

Inhoudsopgave

Deel A Introductie

Introductie kerntaak 2 Begeleidt (internationale) passagiers op de luchthaven	15
---	----

Deel B B1-K2-W1: Handelt passagiers en bagage af

Hoofdstuk 1 Aan de slag als passenger ground service agent	21
1.1 Inleiding	21
1.2 Doelstellingen	22
1.3 Voorbereidingen werkdag	22
1.4 Customer services	24
1.5 Begrippen	31
1.6 Eindopdracht	33
 Hoofdstuk 2 Passenger journey: Oriënteren en voorbereiden	 35
2.1 Inleiding	35
2.2 Doelstellingen	36
2.3 Oriëntatie en voorbereiding: de passagier en zijn flight booking	36
2.4 Oriëntatie en voorbereiding PGSA	59
2.5 Vakkennis PGSA voorbereiding: codes	65
2.6 Begrippen	66
2.7 Eindopdracht	67
 Hoofdstuk 3 Passenger journey: Check-in services	 69
3.1 Inleiding	69
3.2 Doelstellingen	70
3.3 Aankomst passagiers op Schiphol	70
3.4 Touchpoints PGSA's en passagiers	72
3.5 Premium check-in	87
3.6 Passenger name list	90
3.7 Begrippen	92
3.8 Eindopdracht	93
 Hoofdstuk 4 Check-in vakkennis: Reisdocumenten	 95
4.1 Inleiding	95
4.2 Doelstellingen	96
4.3 Reserveringsbewijzen	96
4.4 Tickets	102
4.5 Identiteitskaarten en paspoorten	112
4.6 Reisdocumenten en het Verdrag van Schengen	121
4.7 Visa, API en elektronische travel authorizations non-Schengen	123
4.8 Begrippen	128
4.9 Eindopdracht	130

Hoofdstuk 5	Check-in vakkennis: Verschillen tussen passagiers	131
5.1	Inleiding	131
5.2	Doelstellingen	132
5.3	Leisure en business passagiers	132
5.4	Passagiers met assistentie en/of extra aandacht	134
5.5	Inadmissible passengers	149
5.6	Begrippen	150
5.7	Eindopdracht	153

Hoofdstuk 6	Check-in vakkennis: Upselling op basis van productkennis	155
6.1	Inleiding	155
6.2	Doelstellingen	156
6.3	Upselling	157
6.4	Productkennis voor upselling	158
6.5	Begrippen	166
6.6	Eindopdracht	167

Hoofdstuk 7	Check-in vakkennis: Onregelmatigheden	169
7.1	Inleiding	169
7.2	Doelstellingen	170
7.3	Compensatieregelingen bij vertraging, annulering en instapweigering	170
7.4	Vertraagde vluchten	173
7.5	Geannuleerde vluchten	177
7.6	Instapweigering door de airline	180
7.7	Dreiging van terroristische aanslagen	183
7.8	Security procedures	184
7.9	Passagiers met wapens	187
7.10	Bommeldingen	189
7.11	Begrippen	192
7.12	Eindopdrachten	193

Hoofdstuk 8	Check-in vakkennis: Hand- en ruimbagage	195
8.1	Inleiding	195
8.2	Doelstellingen	196
8.3	Handbagage	196
8.4	Ruimbagage	206
8.5	Bagagelabeling	209
8.6	Dangerous goods	217
8.7	Prohibited items	222
8.8	Begrippen	226
8.9	Eindopdracht	228

Deel C B1-K2-W3: Handelt bijzondere bagage af

Hoofdstuk 9	Check-in vakkennis: Excess- & odd size baggage	231
9.1	Inleiding	231
9.2	Doelstellingen	232
9.3	Overbagage of excess baggage	232
9.4	Odd size baggage	238
9.5	Baggage specials	240
9.6	Begrippen	247
9.7	Eindopdrachten	248

Deel D B1-K2-W2: Begeleidt instappen en uitstappen van passagiers vanaf de grond

Hoofdstuk 10 Passenger journey touchpoint: Gate	253
10.1 Inleiding	253
10.2 Doelstellingen	254
10.3 Boarden	254
10.4 Boarding volgordes	257
10.5 Problemen aan de gate	259
10.6 Sluiting van de vlucht: close out	262
10.7 Post flight messages	264
10.8 Begrippen	265
10.9 Eindopdrachten	266
 Hoofdstuk 11 Werken als gate agent	 269
11.1 Inleiding	269
11.2 Doelstellingen	270
11.3 Boarding proces	270
11.4 Controles bij het boarden	273
11.5 Jij als gate agent	274
11.6 Gate announcements	280
11.7 Arrival service	281
11.8 Begrippen	284
11.9 Eindopdracht	284
 Hoofdstuk 12 Passenger journey touchpoint: Arrivals	 287
12.1 Inleiding	287
12.2 Doelstellingen	288
12.3 Uitstapproces	288
12.4 Transfers	289
12.5 Baggage tracing	293
12.6 Begrippen	296
12.7 Eindopdracht	297
 Hoofdstuk 13 Werken aan de transferbalie	 299
13.1 Inleiding	299
13.2 Doelstellingen	300
13.3 Minimum connecting times (MCT)	300
13.4 International rules for transit passengers	304
13.5 Boarding pass	305
13.6 Vluchtwijzigingen	307
13.7 Hulp en assistentie bij vertraagde en geannuleerde vluchten	309
13.8 Hotelboekingen	311
13.9 Begrippen	314
13.10 Eindopdracht	315

Deel E Praktijkopdrachten

Praktijkopdracht B1-K2: Begeleidt (internationale) passagiers op de luchthaven	319
Praktijkopdracht 1 Aan het werk als PGSA bij de self service check-in	320
Praktijkopdracht 2 Aan het werk als PGSA bij het inchecken van speciale bagage	321
Praktijkopdracht 3 Aan het werk als PGSA bij arrivals	322