

A photograph of a dark-colored classic car, possibly a Mercedes-Benz, with its hood open. The car is parked in a garage or workshop, with various tools and equipment visible in the background. The car's front wheel features a distinctive multi-spoke alloy design. The text "GARAGE DU MISTRAL" is overlaid in large, white, bold, sans-serif capital letters.

# **GARAGE DU MISTRAL**

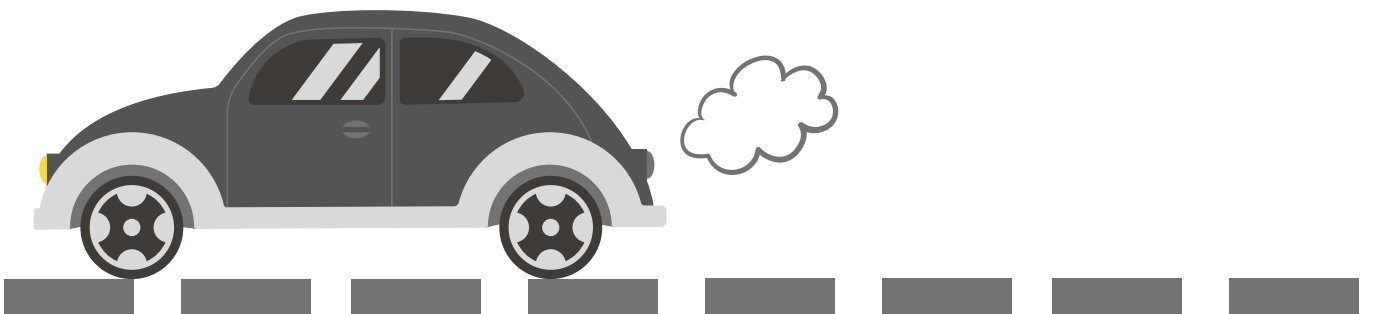
LAURIE JEHAM

# RAPPORT DE STAGE

---

# SOMMAIRE

- I PRESENTATION DE L'ENTREPRISE D'ACCUEIL
- II TÂCHES RÉALISÉES
- III RETOUR D'EXPÉRIENCE





*Aout 2022*

## PRESENTATION DE L'ENTREPRISE D'ACCUEIL

---

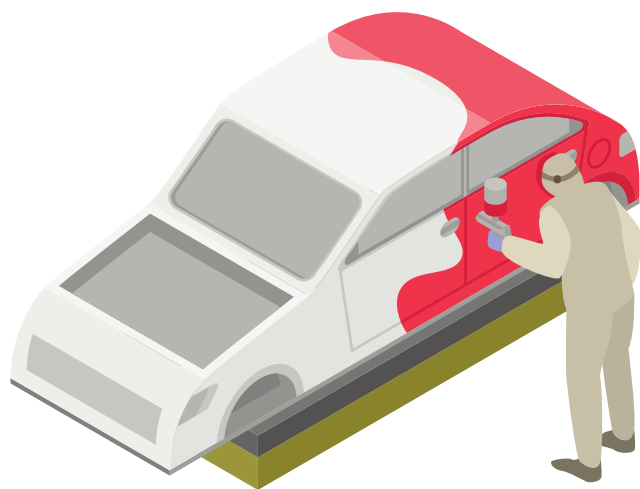
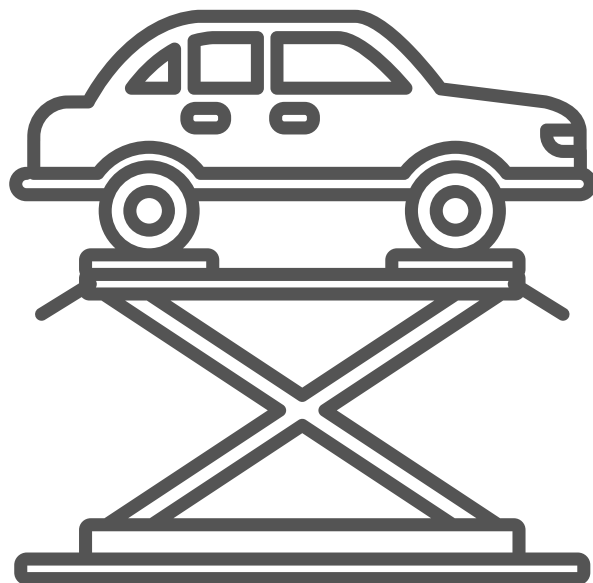
Le Garage du Mistral est une carrosserie qui se situe 2925 route de de Sanary sur Ollioules. C'est une SARL qui existe depuis 15ans et possède deux salariés. Le gérant, Alain Jeham ainsi qu'un salarié présent depuis 4ans, Antoine Devrieux.

Ce garage est situé près de la sortie d'autoroute de Sanary sur Mer ce qui est l'idéal pour le passage et la visibilité. L'entreprise bénéficie aussi d'un immense parking puisque cette société profite de la proximité avec le magasin Intermarché. Cette carrosserie est spécialisée dans les travaux de carrosserie et de peinture. Les horaires d'ouvertures sont classiques, du lundi au vendredi de 8h à 18h avec deux heures entre midi et deux pour la pause déjeuner.



## TÂCHES RÉALISÉES

Afin d'être le plus serviable possible, mon rôle était surtout d'alléger au maximum le gérant. Pour cela, j'ai surtout eu un rôle de secrétaire et me suis occupée principalement de l'administratif mais aussi de l'accueil ; autant physique que téléphonique. Il a fallu gérer au mieux la prise de rendez-vous, faire le pont entre le client et le service d'assurance, s'assurer des paiements ainsi que la gestion de la boîte mail. C'est un rôle que j'avais déjà pris pendant certaine période lors de mon emploi en tant que cuisiniste donc j'étais assez à l'aise et autonome. Le plus compliqué a été de retranscrire ça dans le monde de la carrosserie. En apprenant de nouveau terme et utiliser un nouveau vocabulaire qui n'était pas familier. En parallèle, durant les quelques temps de calme, je me suis mise à faire une maquette d'un futur site internet à l'aide du gérant.





## RETOUR D'EXPÉRIENCE

J'ai beaucoup aimé travailler avec mon père et j'ai pu consolider des bases que j'avais déjà pu voir dans d'anciens métiers. Cet emploi m'a permis de voir la différence entre deux rôles similaires mais dans des milieux très différents. En effet, l'accueil est toujours une priorité dans les entreprises de service et le client y est très sensible. Entrez deux concurrents, pour un travail égal, l'humain sera toujours la clé de voute et le meilleur moyen de se distinguer. Si le client est satisfait, il sera plus enclin à parler de nous positivement à ses proches et pourra devenir dans le futur, un potentiel client. C'est d'autant plus vrai dans les petites villes où le bouche à oreille est aussi primordiale que la communication seule. Si nous sommes efficaces, que le client est satisfait de la prestation mais qu'en plus le client est conquis par la relation établi entre nous, il est certain que cela fait une force supplémentaire à l'entreprise. Pour appuyer mes propos, le gérant a eu beaucoup de retour positif sur la prise en charge de leur désagrément (accident, vandalisme) ou de leur demande (refaire une peinture).

Grâce à ce stage j'ai renforcé ma capacité d'écoute, ma capacité de synthèse et une certaine rigueur pour remplir l'administratif. Il faut être dynamique et rigoureuse afin de savoir gérer plusieurs dossiers en même temps et ne pas se perdre entre les différents clients. Un de mes points faibles est l'organisation et au début du stage l'anticipation de certaine tâche. Après quelques ratés et oublis de ma part je me suis mise à tenir un agenda personnel qui m'a grandement aidé.

Grâce à cet outil, tout a été plus limpide et j'ai fini par beaucoup moins m'éparpiller. Moins de perte de temps égal plus de productivité, ce qui est le but dans chaque entreprise.



# CONCLUSION

Ce fut 6 semaines agréables et une très bonne expérience autant humaine que tactique. Comme dis précédemment, ce stage m'a permis de valider certains de mes points forts ainsi que corriger certaines de mes lacunes en termes d'organisation.

J'ai pu apprendre et découvrir une branche de métier qui m'était dès lors inconnu et j'en suis très satisfaite.

---