

Kurzstrecke Business Class (inkl. First Class bei 2-Klassen-Konfiguration)						
Ground Handling	Sitz und Ausstattung	Mahlzeiten	Getränke	Komfort-Artikel	Entert. & Business	Service-Ablauf
15 %	30 %	12.5 %	10 %	10 %	10 %	12.5 %
Nicht alle der nachfolgend aufgeführten Punkte müssen für eine 10-Punkte-Wertung stets erfüllt werden. Individuelle Stärken und Zusatzangebote können innerhalb der jeweiligen Kategorie kleinere Mängel aufwiegen. Umgekehrt werden auch Mängel bei Punkten, die nicht explizit hier aufgeführt sind, mit Punktabzug bestraft.						
Es erfolgt eine Einteilung in die Distanzkategorien 1-3 h und 3-5 h, wobei sich die Anforderungen nur geringfügig, das Ausmaß der Punktabzüge bei Unzulänglichkeiten jedoch deutlicher unterscheiden. Flüge unter 60 min Blockzeit erhalten nur ein Wort-, aber kein Punkteurteil.						

Ground Handling

- Separater Check In-Schalter, keine Wartezeit am Check In
- Spezielle Handgepäckanhänger sind verfügbar
- Priority Label wird am Gepäck angebracht und das Gepäck auch priorisiert ausgeliefert
- Fast Track bei Immigration und Sicherheitskontrolle am jeweiligen Hub (an anderen Airports nur, wenn generell ein Fast Track verfügbar ist)
- Lounge-Zutritt
- Boarding erfolgt zeitgerecht, Priority Boarding ist klar ausgewiesen und wird durchgesetzt
- Am eigenen Hub wird ein gesonderter Bus verwendet, falls es zu einem Bus-Boarding oder Deboarding kommt

Sitz und Ausstattung

- Erwartet wird ein Lie Flat-Sitz mit mindestens 50 cm Sitzbreite und 200 cm Bettlänge, direktem Gangzugang von jedem Sitz, umfassenden Einstellmöglichkeiten und weitgehender Abschirmung von den Nachbarsitzen durch Trennwände

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Standard-Economy-Sitz Max. 3 Punkte für Sitzkomfort und Beinfreiheit, insb. garantierter freier Nebensitz und Modifikationen gegenüber Economy (z. B. erhöhter Recline)				+ max. 2 Punkte für Ausstattung						
Recliner-Sitz (weniger Sitze pro Reihe als in Economy): Max. 5 Punkte für Einstellmöglichkeiten, Beinfreiheit, Bettlänge und Privatsphäre (Mindestwertung: 2 Punkte)						+ max. 2 Punkte für Ausstattung				
Angled Lie Flat Sitz: Max. 7 Punkte für Einstellmöglichkeiten, Neigung Beinfreiheit, Bettlänge und Privatsphäre (Mindestwertung: 4 Punkte)								+ max. 2 Punkte für Ausstattung		
Lie Flat Sitz: Max. 7 Punkte für Einstellmöglichkeiten, Beinfreiheit, Bettlänge und Privatsphäre (Mindestwertung: 6 Punkte, bei direktem Gangzugang von jedem Sitz 7 Punkte)									+ max. 2 Punkte für Ausstattung	

- Die angegebenen Werte gelten für < 3 h. Bei 3-5 h wird bei allen Sitzen, die sich nicht in ein vollständig flaches Bett verwandeln lassen ein Punkt strenger gewertet

Mahlzeiten

- 60 % für die Auswahl (sowohl Online-Vorauswahl als auch das Onboard-Menü zählen)
- 30 % für die Qualität der konkret getesteten Speisen
- 10 % für die Präsentation

	< 3 h	3 – 5 h
Snacks	Nüsschen oder vergleichbarer Snack	
Brotkorb	Mindestens 2 Sorten Brötchen zur Auswahl, Croissants zum Frühstück	
Vorspeisen:	min. 2, davon min. 1 vegetarisch	min. 3, davon min. 1 vegetarisch, min. 1 Suppe, min. 1 Salat
Hauptgerichte:	min. 3, davon min. 1 vegetarisch	min. 3, davon min. 1 vegetarisch
Käse:	min. 2	Käseplatte mit Garnitur
Dessert:	(Käse kann ein Dessert ersetzen)	min. 2, darunter Obst
Sonstiges:	Kuchen oder Gebäck zum Heißgetränk	

Getränke

- Getränkliste vorhanden
- Champagner und Rose Champagner vorhanden, andere hochwertige Schaumweine können alternativ gewertet werden
- Mindestens 2 Rot- und 2 Weißweine, Port oder Dessertwein
- Mindestens 3 Cocktails
- Bier
- Mindestens 4 Spirituosen aus mindestens 2 Kategorien
- Stilles und sprudelndes Wasser internationaler Premium-Marken
- Mindestens 4 Saftvarianten
- Breites Angebot an Softdrinks
- Kaffee und mehrere Espresso-basierte Getränke
- Mindestens ein Schwarztee, ein Früchtetee und ein sonstiger Tee
- Wasserflasche am Sitz
- Alle Getränke (v. a. Weine) sind adäquat temperiert und ansprechend präsentiert

Komfortartikel

- Amenity Kit
- Decke und Kissen
- Hygieneartikel (entweder im Waschraum oder im Amenity Kit): Handcreme, Parfüm, Lippenpflege, Zahnpflegeset, Rasier-Set, Kamm, heiße oder kalte Handtücher nach Wahl

Entertainment und Business

- Audio-Video-on-Demand-System mit breiter Auswahl an aktuellen Filmen, TV-Angeboten und Musik
- Schall-isolierende Kopfhörer
- Großformatiger und hochauflösender Bildschirm mit Second Screen an der Fernbedienung
- Kostenpflichtiges WLAN mit limitiertem Gratisangebot für Business Class Kunden (30 MB Datenvolumen wäre ein wünschenswerter Zielwert)
- Bordmagazin und Zeitungsservice mit englischsprachigen Exemplaren
- Schreibutensilien auf Nachfrage

Service-Ablauf

- Je nach genereller Freundlichkeit, Sprachfertigkeit, Proaktivität und Professionalität der Crew wird ein Ausgangs-Punktwert festgelegt, der dann entsprechend der nachfolgenden Kriterien feinjustiert wird
- Pre-Departure Service: Persönliche Begrüßung, Aufhängen von Jacke oder Sakko, Erfrischungstücher oder Handtücher, Begrüßungsgetränk, Übergabe von Speise- und Weinkarte und Aufnahme von Menüwünschen vor Abflug
- Freie Kombinierbarkeit von Spezialmenüs und regulärer Karte, alle gewünschten Optionen müssen verfügbar sein
- Beliebige Reihenfolge und Geschwindigkeit des individuellen Getränke- und Mahlzeitenservice
- Tischdecken, großformatige Stoffservietten, passende Glaswaren zu jedem Getränk
- Gerichte werden Gang für Gang einzeln aufgetragen, weder Tablett noch Trolley kommen zum Einsatz
- Mehrfach namentliche Ansprache während des Service
- Feedbackrunde und persönliche Verabschiedung