



Mise à jour le 08/06/2026

Filière métier

Tourisme - Hôtellerie - Aéroportuaire

Certificat de Spécialisation - Accueil dans les Transports

Sur 1 an

CERTIFIÉ PAR
Ministère de l'éducation nationale

STATUT
CONTRAT D'APPRENTISSAGE : de 15 à 29 ans (*1)
CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION : à partir de 16 ans (*2)

RYTHME DE L'ALTERNANCE

Diplôme reconnu par l'État de niveau 4

En partenariat avec les entreprises du milieu aéroportuaire d'Orly

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le ou la titulaire du CS Accueil dans les transports deviendra un-e ambassadeur-riche de l'image de Paris, de l'aéroport et de son entreprise. Il/elle sera capable de :

- Personnaliser l'expérience du client au-delà de ses attentes, l'informer, l'assister et l'orienter dans l'environnement aéroportuaire.
- Procéder à l'enregistrement des passagers et de leurs bagages en faisant preuve de bienveillance et d'assistance.
- Organiser et gérer l'embarquement des passagers avec professionnalisme et proactivité.
- Veiller à la sécurité et à la sûreté des passagers et appréhender les situations de stress et de conflit en faisant preuve d'empathie.
- Travailler en équipe et accompagner le client à chaque étape de son parcours voyageur pour sublimer son expérience avec fierté, élégance, professionnalisme, audace et enthousiasme.

POURSUITES D'ÉTUDES

Ce CS prépare à une insertion professionnelle directe dans le milieu aéroportuaire mais il est possible de poursuivre en BTS.

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES

- Agent d'accueil, d'information, d'escale, de navette
- Hôte d'accueil et d'information
- Hôte de tourisme
- Chargé-e d'accueil

CONTENU DE LA FORMATION

Accueillir et personnaliser la relation client :

- Prendre en charge, informer, assister et orienter la clientèle en se montrant avenant et disponible par son attitude et sa posture
- Connaître l'aéroport, les parcours passagers, les processus et les services associés
- Développer une culture touristique sur la destination France et Paris/ Île-de-France

Vendre sur site opérationnel en répondant aux attentes des clients selon leur typologie :

- Maîtriser les outils essentiels de la relation client en aéroport et accompagner le client face à la digitalisation des services
- Proposer des produits annexes
- Coordonner le suivi de la relation client
- Traiter un litige éventuel ou une situation de conflit en étant attentif à son environnement pour adapter son comportement à la

situation

Procéder à l'enregistrement en connaissant son périmètre d'action :

- Prendre en charge le passager
- Enregistrer le passager et ses bagages
- Traiter les passagers à particularité

Gérer l'embarquement en adoptant une posture bienveillante et rassurante :

- Organiser et procéder à l'embarquement des passagers

Mettre en œuvre des procédures de sécurité et de sûreté :

- Sécuriser les biens et les personnes
- Appliquer les règles relatives à des situations particulières
- Participer à la gestion des situations dégradées ou de crise et savoir gérer son stress

« Survival Airport Language » :

- Maîtriser les essentiels de l'environnement aéroportuaire et de la relation client en langue étrangère.

LIEUX D'EXERCICE DE L'ACTIVITÉ

Aéroports

MISSIONS SUSCEPTIBLES D'ÊTRE CONFIÉES À L'APPRENTI-E PAR L'ENTREPRISE

- Accueillir, informer, conseiller et orienter les clients
- Assurer l'enregistrement des passagers, de leurs bagages
- Organiser et gérer l'embarquement des passagers à bord de tout moyen de transport
- Veiller à la sécurité et à la sûreté des passagers

Certifié par

Le Ministère de l'Éducation nationale
RNCP 38225

PRÉREQUIS ET CONDITIONS D'ADMISSION

??Casier judiciaire vierge

Participer au processus d'inscription FDME

- Être âgé-e de 18 ans minimum
- Être titulaire d'un BAC

??Nous contacter pour toute autre situation

APTITUDES SOUHAITÉES

- Sens relationnel et commercial, polyvalence, enthousiasme, curiosité, altruisme, empathie, sensibilité interculturelle
- Appétence pour les langues étrangères et intérêt pour le secteur aéroportuaire.

CALENDRIER

Entrée possible de septembre à décembre. Nous consulter pour les prochaines dates de session.

DURÉE

450 heures

TARIFS

??**en alternance** : coût de la formation pris en charge par l'OPCO de la branche professionnelle.

?? **financement personnel** : nous contacter.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance de théorie et de pratique
Présentiel – Distanciel asynchrone

ÉVALUATION

Mises en situation – Mémoire/soutenance – Examen final ponctuel

HANDICAP

Site accessible aux Personnes à Mobilité Réduite. Accès à la formation et adaptation, contacter notre référent-e handicap : mission.handicap@fdme91.fr

MODALITÉS D'OBTENTION

Diplôme accessible sous forme globale pour tous les candidats (issus d'un parcours de formation initiale ou professionnelle et VAE)

ÉQUIVALENCE

Information bientôt disponible

PRÉINSCRIPTION [en ligne ICI](#)

INFOS FILIÈRE MÉTIERS DE L'ACCUEIL ET DE L'EXPLOITATION AÉROPORTUAIRE Site de Paray-Vieille-Poste : 01 81 86 03 31 - campusparis-orly@fdme91.fr

PROCESSUS D'INSCRIPTION À LA FDME

Inscription depuis le site internet www.facmetiers91.fr

Délais d'accès de 3 semaines entre la préinscription et l'admission de la candidature

