

Deel 1 Trabajar en el aeropuerto

Thema	Wat ga je leren?	Blz.
1	Passagiers informeren en assisteren - De weg wijzen naar de incheckbalie, de gate, toiletten, restaurants enz. - Passagiers helpen bij self-service baggage drop-off units - Passagiers begeleiden bij de full service check-in	17
2	Passagiers en bagage afhandelen - Inchecken van passagiers en bagage - Passagiers wijzen op veiligheidsvoorschriften met betrekking tot ruimbagage en handbagage	37
3	Passagiers begeleiden bij het instappen - Assisteren bij de gate: instapkaart en paspoort vragen - Passagiers wijzen op regels met betrekking tot handbagage - Passagiers wijzen op veiligheid	61
4	Collega's informeren over passagiers aan boord (In een internationaal team presteren) - Bijzondere passagiers: mindervaliden, alleenreizende kinderen en zwangere passagiers	65
5	Passagiers begeleiden bij het uitstappen - Informatie verstrekken aan transferpassagiers en aan transitpassagiers - Kofferband wijzen	73
6	Bijzondere passagiers begeleiden - Bijzondere passagiers van en naar de gate begeleiden	75
7	Informatie verstrekken - Aankomsttijden, vertrektijden, annulering, vertraging, last call, wijziging gate, enz.	81
8	Klachten behandelen - Weigeren vlucht - Upgrade verzoek - Wensen ten aanzien van zitplaatsen	97
9	Probleempassagiers begeleiden - Dronken passagiers - Boze passagiers - Hulp van een collega inroepen	103
10	Zorgen voor veiligheid - Passagiers attenderen op onveilige situaties	107

Deel 2 Trabajar a bordo del avión

Thema	Wat ga je leren?	Blz.
11	De vlucht voorbereiden (In een internationaal team presteren) - Overleggen met collega's over bijzondere passagiers - Taken bespreken met collega's: wie doet wat tijdens de vlucht? - Controleren of alle maaltijden, drankjes, producten, folders, reiswiegjes enz. aanwezig zijn in het vliegtuig	109
12	Het instaproces in het vliegtuig begeleiden - Passagiers ontvangen aan boord: instapkaart vragen, stoel wijzen, bagage opbergen, enz.	125
13	Aanvullende producten/diensten verkopen - Maaltijden en drankjes serveren - Producten verkopen	131
14	Het uitstaproces uit het vliegtuig begeleiden - Passagiers informeren vóór en na de landing - Passagiers begeleiden bij het uitstappen - Transitpassagiers verwijzen naar balie, gate + informatieborden	139
15	Passagiers begeleiden tijdens de vlucht [1]: Informatie verstrekken - Een algemene mededeling doen via de intercom - Vragen van de passagiers beantwoorden	143
16	Passagiers begeleiden tijdens de vlucht [2]: Klachten behandelen - Omgaan met en reageren op klachten - Passagiers tevredenstellen - Passagiers geruststellen	163
17	Passagiers begeleiden tijdens de vlucht [3]: Probleempassagiers - Dronken, boze en/of agressieve passagiers te woord staan	169
18	Zorgen voor veiligheid - Passagiers wijzen op veiligheid - Een veiligheidsdemonstratie uitvoeren	173

Bijlagen	Blz.
Bijlage 1	Basisregels van de Spaanse grammatica
Bijlage 2	Werkwoordenoverzicht
Bijlage 3	Transcripties
Bijlage 4	Woordenlijst Spaans - Nederlands
Bijlage 5	Woordenlijst Nederlands - Spaans
Bijlage 6	Spaanse bedrijfscultuur, digitale koppeling