



**AFMEC**

Académie Française des Métiers de l'Expérience Client

# Plaquette institutionnelle Présentation et Offre de formation

*Organisme de formation professionnelle - Déclaration d'activité en cours d'enregistrement  
auprès de la DREETS Provence-Alpes-Côte d'Azur.*

# Présentation de l'AFMEC

L'Académie Française des Métiers de l'Expérience Client est un organisme de formation spécialisé dans les métiers de l'accueil, de la relation client et de l'expérience client. Notre mission est d'accompagner les apprenants et les entreprises dans le développement de compétences opérationnelles, humaines et comportementales, au service de la satisfaction et de la fidélisation client.

Fort d'une expertise reconnue dans le secteur de la formation professionnelle, l'AFMEC propose des parcours pédagogiques innovants, construits autour de situations réelles et de pratiques professionnelles concrètes. Notre approche privilégie l'acquisition de compétences directement transférables en entreprise, garantissant ainsi une employabilité renforcée pour nos apprenants.

Dans un contexte économique où l'expérience client constitue un facteur différenciant majeur, l'AFMEC se positionne comme un partenaire stratégique pour les organisations souhaitant développer l'excellence relationnelle au sein de leurs équipes. Notre engagement : former des professionnels capables de créer des interactions mémorables et de contribuer activement à la performance commerciale de leur entreprise.

## Nos valeurs fondamentales

- **Excellence opérationnelle** dans la transmission des savoirs
- **Bienveillance et adaptabilité** dans l'accompagnement
- **Transmission de compétences réelles** et applicables
- **Accessibilité à tous** avec inclusion PSH

# Publics visés

L'AFMEC accueille une diversité de profils, reflétant la richesse et la transversalité des compétences en relation client. Nos formations s'adressent à toute personne souhaitant acquérir, développer ou perfectionner ses aptitudes dans les métiers de l'accueil et de l'expérience client.



## Personnes en développement de compétences

Professionnels souhaitant enrichir leurs compétences en relation client et valoriser leur profil sur le marché de l'emploi



## Demandeurs d'emploi

Candidats à la recherche d'une formation pour faciliter leur insertion ou réinsertion professionnelle



## Salariés en reconversion

Collaborateurs souhaitant évoluer vers les métiers de la relation client ou changer d'orientation professionnelle

## Entreprises

Organisations cherchant à professionnaliser leurs équipes et à renforcer la qualité de leur service client

## Indépendants

Entrepreneurs et travailleurs autonomes désireux d'améliorer leur expérience client et de fidéliser leur clientèle

# Notre offre de formation

## De l'Accueil à la Relation – Maîtriser l'Expérience Client

**Format :** Présentiel – 35 heures (5 jours)

**Objectif :** Développer les compétences nécessaires pour garantir une expérience client fluide, professionnelle et mémorable.

### Une formation complète et opérationnelle

Cette formation intensive couvre l'ensemble des dimensions de l'expérience client, depuis les fondamentaux de l'accueil jusqu'aux techniques avancées de gestion de la relation client. Les participants acquièrent des compétences immédiatement transférables en situation professionnelle.

Le parcours pédagogique intègre des mises en situation réelles, des études de cas sectoriels et des exercices pratiques permettant aux apprenants de s'approprier les techniques enseignées et de développer leur posture professionnelle.

### Modalités pédagogiques

- Sessions en présentiel pour favoriser les interactions
- Groupes restreints pour un accompagnement personnalisé
- Alternance théorie/pratique avec cas concrets
- Support pédagogique complet fourni
- Évaluation continue des acquis

- Programme détaillé :** Le programme complet de cette formation est présenté en annexe de cette plaquette. Il détaille les objectifs pédagogiques, les compétences visées, le déroulement des modules et les modalités d'évaluation.

# Atouts et garanties AFMEC

L'AFMEC se distingue par son engagement qualité et son approche pédagogique innovante, centrée sur les besoins réels du terrain. Notre organisme met en œuvre une démarche d'amélioration continue pour garantir l'excellence de nos prestations de formation.



## Compétences opérationnelles

Formations orientées vers l'acquisition de compétences réelles et directement applicables en situation professionnelle, garantissant une montée en compétences effective

## Formateurs experts

Intervenants issus du terrain, possédant une expérience significative dans les métiers de la relation client et une expertise pédagogique avérée

## Pédagogie active

Méthodes pédagogiques dynamiques privilégiant les mises en situation, les jeux de rôle, les cas pratiques et les retours d'expérience collectifs

## Accompagnement individualisé

Suivi personnalisé de chaque apprenant tout au long de son parcours de formation, avec des points réguliers sur la progression et l'atteinte des objectifs

## Accessibilité PMR

Locaux entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite, garantissant un accès facilité pour tous les publics

## Plateforme AFMEC LEARNING®

Espace numérique dédié permettant le suivi pédagogique, l'accès aux ressources, les évaluations et la communication avec les formateurs

## Démarche qualité

Alignment avec le Référentiel National Qualité (RNQ – Qualiopi), attestant de notre engagement dans une démarche d'amélioration continue

# Accessibilité et Politique d'inclusion



## Dispositif Hand'AFMEC

L'AFMEC s'engage résolument en faveur de l'inclusion et de l'égalité des chances dans l'accès à la formation professionnelle. Notre dispositif **Hand'AFMEC** matérialise cet engagement à travers un accompagnement dédié et personnalisé pour les personnes en situation de handicap.

Un référent handicap qualifié est à la disposition de chaque demandeur afin d'identifier les besoins spécifiques, d'évaluer les adaptations nécessaires et de proposer des aménagements sur mesure. Cette démarche proactive permet de garantir des conditions d'apprentissage optimales et adaptées à chaque situation.

### Nos engagements

- Accueil bienveillant et sans discrimination
- Aménagements pédagogiques personnalisés
- Adaptation des supports et des rythmes
- Collaboration avec les partenaires spécialisés
- Formation continue des équipes à l'inclusion

### Procédure d'accompagnement

1. Entretien préalable avec le référent handicap
2. Identification des besoins et des adaptations
3. Mise en place des aménagements nécessaires
4. Suivi régulier tout au long de la formation
5. Évaluation et ajustements si besoin

#### Votre contact dédié :

**Billel Maarouf** – Référent Handicap AFMEC

[handicap@afmec.fr](mailto:handicap@afmec.fr)

N'hésitez pas à prendre contact en amont de votre inscription pour étudier ensemble les modalités d'accompagnement les plus adaptées à votre situation.

# Coordonnées et Contact



**AFMEC**

**Académie Française des Métiers de  
l'Expérience Client**

**Adresse :**

540 1ère Avenue  
06600 Antibes

**Téléphone : 09 72 16 69 41**

**Email : [contact@afmec.fr](mailto:contact@afmec.fr)**

**Site web : [www.afmec.fr](http://www.afmec.fr)**

## Informations légales

**SIRET : 992 816 660 00011**

**Code APE : 8559A**

**NDA : en cours...**

## Horaires d'accueil

Du lundi au vendredi

9h00 - 12h30 / 14h00 -  
17h30

*Sur rendez-vous  
uniquement*

## Réseaux sociaux

Suivez notre actualité et  
nos conseils en relation  
client sur nos réseaux  
sociaux professionnels

### Besoin d'informations complémentaires ?

Notre équipe se tient à votre disposition pour répondre à toutes vos questions concernant nos formations, les modalités d'inscription, ou l'accessibilité de nos locaux. N'hésitez pas à nous contacter par téléphone ou par email.

# Processus d'inscription

L'AFMEC vous accompagne tout au long de votre parcours d'inscription, depuis votre premier contact jusqu'au démarrage de votre formation. Notre processus structuré garantit une intégration optimale et une préparation efficace de votre projet de formation.



## Premier contact

Prenez contact avec nos conseillers pour présenter votre projet et vos objectifs professionnels. Nous vous présentons notre offre de formation et répondons à vos premières questions.



## Entretien de positionnement

Rencontre individuelle ou téléphonique pour évaluer vos besoins, valider l'adéquation entre votre projet et notre formation, et identifier les éventuels prérequis ou adaptations nécessaires.



## Constitution du dossier

Nous vous accompagnons dans la préparation de votre dossier administratif. Remise des documents nécessaires et vérification de la complétude du dossier.



## Validation et convention

Signature de la convention de formation ou du contrat. Confirmation des dates, des modalités pratiques et remise du livret d'accueil apprenant.



## Démarrage de la formation

Accueil le premier jour, présentation du déroulement de la formation, remise des supports pédagogiques et accès à la plateforme AFMEC LEARNING®.

## Documents à fournir

- Pièce d'identité en cours de validité
- CV actualisé
- Lettre de motivation (recommandée)
- Justificatifs de situation (selon le cas)

## Délais d'inscription

Les inscriptions sont ouvertes en continu, sous réserve de places disponibles. Nous recommandons de nous contacter au minimum **15 jours avant** le démarrage souhaité pour permettre la constitution complète du dossier.

# Mentions légales et Versioning



## Type de document

Plaquette AFMEC – Présentation institutionnelle



## Version

V1.0 – 2025



## Date de mise à jour

21 Novembre 2025



## Rédacteur

Maarouf Billel - Responsable Pédagogique

- Public général
- Diffusion
- Partenaires institutionnels
- Entreprises et prescripteurs

## Conformité Qualiopi

Ce document s'inscrit dans le cadre du Référentiel National Qualité et répond aux exigences de l'indicateur I1 du référentiel Qualiopi concernant l'information du public sur les prestations proposées.

- Information importante :** Les informations contenues dans ce document sont susceptibles d'évoluer. Nous vous invitons à consulter notre site internet [www.afmec.fr](http://www.afmec.fr) ou à nous contacter directement pour obtenir les informations les plus récentes concernant nos formations, nos tarifs et nos modalités d'organisation.

*Document non contractuel. L'AFMEC se réserve le droit de modifier les informations figurant dans ce document sans préavis. Seule la convention de formation fait foi.*