

Juin - Juillet
2024

Rapport de stage

LES REPARATEURS MAC ET PC

Entreprise spécialisée dans la réparation d'ordinateurs et d'équipements périphériques



Sommaire

1

Introduction

p3

2

Présentation de l'entreprise

p4

3

Mon rôle & mes missions

p6

4

Mes réalisations

p7

5

Bilan du stage

p8

6

Conclusion & remerciements

p10

1**Introduction**

Mon rapport de stage est structuré en cinq étapes principales. Dans un premier temps, je commencerai par la présentation de l'entreprise, en détaillant ses activités, son organisation et ses valeurs. Ensuite, j'aborderai mon rôle et mes missions au sein de l'entreprise, en décrivant les différentes tâches qui m'ont été confiées. La troisième partie sera dédiée à mes réalisations, où je mettrai en avant les projets et interventions sur lesquels j'ai travaillé.

Je poursuivrai avec un bilan du stage, dans lequel je reviendrai sur les compétences acquises et les challenges rencontrés. Enfin, je terminerai ce rapport par une conclusion qui inclura mes remerciements à l'entreprise et à mes encadrants pour cette expérience enrichissante. Ce stage a été une véritable opportunité de consolidation de mes acquis théoriques et de découverte de nouvelles pratiques professionnelles dans un secteur en constante évolution.



2

Présentation de l'entreprise

www.lesreparateursmacetpc.com

06 65 01 86 53

Située au 7 Rue Pierre Brossolette, 93170 Bagnolet, à proximité de la ligne 9 du métro, station Mairie de Montreuil, l'entreprise Les Réparateurs Mac et PC est un acteur incontournable dans le domaine de la réparation informatique. Dirigée par Mohamed Bousefat, un entrepreneur individuel passionné, l'entreprise offre une large gamme de services destinés à répondre aux besoins des particuliers et des professionnels.

Les Réparateurs Mac et PC se spécialisent dans la réparation d'ordinateurs et d'équipements périphériques, en intervenant sur divers modèles et marques, notamment Apple, Acer, Asus, HP, MSI, et bien d'autres. Grâce à une équipe qualifiée, chaque réparation est effectuée avec minutie et professionnalisme. En plus de ses compétences techniques, l'entreprise s'approvisionne auprès de fournisseurs spécialisés situés dans la célèbre Rue Montgallet, dans le 12e arrondissement de Paris, garantissant ainsi la qualité et la disponibilité des pièces nécessaires à ses interventions.

En plus des services de réparation, l'entreprise propose également un large choix de matériel informatique à la vente. Les clients peuvent y trouver des ordinateurs neufs, qu'il s'agisse de Mac ou de PC portables, ainsi que des périphériques adaptés à leurs besoins. Les Réparateurs Mac et PC s'adressent également aux passionnés de jeux vidéo en proposant un vaste choix de consoles (Switch, Xbox, PS4, PS5, etc.) et une large gamme de jeux vidéo, répondant ainsi aux attentes des gamers.

L'entreprise offre aussi un service de location d'ordinateurs, idéal pour ceux dont la machine est en réparation et qui ont besoin d'une solution temporaire. Ce service permet aux clients de continuer à travailler ou étudier sans interruption.

Les Réparateurs Mac et PC sont accessibles sans rendez-vous, du lundi au vendredi, de 9h30 à 19h, et le samedi de 9h30 à 17h, sans interruption. En outre, l'entreprise propose un service de réception de colis avec des partenaires comme Chronopost et DPD, facilitant ainsi le retrait de colis pour ses clients.

Grâce à ses services complets et sa proximité avec ses clients, Les Réparateurs Mac et PC se positionne comme un acteur essentiel dans le domaine de la réparation et de la vente informatique à Bagnolet et dans les environs.

Mon équipe

L'entreprise Les Réparateurs Mac et PC repose sur une équipe soudée et compétente, composée de trois membres essentiels :

Mohamed Bousefat – Patron et fondateur : Entrepreneur individuel, Mohamed est à la tête de l'entreprise. Il supervise toutes les opérations, de la gestion des réparations à la vente d'ordinateurs et de consoles. Mohamed est aussi le principal interlocuteur des clients, garantissant un service personnalisé et de qualité.

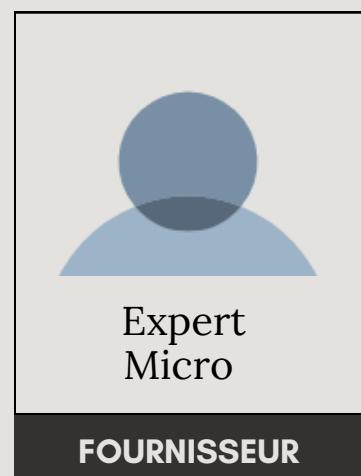
- Le fournisseur – Partenaire à la Rue Montgallet : Situé dans le 12e arrondissement de Paris, ce fournisseur est un partenaire clé. Il assure un approvisionnement rapide en pièces détachées et matériel informatique, permettant à l'entreprise de maintenir un haut niveau de réactivité et de fiabilité dans ses interventions.

- Le technicien informatique : Expert en réparation, il se charge des diagnostics et des dépannages, qu'il s'agisse de Mac, de PC ou d'équipements périphériques. Grâce à son expertise technique, il résout des pannes matérielles et logicielles complexes. En contact direct avec les clients, il leur explique les réparations effectuées et leur donne des conseils pour éviter les futurs problèmes.



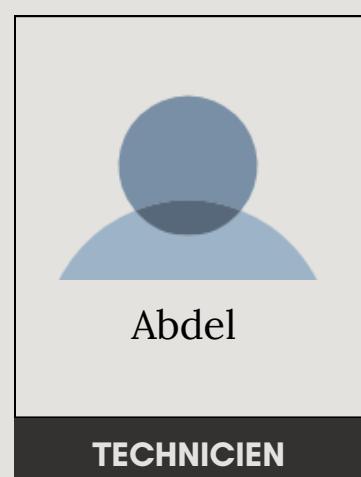
Mohamed
Bousefat

PATRON



Expert
Micro

FOURNISSEUR



Abdel

TECHNICIEN

3

Mon rôle & mes missions

Durant mon stage chez Les Réparateurs Mac et PC, j'ai occupé un rôle polyvalent, me permettant d'acquérir des compétences variées en lien avec l'informatique et le service client. Mon rôle s'est principalement axé autour de deux aspects clés : l'assistance technique et la gestion des opérations quotidiennes.

Mission 1

Diagnostic des pannes : J'ai participé activement au diagnostic des problèmes matériels et logiciels sur divers appareils, y compris les ordinateurs Mac, PC et équipements périphériques. Cette mission m'a permis de renforcer mes compétences en dépannage et en identification de solutions techniques adaptées.

Mission 2

Réparations : Sous la supervision du technicien, j'ai effectué des réparations de premier niveau, comme le remplacement de composants (batteries, écrans, disques durs), ainsi que des interventions plus complexes, telles que la réinstallation/installation de systèmes d'exploitation et la récupération de données.

Mission 3

Accueil des clients : J'étais chargé d'accueillir les clients en magasin, d'écouter leurs besoins, de diagnostiquer rapidement les problèmes et de leur expliquer les démarches de réparation. Ce contact direct m'a permis de développer mes compétences en communication et en gestion de la relation client.

Mission 4

J'assurais également le suivi des réparations, en informant les clients de l'avancement de leurs dossiers et en coordonnant la récupération de leur matériel une fois les réparations terminées.

Mission 5

J'ai participé à la gestion des commandes de pièces détachées auprès de notre fournisseur situé dans la Rue Montgallet, à Paris. Mon rôle comprenait la réception des livraisons, la vérification des articles et l'organisation des stocks pour garantir la disponibilité des pièces et optimiser le flux de travail.

Mission 6

Location d'ordinateurs : J'ai géré les demandes de location d'ordinateurs en expliquant aux clients les conditions de location et en préparant les machines pour un usage temporaire.

Mission 7

Gestion des colis : J'étais responsable de la réception et de la gestion des colis pour nos clients via Chronopost, DPD, et d'autres services. Cela incluait la réception des livraisons, l'organisation des colis et leur remise aux clients.

Mission 8

Livraison de matériel réparé : J'ai également participé à la livraison de matériel réparé pour les clients ayant opté pour ce service, assurant ainsi un service complet et facilitant la récupération des appareils réparés.

Ces missions m'ont offert une expérience riche et variée, me permettant de développer des compétences techniques, logistiques et relationnelles essentielles pour évoluer dans le domaine des services informatiques.

4

Mes réalisations

Réalisation

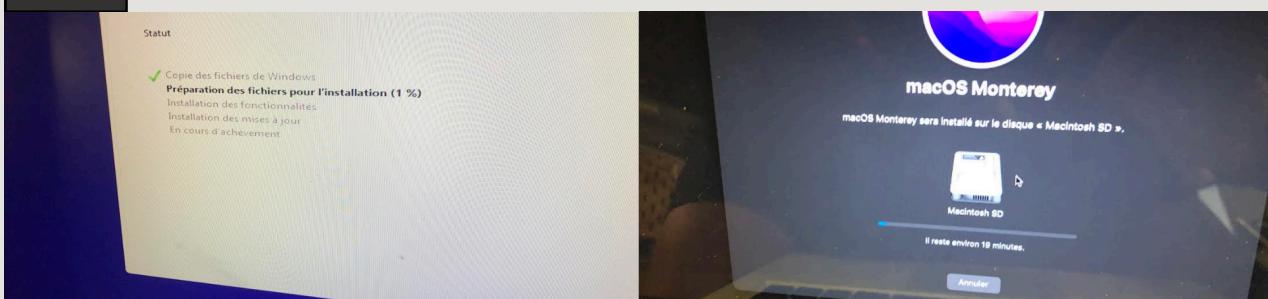


Pour le début de ma formation, j'ai dû accueillir les clients en magasin, d'écouter leurs besoins, de diagnostiquer rapidement les problèmes et de leur expliquer les démarches de réparation, récupérer leurs matériels, nettoyer les périphériques....

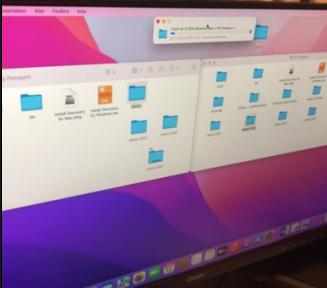


Réalisation

J'ai également suivi et participé à des installations d'OS pour les clients, souvent dans de nouveaux disques durs plus performants. J'ai installé des systèmes comme Mac OS Ventura ou Monterey, Windows 11 / 10... et rarement Linux



Réalisation



J'ai fait énormément de transferts de données, d'un disque dur à un autre, cela prend énormément de temps, tout dépend de la quantité de données.

Réalisation



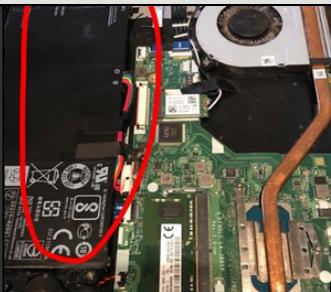
Moi et mes collègues avons notamment monté des tours souvent Gaming avec les composants demandés par les clients (Cartes Graphiques, Disque dur, CPU...)

Mon travail était aussi de me déplacer et de livrer le matériel, parfois j'ai dû installer le matériel directement chez les clients, ou intervenir sur des pannes de périphériques

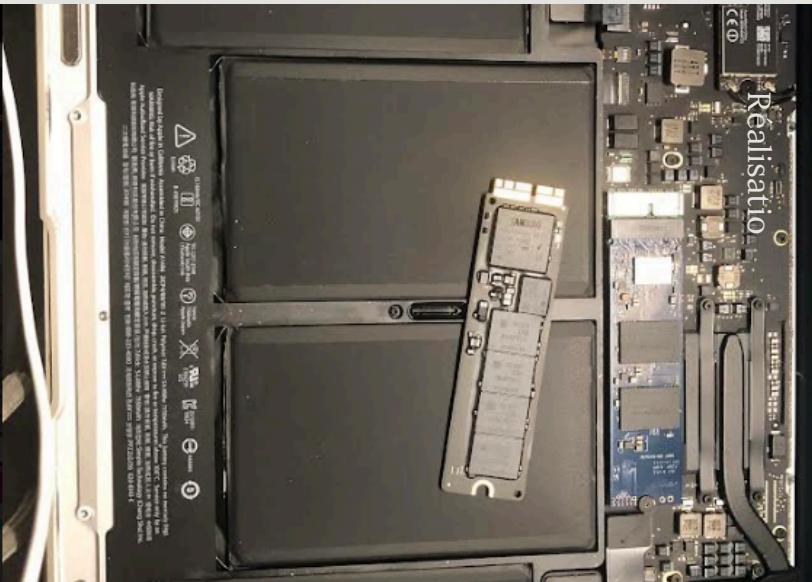
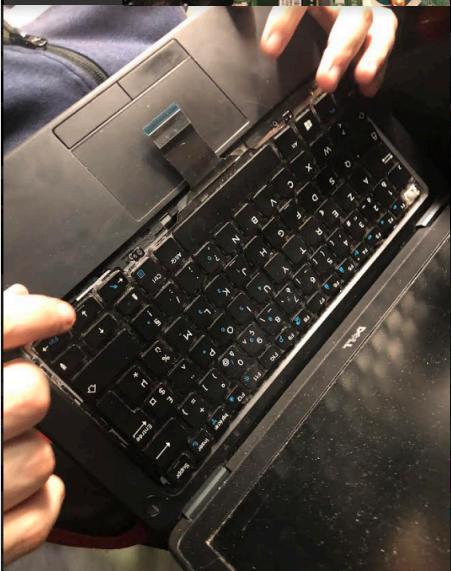


Réalisation

Réalisation



Les réalisations que j'ai faites énormément de fois sont les remplacements de composants, notamment comme les claviers (Le plus long), les disques durs, HDD - SSD les batteries de PC, les disques DVD, la carte mère...



5

Bilan du stage

Bilan professionnel

Ce stage chez Les Réparateurs Mac et PC m'a permis d'acquérir des compétences essentielles en diagnostic de pannes, réparation matérielle et logicielle, ainsi qu'en gestion de la relation client. J'ai appris à gérer des réparations sur une variété d'équipements (Mac, PC, périphériques) tout en développant une meilleure compréhension des aspects logistiques de l'entreprise, comme le suivi des stocks et des commandes. J'ai également progressé dans l'art de communiquer des informations techniques de manière simple et claire aux clients.

Travailler au quotidien avec Mohamed Bousefat, le patron, et le technicien informatique a été une véritable leçon. J'ai vu en eux une bienveillance et un esprit d'équipe qui m'ont inspiré et motivé. Le climat de confiance qui s'est instauré au fil des jours m'a permis de m'impliquer davantage dans les tâches confiées et de ne pas hésiter à poser des questions ou à demander des conseils. J'ai appris que le travail en équipe est fondamental pour garantir un bon déroulement des activités, surtout lorsque les journées sont chargées. Les discussions avec les clients, les partages de connaissances et les moments de convivialité m'ont montré l'importance des relations humaines au sein d'une entreprise.

Bilan humain

6

Conclusion & remerciements

Cette période de formation chez Les Réparateurs Mac et PC a été une expérience extrêmement enrichissante sur plusieurs plans. J'ai eu l'occasion de développer des compétences techniques en réparation d'ordinateurs et de périphériques, en gestion logistique, ainsi qu'en relation client. Ces compétences pratiques sont venues compléter mes connaissances théoriques et m'ont permis de mieux comprendre les défis quotidiens d'une entreprise de services informatiques.

Remerciements

Je remercie sincèrement Mohamed Bousefat pour m'avoir offert cette opportunité et pour son soutien tout au long de mon stage. Merci également au technicien informatique pour ses conseils et son accompagnement, qui ont été essentiels pour mon apprentissage. Je tiens aussi à exprimer ma gratitude envers notre fournisseur situé dans la Rue Montgallet pour sa collaboration efficace et rapide.

Le travail en équipe avec ces professionnels a été particulièrement instructif et a renforcé ma capacité à collaborer efficacement dans un environnement de travail dynamique. Cette expérience a été une étape clé dans ma formation et m'a préparé de manière significative aux défis futurs dans le domaine de l'informatique.