

Rapport de stage :

Table des matières

Introduction :.....	1
Présentation de l'entreprise :	2
Mon stage :	2
Conclusion :	6
Remerciements :	6

Introduction :

J'ai choisi de faire ce stage pour acquérir des compétences professionnelles. J'ai choisi cette entreprise car elle était bien notée sur internet et que je voulais faire mon stage dans une entreprise de vente et dépannage.



Présentation de l'entreprise :

Z informatique est une entreprise de vente et de dépannage en informatique. Elle est constituée de deux magasins un à Paris et un à Melun. L'entreprise existe depuis 2005. Elle a pour but de pratiquer des diagnostics, des réparations sur des ordinateurs et sur des mac. Elle est aussi destinée à vendre du matériel et des composants informatiques. Ses clients peuvent y souscrire des contrats de maintenance, faire créer des sites internet. Elle propose de sauvegarder des données, de récupérer des données, d'installer des réseaux, et de dépanner à distance des particuliers et des entreprises.

Mon stage :

J'ai pu effectuer pendant les 4 semaines de stage des diagnostics. Le but d'un diagnostic est de trouver la panne matérielle ou logiciel. Pour cela, nous allumons l'ordinateur et faisons des tests : de disques, de RAM. Nous vérifions que l'ordinateur possède bien un antivirus actif. Nous regardons selon les dires du client où se situe la panne. Une fois la panne détectée, nous appelons le client pour lui demander s'il veut réparer la panne en lui indiquant le prix, s'il est d'accord nous commençons la réparation.

J'ai pu répondre au téléphone pour aider les clients. Par exemple, si le PC ne démarre plus, je propose au client de venir directement sur place au magasin pour faire un diagnostic. Pour les clients qui appellent pour savoir quand leur PC sera prêt je demande à mon maître de stage, si le pc est réparé, je leur dis de passer au magasin. Si le pc n'était pas terminé, je leur passe directement le maître de stage (et le gérant du magasin à Melun).

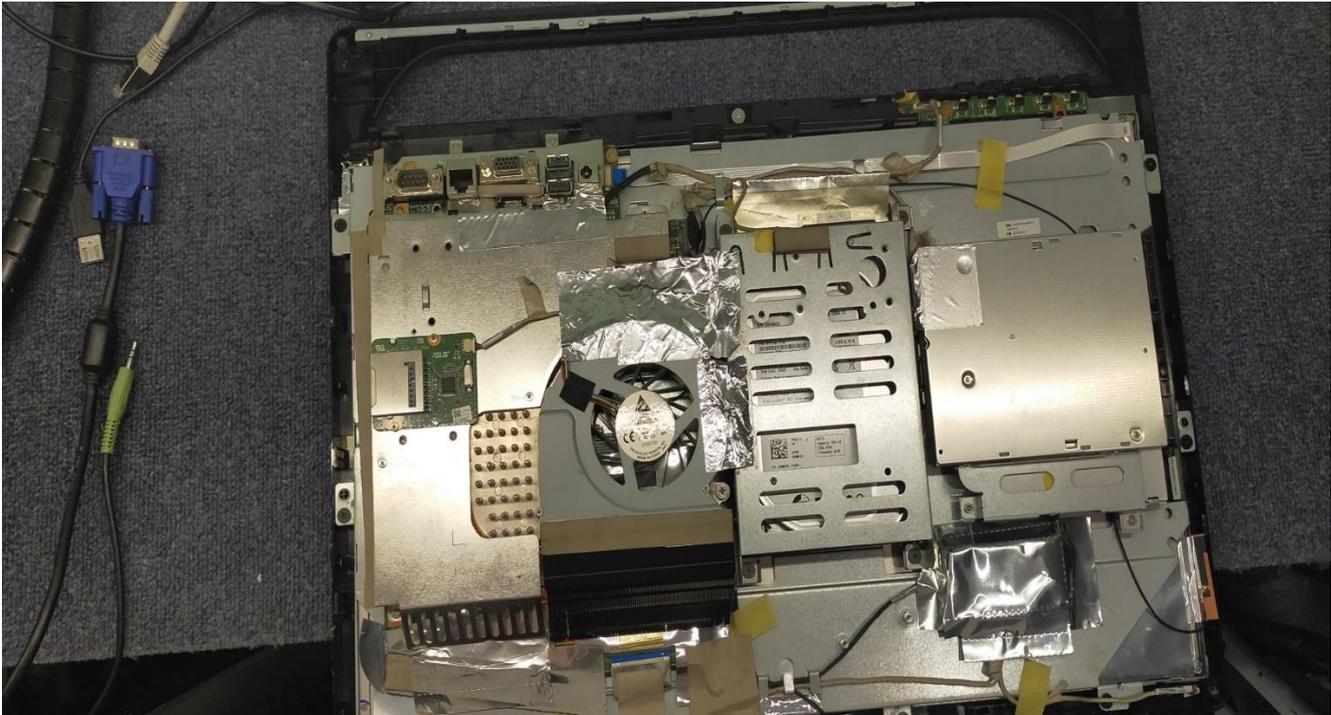
J'ai pu aussi prendre en charge les clients à l'accueil du magasin. D'abord, je demande au client où se situe le problème et il me le décrit. Je lui demande s'il y a des données importantes sur son ordinateur, s'il y a un mot de passe, s'il a apporté le chargeur de l'appareil et je prends aussi le numéro de téléphone du client, son nom, prénom et la ville où il habite. Ensuite j'étiquette cet ordinateur avec les informations du client afin de le référencer. Une fois que le client est parti, je lance le logiciel de facturation et je crée une facture à son nom avec le problème décrit et les coordonnées du client. Ensuite je commence le diagnostic.

J'ai pu aussi faire des réparations, comme changer un disque dur. Le patron m'a montré comment faire. Tout d'abord sauvegarder les données du client sur le serveur, puis comment démonter un ordinateur et changer le disque dur. Une fois le disque changé, comment installer Windows à partir d'une clé USB, créer un premier compte utilisateur, installer des logiciels, mettre à jour le système et évidemment

Récupérer les données sur un nouveau disque.

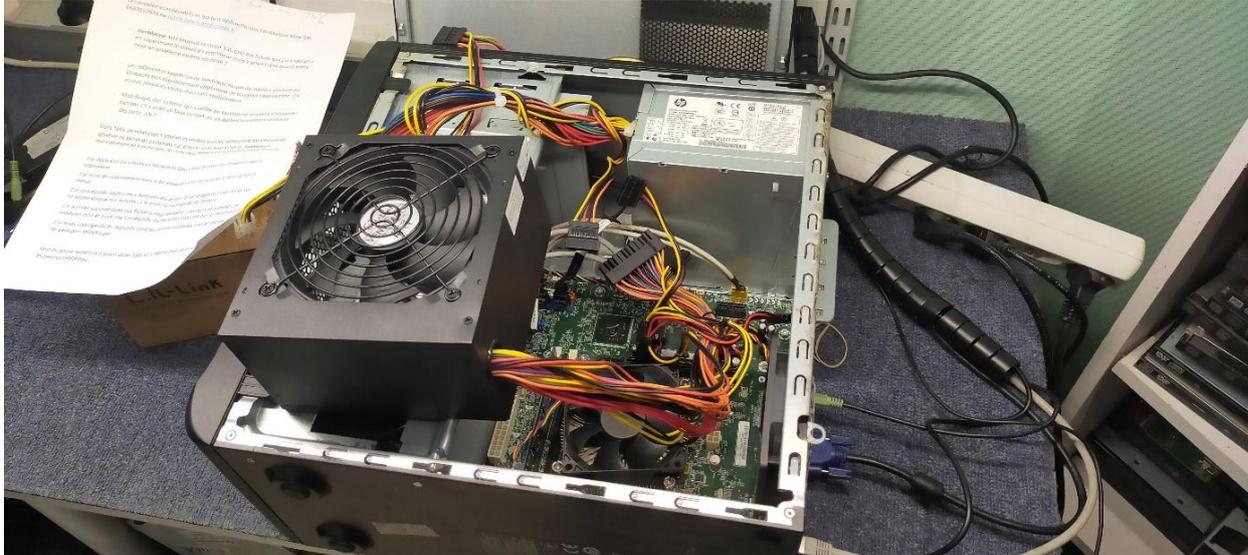
Une fois la réparation terminée, j'appelle directement le client pour lui dire que la réparation est accomplie et qu'il peut venir récupérer son ordinateur.

Changement de disque dur :

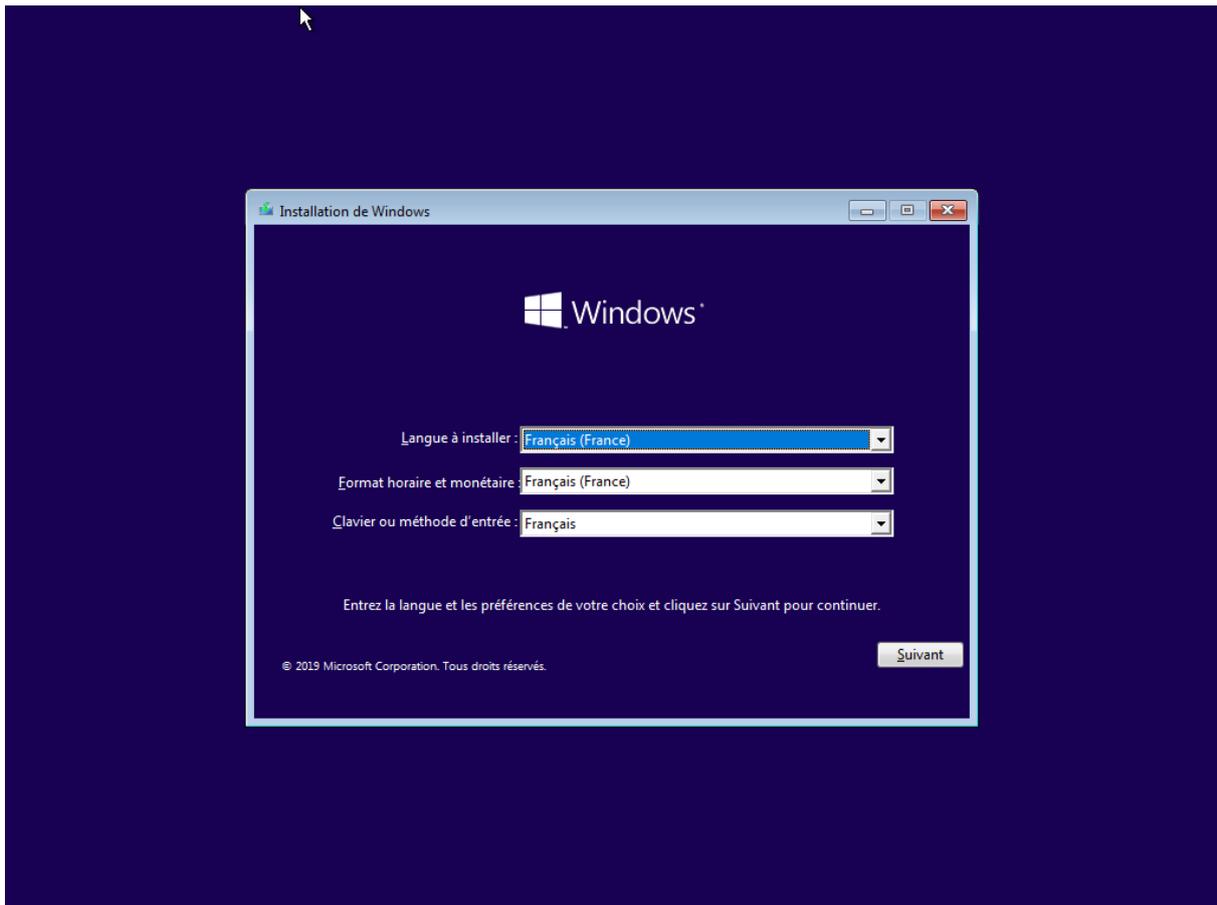




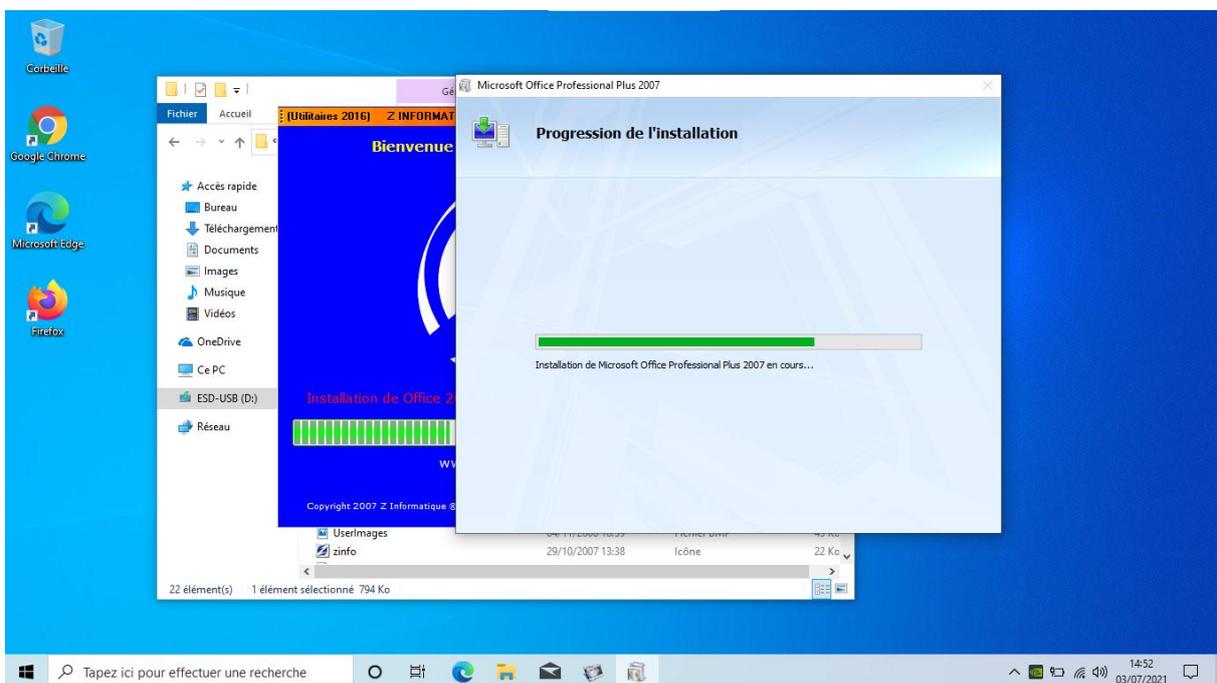
Teste de l'alimentation :



Installation de Windows :



Installation de logiciel :



De temps en temps la boutique reçoit des colis et je les réceptionne puis je les donne à mon maître de stage. De temps en temps, il imprime des factures que je vais récupérer à l'imprimante. Je dois aussi aider des clients qui viennent imprimer des documents, le maître de stage m'a appris à utiliser son imprimante.

Il y avait aussi des clients qui avaient malheureusement supprimé des données importantes sur une clé USB, où que la clé USB était corrompue. Dans ce cas-là, nous réceptionnons le client avec la clé USB. Nous utilisons un logiciel pour récupérer les données supprimées. Une fois les données récupérées, nous appelons le client pour lui demander de venir, pour vérifier avec lui, si ce sont bien ses fichiers. Une fois qu'il nous a donné l'accord, nous formatons à nouveau la clé USB puis nous transférons les données récupérées sur la clé USB.

Conclusion :

Grâce à ce stage j'ai pu acquérir des compétences de vente et de diagnostic.

- Comment bien accueillir le client.
- Comment faire un bon diagnostic pour trouver la panne.

J'ai pu aussi apprendre à travailler en équipe. Grâce à ce stage j'ai pu savoir que je ne voudrais pas me tourner vers la vente mais plus vers du dépannage en entreprise.

Remerciements :

Je tiens à remercier Messieurs Zeroul pour m'avoir permis de faire mon stage dans sa boutique.