

RAPPORT DE STAGE BTS 2^{ème} ANNÉE



Hirusha Pethiyagoda
BTS SIO

SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	2
Introduction	3
Présentation de l'entreprise	3
Déroulement du stage	4
Travaux Réalisés	6
Compétences Développés.....	7
Conclusion	9

Introduction

Dans le cadre de ma formation universitaire en deuxième année, j'ai l'opportunité de réaliser un second stage en entreprise, du 13 janvier 2025 au 15 février 2025, au sein de l'entreprise ASN Micro Shop. Ce stage représente une nouvelle étape importante dans mon parcours, me permettant de renforcer mes compétences et d'élargir mon expérience professionnelle dans le domaine de l'informatique.

ASN Micro Shop est une entreprise spécialisée dans la vente et la réparation de matériel informatique, un secteur qui continue de se développer avec l'augmentation des besoins en solutions informatiques pour les particuliers et les professionnels. Ce stage a pour objectif de me permettre d'approfondir mes connaissances dans ce domaine, tout en contribuant activement à l'activité de l'entreprise.

Je serai chargé de participer à des projets concrets, notamment en lien avec la gestion de l'inventaire, le support technique et, potentiellement, la mise en place de solutions digitales. Ce rapport retrace le déroulement de mon stage, les missions que j'aurai accomplies, ainsi que les compétences développées tout au long de cette expérience professionnelle.

Présentation de l'entreprise

ASN Micro Shop est une entreprise spécialisée dans la vente et la réparation de matériel informatique, située au 34 Rue Montgallet, 75012 Paris, France. Fondée le 25 juin 2012, ASN Micro Shop est une société à responsabilité limitée (SARL), qui s'adresse à une clientèle à la fois particulière et professionnelle.

L'entreprise se distingue par son expertise technique et la qualité de ses services. Elle propose une gamme variée de produits informatiques, allant des ordinateurs personnels, des périphériques (imprimantes, souris, claviers), jusqu'aux composants informatiques. En parallèle, ASN Micro Shop offre des services de réparation, de maintenance et de dépannage, permettant de répondre aux besoins des clients en matière de réparation de PC, de gestion de parcs informatiques et de dépannage sur site.

L'entreprise, qui emploie actuellement 6 salariés, met un accent particulier sur la proximité avec ses clients, offrant des conseils personnalisés et un service de qualité. ASN Micro Shop s'efforce de se maintenir à jour avec les évolutions technologiques pour répondre aux exigences du marché et proposer des solutions adaptées aux besoins des consommateurs.

En 2025, l'entreprise a décidé de renforcer sa présence sur le marché en développant un site e-commerce. Ce projet vise à proposer ses produits et services en ligne, afin de toucher une clientèle plus large et de se diversifier, tout en préservant la qualité de son service client.

ASN Micro Shop évolue dans un secteur très concurrentiel : celui de la vente et de la réparation de matériel informatique. À Paris, et particulièrement dans le quartier réputé de Montgallet, l'entreprise fait face à de nombreux concurrents, mais elle parvient à se distinguer par sa qualité de service, sa réactivité, et la proximité avec ses clients.

En tant que société à responsabilité limitée (SARL), ASN Micro Shop s'est toujours efforcée de maintenir une structure à taille humaine, ce qui lui permet de proposer des services plus personnalisés et une relation client plus étroite par rapport à des grandes enseignes. Le service après-vente et le dépannage sur site sont des éléments essentiels qui contribuent à sa fidélisation de clientèle. Les clients savent qu'ils peuvent compter sur un accompagnement direct et des solutions sur mesure, que ce soit pour l'achat d'un produit ou pour des réparations urgentes.

Dans un marché où la concurrence des grandes chaînes de distribution est forte, ASN Micro Shop mise sur sa spécialisation technique et sa réputation locale pour attirer les clients. En offrant des produits de qualité à des prix compétitifs, ainsi qu'un service de réparation fiable, l'entreprise réussit à fidéliser une clientèle exigeante et à se positionner comme un acteur de proximité.

Le récent projet de développement d'un site e-commerce représente une évolution stratégique majeure pour l'entreprise. En se digitalisant, ASN Micro Shop souhaite étendre sa clientèle au-delà de sa zone géographique locale, et se diversifier en offrant à ses clients la possibilité d'acheter des produits et de solliciter des services en ligne, tout en maintenant l'authenticité et la qualité de service qu'elle offre dans sa boutique physique.

Ainsi, ASN Micro Shop se positionne comme une entreprise de proximité, alliant expertise technique, qualité de service, et flexibilité, tout en s'adaptant aux nouvelles tendances du marché, notamment grâce à l'extension de son activité en ligne.

Déroulement du stage

Mon stage chez ASN Micro Shop s'est déroulé du 13 janvier 2025 au 15 février 2025, pour une durée de 5 semaines. Dès mon arrivée, j'ai été accueilli par l'équipe de l'entreprise, composée de 6 salariés, et rapidement intégré au sein de l'organisation.

Phase d'introduction et d'observation

Les premiers jours ont été consacrés à une phase d'observation où j'ai pris le temps de découvrir le fonctionnement général de l'entreprise. J'ai pu me familiariser avec l'organisation interne, les produits commercialisés, ainsi que les différents services proposés, comme la réparation de matériel informatique et la gestion des stocks. Cette période m'a permis de mieux comprendre les processus logistiques, notamment la gestion des inventaires et des réparations, et de cerner les attentes de l'entreprise en termes d'organisation et de service client. J'ai aussi été impliqué dans quelques tâches administratives liées à la gestion des stocks, comme la mise à jour des produits et l'enregistrement des réparations en cours.

Participation active à la création du site e-commerce

Au fur et à mesure de mon stage, ma mission principale a été la création et à la mise en ligne du site e-commerce de l'entreprise. Ce projet était stratégique pour ASN Micro Shop, car il visait à étendre sa présence au-delà de sa clientèle locale. Mon rôle dans ce projet a été majeur, et j'ai été impliqué à toutes les étapes du développement, de la conception à la mise en ligne.

Conception et développement du site : Après avoir discuté des besoins spécifiques de l'entreprise avec mes tuteurs, j'ai contribué à la structuration du site, à l'ajout des produits à vendre, ainsi qu'à la mise en place des fonctionnalités essentielles (panier d'achat, gestion des commandes, etc.).

Tests et ajustements : Une fois le site développé, j'ai effectué plusieurs tests pour vérifier la compatibilité sur différents appareils et la fluidité de la navigation. J'ai également effectué des ajustements techniques pour garantir une expérience utilisateur optimale.

Collaboration et tâches supplémentaires

En parallèle de ce projet numérique, j'ai également pris part à des activités de réparation d'ordinateurs. Cette expérience m'a permis d'acquérir des connaissances pratiques en matière de diagnostic et de réparation, en observant et en participant sous la supervision de techniciens expérimentés.

De plus, j'ai été impliqué dans la gestion des stocks, une tâche cruciale pour assurer la fluidité des ventes et des réparations. Cela m'a permis de comprendre les besoins d'approvisionnement et l'importance de maintenir une base de données à jour pour une gestion efficace du stock.

Bilan de la mission

À la fin de mon stage, j'avais non seulement contribué à un projet d'envergure pour l'entreprise avec la mise en ligne du site e-commerce, mais j'avais également pu

comprendre de manière pratique et globale les différents aspects d'une entreprise informatique, de la vente à la réparation en passant par la gestion des stocks.

Travaux Réalisés

Au cours de mon stage chez ASN Micro Shop, j'ai été impliqué dans plusieurs missions importantes, principalement liées à la création et à la mise en ligne d'un site e-commerce, ainsi qu'à la gestion des stocks et aux réparations de PC. Voici les principales tâches que j'ai réalisées pendant cette période :

1. Création et mise en ligne du site e-commerce

Ma mission principale a été de développer et mettre en ligne le site e-commerce de l'entreprise, un projet stratégique pour permettre à ASN Micro Shop d'élargir sa clientèle et de proposer ses produits en ligne. Voici les étapes que j'ai suivies :

Analyse des besoins : J'ai commencé par rencontrer mes tuteurs pour définir les attentes spécifiques de l'entreprise en matière de design, de produits à intégrer, et des fonctionnalités nécessaires (panier d'achat, gestion des commandes, options de livraison, etc.).

Conception et développement du site : J'ai conçu la structure du site, créé les différentes pages (accueil, produits, contact), et intégré le contenu nécessaire. J'ai également créé une base de données des produits, avec des descriptions détaillées et des images.

Mise en ligne et tests : Une fois le site développé, j'ai effectué plusieurs tests pour m'assurer de la compatibilité du site sur divers appareils (ordinateur, tablette, smartphone) et sur différents navigateurs. J'ai également effectué des ajustements en fonction des retours de l'équipe pour améliorer l'expérience utilisateur.

Formation et gestion des commandes : J'ai mis en place un système permettant à l'équipe de gérer les commandes, les paiements et les livraisons via la plateforme. Ce processus permet à l'entreprise de mieux suivre les ventes en ligne et de faciliter les échanges avec les clients.

2. Gestion des stocks

En parallèle de la création du site e-commerce, j'ai participé à la gestion des stocks de l'entreprise. Voici les tâches que j'ai réalisées :

Mise à jour des inventaires : J'ai aidé à suivre les niveaux de stock en effectuant des inventaires réguliers, en vérifiant les produits en rupture de stock et en mettant à jour les informations sur le site pour garantir que les produits disponibles soient toujours visibles en ligne.

Gestion des réapprovisionnements : J'ai assisté l'équipe dans le processus de réapprovisionnement des produits et de gestion des commandes auprès des fournisseurs, en vérifiant les stocks et en faisant les ajustements nécessaires dans les systèmes de gestion.

3. Réparations de PC

Une autre de mes missions a été de participer à la réparation de PC. Cette activité m'a permis d'acquérir des compétences pratiques en maintenance informatique. J'ai assisté les techniciens dans le diagnostic des pannes, la réparation des ordinateurs, ainsi que dans la mise à jour des systèmes et des logiciels des appareils. J'ai appris à identifier les problèmes matériels et à proposer des solutions adaptées aux besoins des clients.

Compétences Développées

Au cours de mon stage chez ASN Micro Shop, j'ai eu l'opportunité de développer un large éventail de compétences techniques, organisationnelles et relationnelles. Ces compétences ont été renforcées par les différentes missions que j'ai menées à bien, notamment la création du site e-commerce, la gestion des stocks et les réparations de PC. Voici un aperçu des compétences clés que j'ai développées pendant ce stage :

1. Compétences techniques en développement web

L'un des principaux axes de mon stage a été la création et mise en ligne du site e-commerce de l'entreprise. Cette mission m'a permis de perfectionner plusieurs compétences techniques en développement web, notamment :

Conception de sites web : J'ai amélioré ma capacité à concevoir des sites en tenant compte des besoins des utilisateurs et des objectifs commerciaux de l'entreprise. J'ai appris à structurer un site de manière intuitive et à l'adapter à différents appareils (responsive design).

Développement de fonctionnalités e-commerce : J'ai acquis des compétences en intégration de panier d'achat, gestion des commandes, et mise en place de systèmes de paiement en ligne. Cela m'a permis de comprendre comment un site e-commerce fonctionne, de l'affichage des produits jusqu'à la finalisation de la commande.

Tests et optimisation : J'ai renforcé mes compétences en tests et en optimisation du site pour garantir son bon fonctionnement sur différents navigateurs et appareils. L'objectif était de rendre l'expérience utilisateur aussi fluide que possible.

2. Gestion de projet et de contenu numérique

La gestion du projet de mise en ligne du site m'a permis de développer des compétences en gestion de projet, en particulier pour la gestion du contenu numérique :

Planification et organisation : J'ai appris à planifier les différentes étapes du projet (design, développement, tests, mise en ligne) et à respecter des délais serrés pour garantir la livraison dans les temps.

Gestion de contenu : En intégrant les produits et en mettant à jour les informations sur le site, j'ai perfectionné mes compétences en gestion de contenu et en rédaction de descriptions de produits adaptées à un public en ligne.

3. Compétences en gestion des stocks et logistique

La gestion des stocks a été une partie importante de mon stage. J'ai développé des compétences logistiques et organisationnelles en participant aux activités suivantes :

Suivi des stocks : J'ai appris à maintenir un inventaire à jour, en vérifiant les produits en rupture et en faisant des réapprovisionnements en fonction des besoins.

Gestion des fournisseurs : J'ai participé à la gestion des relations avec les fournisseurs, en assistant l'équipe dans l'approvisionnement et la gestion des commandes.

Mise à jour des informations sur le site : J'ai également appris à gérer l'intégration des produits sur le site e-commerce, en m'assurant que les informations de stock soient cohérentes et à jour.

4. Compétences techniques en réparation informatique

Un autre aspect important de mon stage a été d'acquérir des compétences en réparation d'ordinateurs. J'ai appris à diagnostiquer les pannes matérielles et logicielles, ainsi qu'à effectuer des réparations de base sur des ordinateurs :

Diagnostic des pannes : J'ai amélioré ma capacité à identifier rapidement les problèmes techniques des ordinateurs, qu'il s'agisse de problèmes matériels ou de pannes logicielles.

Réparation matérielle : J'ai appris à démonter et réparer des composants comme les disques durs, les cartes graphiques, les écrans, etc., ce qui m'a permis d'acquérir une solide expérience pratique en informatique.

Maintenance et mise à jour des systèmes : J'ai participé à la mise à jour des systèmes d'exploitation et des logiciels, ainsi qu'à l'optimisation des performances des ordinateurs réparés.

5. Compétences relationnelles et de communication

Ce stage m'a aussi permis de développer mes compétences relationnelles et de communication, en particulier dans un environnement professionnel où le travail d'équipe et l'interaction avec les clients sont essentiels :

Communication avec les clients : J'ai appris à interagir avec les clients pour comprendre leurs besoins, leur fournir des conseils sur les produits et services, et répondre à leurs questions de manière professionnelle.

Travail en équipe : En collaborant étroitement avec l'équipe de techniciens et de gestionnaires, j'ai renforcé mes capacités à travailler en équipe, à partager des idées et à contribuer activement aux projets en cours.

Conclusion

Mon stage chez ASN Micro Shop a été une expérience extrêmement enrichissante, tant sur le plan professionnel que personnel. En seulement 5 semaines, j'ai eu l'opportunité de participer à des projets clés pour l'entreprise, notamment la création et mise en ligne d'un site e-commerce, tout en acquérant une solide expérience en gestion des stocks et en réparation informatique.

La principale mission qui m'a été confiée, la création du site e-commerce, m'a permis de développer mes compétences en développement web, de la conception à la mise en ligne, tout en contribuant à la stratégie numérique de l'entreprise. Ce projet a été un véritable défi, mais également une excellente occasion d'appliquer mes connaissances dans un cadre concret.

En parallèle, j'ai pu participer à la gestion des stocks, observer et assister aux réparations d'ordinateurs, et contribuer au bon fonctionnement quotidien de l'entreprise. Ces différentes missions m'ont permis de développer des compétences pratiques et de renforcer mon esprit d'équipe en collaborant avec des professionnels expérimentés.

Ce stage m'a permis d'acquérir une vision globale du fonctionnement d'une petite entreprise spécialisée dans le matériel informatique. J'ai également pris conscience de l'importance de l'adaptation aux évolutions du marché, notamment avec l'intégration d'un site e-commerce pour atteindre une clientèle plus large.

Enfin, cette expérience m'a conforté dans mon choix de carrière en informatique et m'a donné un aperçu précieux des compétences requises dans ce secteur, tant du point de vue technique que de la gestion d'entreprise.

Je tiens à remercier toute l'équipe de ASN Micro Shop pour leur accueil, leur soutien et leurs précieux conseils tout au long de mon stage. Ce fut une expérience très formatrice et j'espère pouvoir mettre à profit ces compétences dans mes projets futurs.