



# Lufthansa

SERVICE EXCELLENCE

Das Dialogbild findet Verwendung im Fachbereich Kabine der Deutschen Lufthansa AG. Flugbegleiter sollen sich mit den Herausforderungen der Kurzstrecke (innerdeutsche und europäische Flugstrecken) auseinandersetzen. Welche Serviceerwartungen haben Fluggäste? Welche kritischen Momente bestehen?

Was bewegt den Kunden bereits vor seinem Flug und nach der Landung? Über allem steht der hart umkämpfte Markt und die Wettbewerber der Lufthansa. Flugbegleiter wechseln Perspektiven, versetzen sich in die Situation des Kunden und reflektieren ihre Rolle an Bord.

# DIE THEMEN

## IM ÜBERBLICK

1. **Halle:**
  - Check-in-Automaten
  - Betreuungsfall im WCH
  - Geschäftsmann steigt in letzter Sekunde ein
  - Sicherheitskontrolle
2. **Boarding:**
  - Wasser anbieten für Gäste, die abgehetzt den Flieger betreten
  - adrette Kollegin begrüßt die Gäste
  - unaufgeräumte Galley
  - Gast mit viel Handgepäck
  - volle Bins
  - eine Frau mit Hund
  - Limousine mit HON
  - Sonderbetreuung
3. **Passagier-Briefing:**
  - Gummibärchen für evtl. schreiende Kinder beim Checken mitnehmen
  - Hund auf dem Schoß
4. **Inflight:**
  - Serviette zum Getränk
  - Teebeutel in der hinteren Galley verstauen, um bei Bedarf schneller den Tee anbieten zu können
  - Blickkontakt/Lächeln
  - Gast mit viel Handgepäck
  - 2x Serviette (zum Glas und zur Schokolade)
  - Geburtstag: Sektklas
5. **Aussteigevorgang:**
  - immer noch adrette Flugbegleiter
  - Augenkontakt
  - individuelle Verabschiedung
  - Zeitdruck durch Putzkolonne, Catering und Tankwagen

# POSITIV-NEGATIV-SZENEN:

## DIE NEGATIV-SZENEN WERDEN ÜBER DIE POSITIV-SZENEN GELEGT



### Einsteigevorgang positiv

Die Flugbegleiterin empfängt den abgehetzten Geschäftsmann mit einem Wasser und hält Augenkontakt.



### Einsteigevorgang negativ

Die Flugbegleiterin schenkt dem Piloten einen Kaffee ein. Eine Andere lehnt an der verschmutzten Galley und liest ein Magazin.



### Aussteigevorgang positiv

Die Flugbegleiterin verabschiedet sich vom Passagier auf die landestypische Art und Weise.



### Aussteigevorgang negativ

Die Flugbegleiterin ignoriert den Passagier und checkt ihre SMS. Ihr Jacket hält sie dabei in der Hand.

## DIE AUFTRAGGEBERIN



Ursula Schulze Gruppenleiterin  
Training und Entwicklung Kabine Frankfurt  
Deutsche Lufthansa AG

„Das Dialogbild ermöglicht uns, über die unterschiedlichen Szenen mit den Crews den Austausch über ihr Tun an Bord zu initiieren. Die Crews finden sich in den Szenen wieder und es fällt leichter so in die Reflexion zu gehen. Das Anschauen und Wiedererkennen von Szenen ist Grundlage für ein gemeinsames Verständnis. Darüber hinaus entstehen Geschichten und Beispiele aus dem eigenen Bordalltag.“