

## Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr



### **Berufsbeschreibung**

Die Servicekaufleute im Luftverkehr kümmern sich in allen Belangen um ihre Fluggäste – kompetent, umsichtig, verantwortungsbewusst und freundlich. Für Gebrechliche organisieren sie Rollstühle, für allein reisende Kinder Begleitpersonen. Manchmal ist Geduld gefordert, etwa wenn Warteschlangen immer länger, Umbuchungen immer häufiger werden. Doch der Kundendienst und das Servicebewusstsein stehen in diesem Beruf an vorderster Stelle.

Die Servicekaufleute im Luftverkehr beraten Interessenten über buchstäblich alles: die günstigsten Flugtarife, die besten Verbindungen, die preiswertesten Duty-free-Waren! Sie verkaufen Tickets, erledigen den Check-in, leiten Gepäck und Fracht vom jeweiligen Terminal zum richtigen Flugzeug und stellen Frachtpapiere aus. Sie informieren über Sicherheitsbestimmungen, überwachen das Beladen und Entladen des Flugzeugs und berechnen seinen Schwerpunkt vor der Beladung.

Servicekaufmann oder -kauffrau im Luftverkehr ist ein vielseitiger, moderner, intensiver Beruf mit viel Kundenkontakt, der Freude am Umgang mit Menschen, sprachliche Wendigkeit – auch im Fremdsprachenbereich – sowie gute Nerven und Spontanität verlangt. Der engagierte Einsatz der Servicekaufleute im Luftverkehr macht den Unterschied zwischen einem normalen und einem außergewöhnlich angenehmen Flug!

Die Tätigkeitsfelder der Servicekaufleute im Luftverkehr beschränken sich nicht nur auf Flughäfen, Linien- und Charterfluggesellschaften. Sie finden auch Anstellung in Reisebüros oder bei Reiseveranstaltern.

### **Anforderung**

Mindestens Hauptschulabschluss (mit möglichst guten Noten in Sprachen); mittlerer Abschluss erwünscht.

Freude am Beraten und Verkaufen, Sicherheitsbewusstsein, rasche Auffassungsgabe, Belastbarkeit, Selbstständigkeit, Wortgewandtheit (in Deutsch und Englisch unbedingt, möglichst auch in anderen Sprachen), Freundlichkeit und Kompetenz, Kundenorientiertheit, Wendigkeit, Bereitschaft zum Schichtdienst, Stehvermögen.

**Ausbildung**

3 Jahre (Industrie): duale Ausbildung Betrieb/Berufsschule.

Es ist der zweite Beruf in der Luftfahrt; der andere – »Luftverkehrskaufmann/-kaufrau« befasst sich eher mit Planung und Koordination.

Im 2. Jahr werden die Servicekaufleute im Luftverkehr auch als Flugbegleiter ausgebildet: Nach 7 Wochen Training am Boden versehen sie 2 Monate lang den Dienst an Bord eines Flugzeugs.

**Entwicklungsmöglichkeiten**

Stationsleiter/in; Betriebsleitung.