



Mise à jour en février 2025

# CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

DIPLÔME RECONNU PAR L'ÉTAT DE NIVEAU 4

## OBJECTIFS



Certifié par le Ministère  
de l'Éducation nationale  
RNCP 38225

**SUR  
1 AN**  
40 % CFA  
60 %  
ENTREPRISE

À l'issue de la formation, le ou la titulaire du **CS Accueil dans les transports** deviendra un·e ambassadeur·rice 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.

## POURSUITE D'ÉTUDES

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

## ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES

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

## CONDITIONS D'ADMISSION

Être titulaire d'un BAC

### Prérequis exigés :

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

## CONTRAT

APPRENTISSAGE



Être âgé·e  
de 16 à 29 ans

PROFESSIONNALISATION



Demandeur·euse  
d'emploi à partir  
de 26 ans

## CALENDRIER

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

## DURÉE

595 heures

## TARIF

- 1/ en alternance : coût de la formation pris en charge par l'OPCO de la branche professionnelle.
- 2/ financement personnel : nous contacter.

[www.facmetiers91.fr](http://www.facmetiers91.fr)

Crédit photo ©Freepik/wavebreakmedia\_micro

LIEU DE FORMATION : PARAY-VIEILLE-POSTE  
Infos Évry : 01 60 79 75 39 - [tertiaire.e@fdme91.fr](mailto:tertiaire.e@fdme91.fr)

INFOS

CAMPUS PARIS-ORLY by FDME  
Filière Accueil et Exploitation Aéroportuaires



# CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS



## CONTENU DE 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

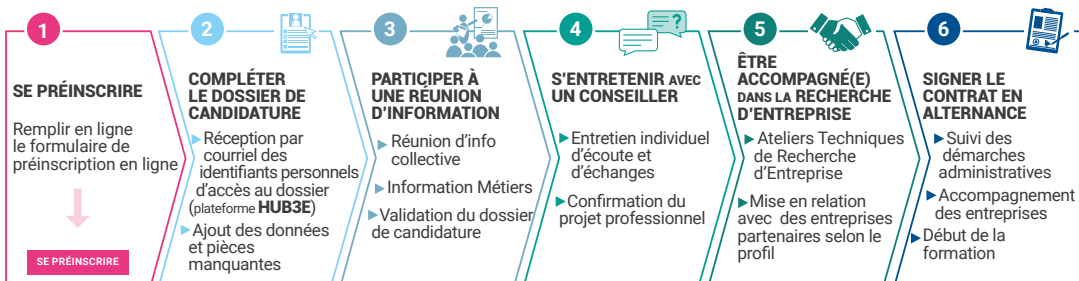
### « Survival Airport Language » :

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

## Lieu d'exercice de l'activité

Aéroports

## Inscription sur [www.facmetiers91.fr](http://www.facmetiers91.fr)



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

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance de théorie et de pratique

- Présentiel
- Distanciel asynchrone

## ÉVALUATION

- Contrôle continu
- Examen blanc
- Contrôle en Cours de Formation
- Mises en situation
- Mémoire / soutenance
- Positionnement
- Examen final ponctuel

## HANDICAP

Site accessible aux Personnes à Mobilité Réduite. Accès à la formation et adaptation : contacter le référent handicap sur [mission.handicap@fdme91.fr](mailto: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)

LIEU DE FORMATION : PARAY-VIEILLE-POSTE

Infos Évry : 01 60 79 75 39 - [tertiaire.e@fdme91.fr](mailto:tertiaire.e@fdme91.fr)

INFOS

CAMPUS PARIS-ORLY by FDME

Filière Accueil et Exploitation Aéroportuaires