier délai de dépôt des rapports des stages est fixée au : **31 mai 2019.**

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université de la Manouba
Ecole Supérieure de Commerce de Tunis

SERVICE DES STAGES
Année Universitaire 2018-2019

Tunis……..

DEMANDE DE STAGE

A l'aimable attention de Monsieur

……

Monsieur,

Nous venons par la présente vous prier de bien vouloir offrir une opportunité de stage aux étudiants de mastère de l'Ecole Supérieure de Commerce de Tunis, et ce dans votre honorable établissement.

En effet, les étudiants inscrits en 2ème année **Mastère professionnel en GESTION RELATION CLIENT,** doivent suivre **obligatoirement un stage d'au moins trois mois** dans une institution extra universitaire en vue de préparer leurs projets de fin d'études.

Aussi, nous vous adressons ci-joint la convention de stage au profit de l'étudiant(e)……..……CIN…...……., ainsi qu'une fiche d'évaluation de fin de stage. Nous vous serions reconnaissants de nous renvoyer dûment signée ladite convention (en trois exemplaires) dès l'arrivée du stagiaire dans votre établissement.

En vous remerciant pour votre étroite collaboration, nous vous prions, Monsieur le Président Directeur Général, d'agréer l'expression de nos salutations les plus respectueuses.

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université de la Manouba
Ecole Supérieure de Commerce de Tunis

المدرسة العليا للتجارة بتونس
Ecole Supérieure de Commerce de Tunis

SERVICE DES STAGES
Année Universitaire
2018-2019

FICHE PEDAGOGIQUE
MASTERE PROFESSIONNEL
GESTION RELATION CLIENT

Carte d'identité nationale Numéro: …/…./…./…/... /…../…./….
Passeport pour les étrangers: …/…./…. /…./…./…./…./

Nom:…… Prénom……...
Téléphone…… E-mail: ……..….

PARCOURS	GRC
MOYENNE DES ENSEIGNEMENTS THEORIQUES	

APPROBATION DE L'ENSEIGNANT -ENCADREUR:

NOM & PRENOM……
E-MAIL:……:……**TEL**……

Date……**Signature**……

RAPPORT DE STAGE :

LIEU DU STAGE :	……
INTITULE DU RAPPORT DE STAGE	…… …… ……

APPROBATION DU RESPONSABLE EN STAGE:

NOM & PRENOM……..
FONCTION……
E-MAIL:……:……**TEL**……

Date……Signature……

CONVENTION DE STAGE

Article 1 : La présente convention règle les rapports entre :
Le directeur de (organisme d'accueil) : ……..……
Adresse :……..
…….…….

Et l'Ecole Supérieure de Commerce de Tunis représentée par son directeur M. KAMEL NAOUI, concernant le stage de l'étudiant(e) …….CIN……... .

MASTERE PROFESSIONNEL
EN GESTION RELATION CLIENT

Article 2 : Le stage de formation a pour objet de compléter l'enseignement donné à l'Ecole Supérieure de Commerce de Tunis. Ce stage, **d'une durée minimale de trois (3) mois est obligatoire** pour l'obtention du diplôme.

Article 3 : Le programme de stage est établi en collaboration avec l'organisme d'accueil, le directeur des stages à l'Ecole Supérieure de Commerce de Tunis et le coordinateur du Mastère Professionnel.

Article 4 : Le stage aura lieu à une date fixée en commun accord entre les deux parties contractantes, soit du……. au……..

Article 5 : Le (la) stagiaire, durant la durée du stage, demeurera étudiant(e) de l'Ecole Supérieure de Commerce de Tunis.

Article 6 : Durant le stage, l'étudiant(e) sera soumis(e) à la réglementation de l'entreprise d'accueil en ce qui concerne les visites médicales et les horaires. En cas de manquement à ces règles, le directeur de l'entreprise se réserve le droit de mettre fin au stage de l'étudiant(e). Il en avisera préalablement le directeur de l'Ecole.

Article 7: Au cours du stage, l'étudiant(e) ne pourra exiger aucune rémunération; toutefois, une indemnité de stage pourra lui être allouée par l'entreprise.

Article 8: L'étudiant(e) est affilié(e) à la sécurité sociale estudiantine. A ce titre, il (elle) bénéficiera des prestations maladie et sera garanti(e) contre les accidents qui pourraient lui arriver au cours du stage ou durant le trajet le (la) conduisant sur le lieu du stage. En cas d'accident survenant sur le lieu du stage ou en cours de trajet, l'entreprise s'engage à faire parvenir aussitôt tous les éléments permettant la déclaration de l'accident au directeur des stages de l'Ecole Supérieure de Commerce de Tunis, Campus universitaire de la Manouba, 2010 la Manouba.

Article 9: Une appréciation sur le stage sera fournie par l'entreprise à l'aide d'un imprimé (fiche d'évaluation) remis par l'étudiant(e) et dûment rempli et renvoyé à l'Ecole Supérieure de Commerce de Tunis.

La Manouba, le……..

Signature de l'étudiant(e)
Précédée de la mention "Lu et approuvé"

Le Directeur de l'Ecole Supérieure de Commerce de Tunis

Le Responsable de l'organisme d'accueil

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université de la Manouba
Ecole Supérieure de Commerce de Tunis

SERVICE DES STAGES
Année Universitaire 2018-2019

FICHE D'APPRECIATION DU STAGE
MASTERE PROFESSIONNEL
GESTION RELATION CLIENT

Nom de l'Etudiant (e) **Nom de l'encadreur en Stage**
Entreprise ou Organisme : **Adresse :**
Nom et Qualité du Signataire : **Téléphone :**

Madame, Monsieur,

L'Ecole Supérieure de Commerce de Tunis vous remercie vivement du temps que vous avez bien voulu consacrer à la formation professionnelle de notre étudiant (e) au cours du stage qu'il (elle) a effectué dans votre entreprise. Merci de prendre encore quelques instants pour remplir cette fiche d'appréciation, il en sera tenu compte dans la notation du stage.

Comment caractériseriez-vous les forces et les faiblesses du candidat, ses aptitudes et sa motivation ?

……..……..
……
……

Indiquez dans la mesure du possible, ce que vous pensez du candidat sur les points suivants :

	Exceptionnel	Très bon	Bon	Moyen	faible	Sans opinion
Qualité générale du candidat : - Courtoisie et ponctualité.						
- Dynamisme, motivation et conviction.						
- Capacité de travail.						
- Ouverture d'esprit.						
Aptitudes professionnelles : - Connaissances techniques.						
- Capacité d'analyse et de synthèse et rigueur						
- Autonomie et initiative						
- Qualité du leader						
Intégration dans l'entreprise : - Adaptation aux situations rencontrées						
- Adaptation aux situations rencontrées						
- Aptitude à s'intégrer dans une équipe						
- Qualité relationnelle						

- Par rapport à des stagiaires de formation équivalente que vous avez déjà accueillis, comment situez-vous ce candidat ?

A Très supérieur à la moyenne (parmi les 10 % meilleurs)	B Supérieur à la moyenne (parmi les 30 % meilleurs)	C Egal à la moyenne	D Inférieur à la moyenne (n'a pas les qualités requises pour un stage de ce niveau)

- Avez-vous des observations à faire sur notre formation ?

- Seriez-vous prêt (e) à renouveler un tel stage ? ☐ OUI ☐ NON

Si oui, ☐ dans les mêmes conditions

☐ dans des conditions différentes, précisez :

A quelle personne devrait s'adresser un éventuel candidat ?

Date, signature et cachet :

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université de la Manouba
Ecole Supérieure de Commerce de Tunis

المدرسة العليا للتجارة بتونس
Ecole Supérieure de Commerce de Tunis

SERVICE DES STAGES
Année Universitaire 2018-2019

Tunis le ……..

AUTORISATION DE DEPÔT
RAPPORT DE STAGE
MASTERE PROFESSIONNEL
GESTION RELATION CLIENT

Partie réservée à l'étudiant(e)

Date de dépôt :…… ……..

Nom de l'étudiant(e) : ……..…… Prénom : ……..……

Date et lieu de naissance : ……..……..……

CIN :…….. Tél :……..

E – Mail :……

Adresse : ……

Mastère professionnel en :……..……..

Lieu de stage :……..

Signature de l'étudiant……

Partie réservée à l'enseignent encadreur

Je soussigné(e) ……..……déclare, après avoir encadré les travaux de recherche du rapport de stage de l'étudiant(e)…… ……..……..……..…… inscrit(e) en Mastère Professionnel : ……..……..……

que le travail présenté est soutenable et autorise de ce fait que le rapport de stage intitulé :

…….. ……..……

……..… soit déposé.

Signature de l'encadreur……