



			BLZ
HOOFDSTUK	1	CABIN ATTENDANT	13
	1.1.	Inleiding	13
	1.2.	Wat is luchtvaart?	13
	1.3.	Wat is dienstverlening?	14
	1.4.	Wederzijdse verwachtingen	17
	1.5.	Functie-omschrijving steward(ess)	18
	1.6.	Leuke en minder leuke kanten van het beroep	22
	1.7.	Werkplek	23
	1.8.	Je latent talent	26
	1.9.	Samenvatting	27
HOOFDSTUK	2	REPRESENTATIVITEIT EN UITERLIJKE VERZORGING	31
	2.1.	Inleiding	31
	2.2.	Het uniform	31
	2.3.	Uiterlijke verzorging	33
	2.4.	Samenvatting	41
HOOFDSTUK	3	PROFESSIONEEL GEDRAG	45
	3.1.	Inleiding	45
	3.2.	Passagierswensen	45
	3.3.	Inspelen op passagierswensen	46
	3.4.	Tactvol inspelen op verschillende situaties	48
	3.5.	Omgaan met agressie	53
	3.6.	Samenvatting	55
HOOFDSTUK	4	VOORBEREIDING THUIS	57
	4.1.	Inleiding	57
	4.2.	Indeling van je werkrooster of -planning / Waar ga ik naar toe?	57
	4.3.	Ben ik fit to fly?	60
	4.4.	Het uniform	61
	4.5.	De koffer	61
	4.6.	De verplichte items / Welke documenten neem ik mee?	62
	4.7.	De persoonlijke planning / Mijn sociale leven	63
	4.8.	Hoe ga ik naar Schiphol?	64
	4.9.	Samenvatting	65
HOOFDSTUK	5	VOORBEREIDING OP DE LUCHTHAVEN	71
	5.1.	Inleiding	71
	5.2.	Meldings checklist	71
	5.3.	Briefing	72
	5.4.	Samenvatting	75
HOOFDSTUK	6	VEILIGHEID EN HET WEER	79
	6.1.	Inleiding	79
	6.2.	Schiphol	79
	6.3.	Start- en landingsbanen	79
	6.4.	Slottijden	80
	6.5.	Vliegtuigkennis	80
	6.6.	Vliegen en het weer	83
	6.7.	Samenvatting	89

INHOUDS**OPGAVE**

HOOFDSTUK	7	ALGEMENE VEILIGHEIDSPROCEDURES	91
	7.1.	Inleiding	91
	7.2.	De briefing	91
	7.3.	Passagiersbriefing	92
	7.4.	Vorbereiding voor een start en landing	95
	7.5.	Samenvatting	98
HOOFDSTUK	8	VOORBEREIDING IN HET VLIEGTUIG	99
	8.1.	Inleiding	99
	8.2.	Aan boord: het team, schoonmaken	99
	8.3.	Aan boord: de checklist	100
	8.4.	Vorbereiding aan boord: de service	101
	8.5.	Samenvatting	102
HOOFDSTUK	9	NOODAPPARATUUR AAN BOORD	105
	9.1.	Inleiding	105
	9.2.	Noodapparatuur en gebruik	105
HOOFDSTUK	10	HET INSTAPPROCES	113
	10.1.	Inleiding	113
	10.2.	Assisteren bij het boardingsproces	113
	10.3.	Boarding methodieken	115
	10.4.	Gateafhandeling en bufferafhandeling	115
	10.5.	Bijzondere passagiers	116
	10.6.	Passenger name list	117
	10.7.	Speciale passagiers	118
	10.8.	Kinderen op reis	121
	10.9.	Passagiers met een speciale maaltijd	122
	10.10.	Frequent flyers	124
	10.11.	De demo	124
	10.12.	Het vertrek	125
	10.13.	Samenvatting	125
HOOFDSTUK	11	VLUCHTVERLOOP	133
	11.1.	Inleiding	133
	11.2.	Passagiersomgeving	133
	11.3.	Verwelkomen van de passagiers	134
	11.4.	Service schedule	136
	11.5.	Overige taken	139
	11.6.	Vorbereiding op de landing	144
	11.7.	Samenvatting	144
HOOFDSTUK	12	SERVICE, VERKOOP EN INFORMATIE AAN BOORD	149
	12.1.	Inleiding	149
	12.2.	Inflight magazine Bo-Inge	149
	12.3.	Samenvatting	163
HOOFDSTUK	13	VEILIGHEID AAN BOORD	165
	13.1.	Inleiding	165
	13.2.	Wat doe je altijd?	166
	13.3.	Bommeldingen	169
	13.4.	Kofferparade	171
	13.5.	Kaping	172
	13.6.	Samenvatting	179

INHOUDS**OPGAVE**

HOOFDSTUK	14	ONVERWACHTE GEBEURTENISSEN	181
	14.1.	Inleiding	181
	14.2.	Abnormale situaties	181
	14.3.	Noodprocedures	182
	14.4.	De evacuatie	183
	14.5.	Samenvatting	188
HOOFDSTUK	15	BRAND AAN BOORD	189
	15.1.	Inleiding	189
	15.2.	Voorzorgsmaatregelen	189
	15.3.	Brandbestrijding	190
	15.4.	Samenvatting	193
HOOFDSTUK	16	ZUURSTOF	195
	16.1.	Inleiding	195
	16.2.	Drukcabine	195
	16.3.	Zuurstoftekort	195
	16.4.	Lichamelijke gevolgen van zuurstoftekort	199
	16.5.	Samenvatting	201
HOOFDSTUK	17	HET UITSTAPPROCES	203
	17.1.	Inleiding	203
	17.2.	Grondstop met passagiers aan boord	203
	17.3.	Aankomst op de luchthaven	204
	17.4.	De laatste loodjes	204
	17.5.	Douane voorschriften	204
	17.6.	Samenvatting	206
HOOFDSTUK	18	SLIPPEN	211
	18.1.	Inleiding	211
	18.2.	Het slipstation	211
	18.3.	Het crewhotel	212
	18.4.	Het verblijf	215
	18.5.	Calling en pick up time	216
	18.6.	Samenvatting	216
HOOFDSTUK	19	PRAKTIJKOPDRACHTEN CABINE	221
	19.1.	Inleiding	221
	19.2.	Controleren	221
	19.3.	Flight safety demonstratie	222
	19.4.	Uitserveren	224
BIJLAGE	1	TREFWOORDEN EN (AIRIMP)CODES	239