Ayoub el mahi Classe SIO 2ème année

2024/2025

**Rapport de stage**

6 janvier – 21 février





**REMERCIEMENT**

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué au bon. Déroulement de mon stage et qui m’a aidé lors de la recherche de celui-ci.

Je tenais à prendre un moment pour exprimer ma plus profonde gratitude à M. Moreau pour toute l'aide précieuse que vous m'avez apportée dans ma recherche du stage. Votre soutien inestimable et vos conseils avisés ont été déterminants dans ma réussite à trouver cette opportunité professionnelle.

Votre générosité et votre disponibilité ont été véritablement inspirantes. Vous avez consacré du temps et de l'énergie pour me guider à travers le processus de recherche de stage, en me fournissant des informations utiles sur les entreprises, en me prodiguant des conseils sur la rédaction de mon CV.

J’aimerais aussi prendre un moment pour remercier et exprimer ma plus profonde gratitude à ma tutrice de stage Mme Sylvie Sebban pour toute l'aide précieuse qu’il m'a apportée durant le stage que j’ai fait dans son entreprise.



**Sommaire**

* Introduction

* Remerciement
* Présentation de l’entreprise
* Les différentes missions données
* La conclusion
  + Mon avis
  + Le bilan



**Introduction**

Je m’appelle Ayoub El mahi, je suis étudiant en BTS SIO en option SISR en deuxième années dans le lycée les Chassagnes à Oullins. J’ai effectué mon stage dans un magasin de vente et de maintenance informatique avec Mme Sylvie Sebban. J’ai été en charge durant ce stage de m’occuper de différentes tâches et d’aider les personnes de l’entreprise dans leur travail.

L’entreprise Liberty phone est une entreprise informatique qui s’occupe de l’analyse, choix des solutions matériels et logiciels, déploiement et maintenance. Ils sont aussi très régulièrement appelés par des prestataires extérieurs qui ont besoin de leurs services pour leur service informatique.



**Présentation de l’entreprise :**

Liberty Phone est une entreprise spécialisée dans la vente, la réparation de téléphones mobiles et dans la maintenance informatique située à Lyon. Depuis plus de 20 ans, elle propose des services variés aux particuliers et aux professionnels, en mettant l'accent sur la qualité et la satisfaction client.

**Services proposés :**

* **Vente de smartphones** : neufs et reconditionnés, avec un large choix de modèles et de marques.
* **Réparation express** : intervention rapide pour les écrans cassés, batteries défectueuses, problèmes logiciels, etc.
* **Accessoires et pièces détachées** : large gamme de coques, chargeurs, écouteurs et autres accessoires pour mobiles.
* **Rachat et recyclage** : reprise d'anciens téléphones, avec une démarche écoresponsable.
* **Maintenance informatique**: Création de session, restauration fichier et réinitialisation d’ordinateur.

**Les différentes taches effectuer :**

Pendant la durée de mon stage chez **Liberty Phone**, on m'a confié plusieurs tâches afin de répondre aux besoins des clients. Ma première mission consistait à assister dans la réparation et la configuration de téléphones mobiles en boutique. Cela incluait le diagnostic des pannes, le remplacement de pièces comme les écrans ou les batteries, ainsi que l’installation de logiciels pour optimiser les performances des appareils et la création de compte.

**Voici les différentes missions que j’ai effectuer :**

**1. Accueil et relation client**

* Accueillir et renseigner les clients en boutique.
* Répondre aux appels et aux messages pour informer sur les services et les prix.
* Aider à la gestion des réclamations et des demandes spécifiques.

**2. Vente et conseil**

* Présenter les différents modèles de smartphones et accessoires.
* Aider à la gestion des stocks et à la mise en rayon des produits.
* Apprendre à argumenter pour convaincre un client d’acheter un produit ou un service.

**3. Réparation et diagnostic *(si tu as des compétences techniques ou en apprentissage)***

* Observer et assister les techniciens dans la réparation des téléphones (écrans, batteries, connecteurs, etc.).
* Tester les appareils avant et après réparation pour vérifier leur bon fonctionnement.
* Apprendre à diagnostiquer les pannes et proposer des solutions aux clients.

**4. Gestion administrative et commerciale**

* Enregistrer les ventes et les réparations dans le système informatique.
* Gérer les factures et les devis pour les clients.
* Apprendre à traiter les commandes et à organiser les livraisons de pièces détachées.

**Conclusion :**

Pour conclure ce stage de 7 semaines chez **Liberty Phone**, cette expérience m’a permis d’acquérir de nouvelles compétences très enrichissantes.

Durant mon stage, j’ai eu l’opportunité d’effectuer différentes tâches au sein de l’entreprise, notamment l’assistance à la réparation de téléphones, l’accueil et le conseil des clients, ainsi que la gestion des accessoires et des stocks. Cela m’a permis de me familiariser avec divers outils et techniques liés à la téléphonie mobile.

J’ai pu travailler avec différentes personnes qui m’ont transmis leurs connaissances et m’ont aidé à progresser. Ce stage m’a permis de m’améliorer et d’apprendre de nouvelles choses chaque jour. J’ai beaucoup apprécié cette expérience, car elle m’a permis de rencontrer de nouvelles personnes et de répondre aux besoins des clients de manière concrète.

