



Mise à jour le 23/03/2026

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
30% CFA / 70% Entreprise

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

