INHOUDS
OPGAVE

			BLZ
DEEL A			
COMPETENTIEOPDRACHT			C13
DEEL B			
KAPITEL	1	VOR DEM FLUG	25
	1.1.	Reisepapiere: der (Reise)pass, der Ausweis, das Visum, die Identitätskarte	25
	1.2.	Das Gepäck	33
	1.3.	Der Gepäckanhänger	38
	1.4.	Gefährliche Stoffe im Gepäck	40
	1.5.	Der Sitzplatz im Flugzeug	42
	1.6.	Die Einsteigekarte	52
	1.7.	Passagiere mit besonderen Bedürfnissen	52
	1.8.	Beschwerden beim einchecken/abfertigen	57
	1.9.	Helfen beim Selbst-Check-in	63
	1.10.	Weiterverweisen am Flughafen	67
	1.11.	Die Einrichtungen am Flughafen	68
	1.12.	Maße und Gewichte des Gepäcks	73
KAPITEL	2	VOR DEM FLUG	75
	2.1.	Vorbereitung am Boden	75
	2.2.	Vorbereitung im Flugzeug	79
	2.3.	Begleitung der Fluggäste am/beim Gate/beim Ausgang	81
	2.4.	Begleitung der Passagiere an Bord vor dem Abflug; Wilkommen heißen	87
	2.5.	Das verstauen des Handgepäcks	91
	2.6.	Passagiere am Flughafen begleiten	93
	2.7.	Weiterverweisen von Passagieren am Flughafen; Einrichtungen	95
	2.8.	Die Bewerbung bei einer Fluggesellschaft	102
KAPITEL	3	WÄHREND DES FLUGES	115
	3.1.	Verteilung der Service-Items/Serviceeinheiten	115
	3.2.	Servieren an Bord	121
	3.3.	Verkauf an Bord	132
	3.4.	Abrechnen mit unterschiedlichen Währungen	135
	3.5.	Beschwerden von Passagieren	138
	3.6.	Fragen beantworten	141
	3.7.	Information über Verstörungen erteilen	145
	3.8.	Flugsicherheit	148
	3.9.	Aggression	157
	3.10.	Passagierorientiertes Handeln	160
	3.11.	Umgehen mit Passagieren aus anderen Kulturen	164
KAPITEL	4	NACH DEM FLUG	167
	4.1.	Begleiten beim aussteigen	167
	4.2.	Begleiten von speziellen passagieren	169
	4.3.	Transit-karten	172
	4.4.	Schlechte Nachrichten erteilen	174
	4.5.	Verspätetes und verlorengegangenes Gepäck	176
	4.6.	Funktionieren im Team	184
	4.7.	Im Flughafenhotel	191
KAPITEL	5	MEDIEN UND INTERNET	199