

# Rapport de stage

–

# PHONE PLUS



Du 03/03 au 11/04/2025

Bader Marghadi

BTS SIO OPTION SISR

# Sommaire

1.....Introduction

2.....Présentation de Phone Plus

3..... Mes Missions

4.....Compétences

5.....Conclusions

# Introduction

Dans le cadre de ma deuxième année de BTS SIO (Services Informatiques aux Organisations), spécialité SISR (Solutions d'Infrastructure, Systèmes et Réseaux), il m'a été demandé d'effectuer un stage professionnel d'une durée de 6 semaines en entreprise afin de valider mon BTS SIO SISR



Ce stage, bien que moins orienté « infrastructures informatiques » que celui que j'ai réalisé chez Dell Technologies, m'a permis de développer des compétences importante, en lien avec la réalité du métier de technicien. L'environnement dans lequel j'ai évolué m'a placé au cœur de la relation client, de la résolution de problèmes informatiques quotidiens, et de diverses missions techniques et administratives.

L'objectif de ce rapport est de présenter l'entreprise Phone Plus, d'expliquer les différentes missions qui m'ont été confiées, les compétences que j'ai pu développer, ainsi qu'un bilan personnel de cette expérience. Ce stage a été l'occasion de mettre en pratique mon autonomie, ma capacité à m'adapter, et mes connaissances au service d'une entreprise de proximité aux activités très variées.

# Présentation de PhonePlus

Phone Plus est une entreprise de proximité située à Béziers, spécialisée dans le domaine de l'électronique et des services aux particuliers. Elle propose une large gamme de prestations, combinant des activités commerciales, techniques et administratives.

L'entreprise est gérée par Monsieur Faouzi Ahadaoui et emploie deux personnes. Malgré sa taille modeste, elle se distingue par sa polyvalence, sa réactivité, et sa relation directe avec les clients.

## Activités principales :

Phone Plus intervient sur plusieurs pôles de services, notamment :

- Réparation électronique : ordinateurs, smartphones, routeurs Wi-Fi, tablettes, accessoires divers.



- Vente de matériel électronique : câbles, chargeurs, coques de téléphone, vitres trempées, écouteurs filaires et sans fil, casques audio, boîtiers d'allume-cigare, etc.



- Services de point relais : réception et envoi de colis via Mondial Relay, UPS et Vinted Go.



- Transferts d'argent internationaux : en partenariat avec RIA Money Transfer Transfer.



- Services d'impression, photocopie et scan.



- Aide administrative : assistance aux personnes en difficulté dans la réalisation de démarches administratives.



### ✚ Un service de proximité polyvalent

Grâce à cette diversité d'activités, Phone Plus joue un rôle important dans son quartier, en répondant aux besoins quotidiens des habitants. Elle offre des solutions rapides et accessibles dans un cadre familial, avec une approche centrée sur l'écoute et la satisfaction client.

# Mes Mission



Durant mon stage chez **Phone Plus à Béziers**, j'ai été placé dans la partie "ordinateur" de l'entreprise. Ce poste m'a permis de travailler sur une grande variété de tâches.

## 3.1 Accueil et gestion des demandes clients

Dès les premiers jours, j'ai été responsabilisé sur l'accueil des clients dans la boutique ainsi que sur la gestion des appel téléphonique. Je répondais aux appels, écoutais les demandes, et m'occupais de les rediriger ou de les traiter immédiatement. Cela m'a appris à gérer plusieurs situations en simultané, avec calme et efficacité.



### 3.2 Services informatiques et assistance bureautique

Une grande partie de mon travail consistait à répondre aux besoins informatiques des clients :

- Impression de documents,
- Photocopie de pièces,
- Scan et envoi par mail,
- CV



Je devais souvent accompagner des personnes âgées ou en difficulté face au numérique, en prenant le temps de les guider étape par étape.

### 3.3 Maintenance légère et configuration

J'ai réalisé quelques missions de maintenance basique sur des téléphones et ordinateurs. Cela incluait :

- Des mises à jour de systèmes sur smartphones,
- La configuration de routeurs Wi-Fi (Un **routeur Wi-Fi** est un appareil qui permet de **partager une connexion Internet sans fil** entre plusieurs appareils ), dont un cas où j'ai effectué un reset complet puis modifié le nom du réseau et le mot de passe,
- Des réglages système simples pour aider les clients.

Ces interventions m'ont permis d'appliquer des compétences techniques utiles dans un contexte réel.



### **3.4 Transferts d'argent via RIA**

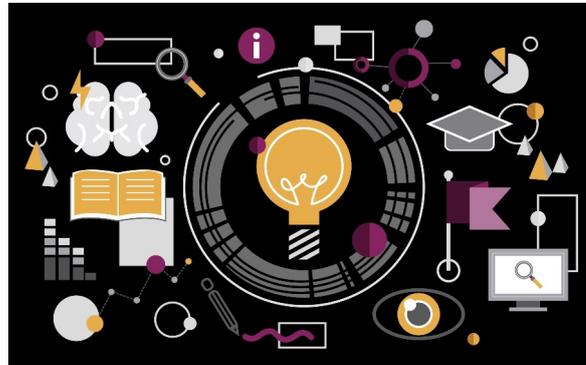
Phone Plus étant partenaire officiel de RIA Money Transfer, j'ai été amené à utiliser leur logiciel pour :

- Réaliser des transferts d'argent,
- Vérifier les identités des clients,
- Imprimer les justificatifs.

Cette mission nécessitait rigueur, attention aux détails et confidentialité, car elle touchait à des données sensibles.



# Compétences



Au cours de ce stage, j'ai eu l'opportunité de développer plusieurs compétences utiles à la fois sur le plan technique, organisationnel et relationnel. Le tableau ci-dessous résume les principales compétences acquises durant cette expérience.

Catégorie	Compétences développées
 <b>Techniques informatiques</b>	Mise à jour de smartphones, configuration de routeurs Wi-Fi, assistance sur ordinateurs
 <b>Bureautique</b>	Utilisation d'outils de traitement de texte, d'impression, de scan et de logiciels de transfert (RIA)
 <b>Relation client</b>	Accueil physique et téléphonique, écoute des besoins, conseils personnalisés
 <b>Autonomie et initiative</b>	Résolution de problèmes sans supervision directe, prise de décisions immédiates
 <b>Accompagnement personnalisé</b>	Aide aux démarches en ligne, pédagogie avec des clients peu à l'aise avec le numérique
 <b>Polyvalence</b>	Capacité à intervenir sur des tâches variées : techniques, administratives et commerciales
 <b>Gestion des priorités</b>	Réaction rapide face aux demandes simultanées, organisation et efficacité dans un environnement actif

# CONCLUSION

*Ce stage au sein de l'entreprise Phone Plus à Béziers m'a offert une expérience humaine et professionnelle particulièrement enrichissante. Même si l'environnement n'était pas purement technique comme lors de mon premier stage chez Dell, cette immersion dans une structure polyvalente et de proximité m'a permis de développer des compétences essentielles au métier de technicien informatique.*

*J'ai appris à travailler en autonomie, à gérer les demandes des clients en temps réel, à adapter mon langage selon le public, et à faire preuve de réactivité face à des problématiques variées. Ce stage m'a également permis de renforcer ma communication, mon sens du service, et ma capacité à trouver des solutions concrètes, même en dehors d'un contexte strictement IT.*

*En conclusion, cette expérience m'a apporté une ouverture plus large sur le terrain, m'a sensibilisé à l'importance de la relation humaine dans les métiers du numérique, et m'a conforté dans mon envie de continuer à évoluer dans le domaine des services informatiques, tout en gardant un contact direct avec les utilisateurs.*