

Inhoudsopgave

Deel A Introductie

Introductie: Begeleidt passagiers in het vliegtuig	17
0.1 Inleiding	17
 Hoofdstuk 1 Beroepen in de luchtvaart: cabin attendant	 23
1.1 Inleiding	23
1.2 Doelstellingen	24
1.3 Soorten luchtvaart	25
1.4 Soorten dienstverlening	25
1.5 Verschillende verwachtingen	28
1.6 De functieomschrijving	30
1.7 De cabin attendant en het sociale leven	32
1.8 Het vliegtuig als werkplek	34
1.9 Je latent talent	38
1.10 Summary	40
1.11 Begrippen	41
1.12 Eindopdrachten	42
 Hoofdstuk 2 Trends, ontwikkelingen en actualiteiten voor cabin attendants	 45
2.1 Inleiding	45
2.2 Doelstellingen	46
2.3 Trend en ontwikkeling 1: Duurzaamheid	47
2.4 Trend en ontwikkeling 2: Inclusiviteit, diversiteit en toegankelijkheid	52
2.5 Trend en ontwikkeling 3: Technologie	58
2.6 Actualiteiten	62
2.7 Summary	63
2.8 Begrippen	64
2.9 Eindopdracht	65
 Hoofdstuk 3 De passenger journey en de flight experience	 67
3.1 Inleiding	67
3.2 Doelstellingen	68
3.3 Elke doelgroep heeft zijn eigen passenger journey	69
3.4 Flight experience leisure - individual passengers	72
3.5 Flight experience leisure - groups	73
3.6 Flight experience business - individuals	75
3.7 Flight experience business - groups	77
3.8 Succesfactoren passenger journey	79
3.9 Verbeteren van de passenger journey	80
3.10 Summary	83
3.11 Begrippen	84
3.12 Eindopdrachten	85

Deel B B1-K3-W1: Bereidt de vlucht voor

Hoofdstuk 4 Voorbereiding vlucht thuis	91
4.1 Inleiding	91
4.2 Doelstellingen	92
4.3 Roosterzaken	93
4.4 Representatief naar je werk	97
4.5 Kleding- en uniformvoorschriften	99
4.6 Lichamelijke verzorging en persoonlijke hygiëne	100
4.7 Gezichtsverzorging en make-up	103
4.8 Innerlijke balans	105
4.9 Crew baggage	108
4.10 Van huis naar de airport	110
4.11 Ondermijning	112
4.12 Summary	115
4.13 Begrippen	116
4.14 Eindopdracht	117
 Hoofdstuk 5 Fit to fly	 119
5.1 Inleiding	119
5.2 Doelstellingen	120
5.3 Fit to fly: EASA-regels	120
5.4 Ben ik fit to fly?	122
5.5 Gezond en fit in de lucht	123
5.6 Jetlag	125
5.7 Vliegen tijdens zwangerschap	127
5.8 Reizigersdiarree	128
5.9 Veel voorkomende (tropische) ziektes op de bestemmingen	129
5.10 Zon en huid	132
5.11 Reisapotheek	134
5.12 Summary	136
5.13 Begrippen	137
5.14 Eindopdracht	138
 Hoofdstuk 6 Vakkennis voor de cabin attendant	 139
6.1 Inleiding	139
6.2 Doelstellingen	140
6.3 Rollen in het vliegtuig	141
6.4 Luchtvaart specifieke apps	142
6.5 Hand-, speciale en ruimbagage	144
6.6 Passagiers reizend met baby's	146
6.7 Passagiers zittend bij de nooduitgangen	147
6.8 Luchtvaartcodes cabinewerkzaamheden	148
6.9 Vaktermen	151
6.10 Summary	152
6.11 Begrippen	153
6.12 Eindopdracht	154

Hoofdstuk 7 Briefing vlucht- en veiligheidsprocedures	155
7.1 Inleiding	155
7.2 Doelstellingen	156
7.3 Checklist voor aanmelding	157
7.4 Briefing	159
7.5 Flight safety briefing (aanvullende informatie)	162
7.6 Equipment aan boord	166
7.7 Equipment checks	173
7.8 Pre-flight checks	175
7.9 Aircraft cleaning	177
7.10 Summary	179
7.11 Begrippen	180
7.12 Eindopdrachten	181

Deel C B1-K3-W2: Begeleidt vanuit het vliegtuig het in- en uitstappen van de passagiers

Hoofdstuk 8 Begeleiden van het instappen	189
8.1 Inleiding	189
8.2 Doelstellingen	190
8.3 Assisteren bij de gate	190
8.4 Boarding-methodieken	193
8.5 Verwelkomen van de passagiers	198
8.6 De cabine, seats en overhead bins	201
8.7 Passagiers die extra aandacht vragen: service, veiligheid en flight experience	204
8.8 Activeren en deactiveren van de slides	209
8.9 Procedures voor het openen en sluiten van vliegtuigdeuren	210
8.10 Summary	212
8.11 Begrippen	213
8.12 Eindopdrachten	213
Hoofdstuk 9 Safety & security aan boord	217
9.1 Inleiding	217
9.2 Doelstellingen	218
9.3 Security check	218
9.4 Cabin secure	220
9.5 Flight safety demonstratie	222
9.6 Summary	228
9.7 Begrippen	229
9.8 Eindopdrachten	229

Deel D B1-K3-W3: Begeleidt en verzorgt passagiers tijdens de vlucht

Hoofdstuk 10 Begeleiden en verzorgen van passagiers tijdens de vlucht	233
10.1 Inleiding	233
10.2 Doelstellingen	234
10.3 Bedrijfsprocedure: Service verlenen aan passagiers/gasten	235
10.4 Service schedule	238
10.5 Douaneformulieren	243
10.6 Passagiers met extra aandacht	246
10.7 Risico's gedurende een vlucht	250
10.8 Voorbereiden op de landing	251
10.9 Summary	252
10.10 Begrippen	253
10.11 Eindopdracht	254
 Hoofdstuk 11 Service, verkoop en informatie verstrekken	 255
11.1 Inleiding	255
11.2 Doelstellingen	256
11.3 Informatie geven	256
11.4 Verkoopvaardigheden	258
11.5 Verkoop vanaf de trolley	263
11.6 In-flight verkooptechnieken	265
11.7 Opbouwen van de trolley	267
11.8 Voorraadcontrole	268
11.9 DAG In-flight magazine	271
11.10 Summary	285
11.11 Begrippen	286
11.12 Eindopdrachten	287
 Hoofdstuk 12 Problemen oplossen en de-escalerend handelen	 299
12.1 Inleiding	299
12.2 Doelstellingen	300
12.3 (Inter)nationale wet- en regelgeving	301
12.4 Passagierswensen	303
12.5 Gedragsvormen	306
12.6 Luchtvaart etiquette	308
12.7 Moment van de waarheid	311
12.8 Klachten	313
12.9 Bedrijfsprocedure: Klachten en problemen van passagiers/gasten aan boord behandelen	314
12.10 De-escalerend handelen in de cabine	317
12.11 Summary	319
12.12 Begrippen	320
12.13 Eindopdracht	321

Hoofdstuk 13 Handelen bij incidenten en calamiteiten	323
13.1 Inleiding	323
13.2 Doelstellingen	324
13.3 Vliegtuigen	325
13.4 De weersomstandigheden	327
13.5 Turbulentie	329
13.6 Onweer	331
13.7 Uniforme EASA-veiligheidsprocedures	332
13.8 Waakzaam en alert zijn, veiligheid aan boord	333
13.9 Bedrijfsprocedure: Handelen bij incidenten en calamiteiten	335
13.10 Bhv aan boord	336
13.11 EASA-regels brandbestrijding	338
13.12 Brand aan boord	339
13.13 Vliegtuigbrand	343
13.14 Luchtdruk en zuurstof in de cabine	345
13.15 EHBO aan boord	350
13.16 Summary	352
13.17 Begrippen	353
13.18 Eindopdrachten	354
 Hoofdstuk 14 Noodsituaties en evacuaties	 357
14.1 Inleiding	357
14.2 Doelstellingen	358
14.3 Onverwachte situaties	358
14.4 Noodprocedures	360
14.5 Evacuatie	362
14.6 Bommeldingen	364
14.7 Kofferparade	366
14.8 Kapingen	367
14.9 Summary	368
14.10 Begrippen	369
14.11 Eindopdracht	370

Deel E B1-K1-W4: Rondt cabinewerkzaamheden af

Hoofdstuk 15 Passagiers begeleiden tijdens het uitstappen	373
15.1 Inleiding	373
15.2 Doelstellingen	374
15.3 Begeleiden van uitstappende passagiers	374
15.4 Tussenstop met passagiers aan boord	377
15.5 Afronden van de cabinewerkzaamheden	379
15.6 Debriefing	382
15.7 Summary	383
15.8 Begrippen	384
15.9 Eindopdrachten	385

Hoofdstuk 16	Verblijven in het buitenland	389
16.1	Inleiding	389
16.2	Doelstellingen	390
16.3	Het slipstation	390
16.4	Het crewhotel	393
16.5	Activiteiten tijdens het verblijf	399
16.6	Calling- en pick up time	400
16.7	Douanevoorschriften	402
16.8	Culturen	405
16.9	Summary	409
16.10	Begrippen	410
16.11	Eindopdracht	411