



Mise à jour en mars 2025

CERTIFICAT DE SPÉCIALISATION ACCUEIL DANS LES TRANSPORTS

DIPLÔME RECONNU PAR L'ÉTAT DE NIVEAU 4

En partenariat avec les entreprises du milieu aéroportuaire d'Orly

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
- Chargée 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.
- Casier judiciaire vierge

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

Crédit photo ©Freepik/wavebreakmedia_micro

LIEU DE FORMATION : PARAY-VIEILLE-POSTE
Infos Évry : 01 60 79 75 51 - tertiaire.e@fdme91.fr

INFOS

CAMPUS PARIS-ORLY by FDME
Filière Accueil et Exploitation Aéroportuaire



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.

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

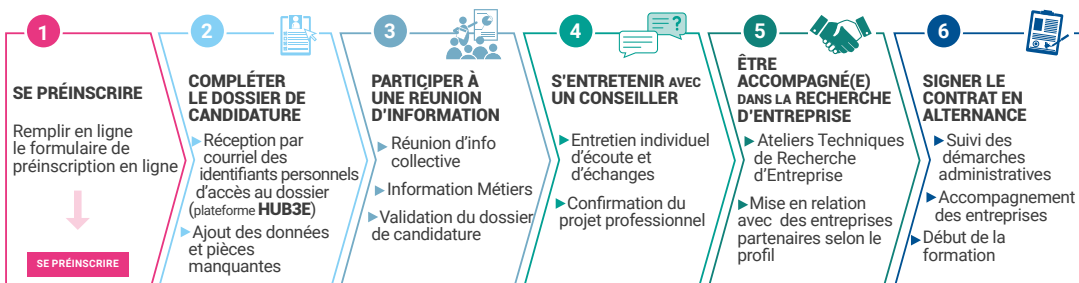
MODALITÉS D'OBTENTION

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

Lieu d'exercice de l'activité

Aéroports

Inscription sur www.facmetiers91.fr



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

LIEU DE FORMATION : PARAY-VIEILLE-POSTE
Infos Évry : 01 60 79 75 51 - tertiaire.e@fdme91.fr

INFOS

CAMPUS PARIS-ORLY by FDME
Filière Accueil et Exploitation Aéroportuaire