

Langstrecke Business Class						
Ground Handling	Sitz und Ausstattung	Mahlzeiten	Getränke	Komfort-Artikel	Entert. & Business	Service-Ablauf
10 %	30 %	12.5 %	10 %	12.5 %	12.5 %	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 5-7 h, 7-10 h und > 10 h, wobei sich die Anforderungen nur geringfügig, das Ausmaß der Punktabzüge bei Unzulänglichkeiten jedoch deutlicher unterscheiden.						

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-Sitz: Max. 2 Punkte für Ausstattung										
Recliner-Sitz: Max. 3 Punkte für Sitzkomfort und Beinfreiheit			+ max. 2 Punkte für Ausstattung							
Angled Lie Flat Sitz: Max. 5 Punkte für Einstellmöglichkeiten, Neigung, Beinfreiheit, Bettlänge und Privatsphäre					+ max. 2 Punkte für Ausstattung					
Lie Flat Sitz: Max. 7 Punkte für Einstellmöglichkeiten, Beinfreiheit, Bettlänge und Privatsphäre								+ max. 2 Punkte für Ausstattung		
Lie Flat Sitz mit direktem Gangzugang von jedem Sitz: Max. 7 Punkte für Einstellmöglichkeiten, Beinfreiheit, Bettlänge und Privatsphäre								+ 1 Bonus-Punkt	+ max. 2 Punkte für Ausstattung	

- Die angegebenen Werte gelten für 5-7 h. Bei > 7 h wird bei allen Sitzen, die sich nicht in ein vollständig flaches Bett verwandeln lassen ein Punkt strenger gewertet, bei > 10 h zwei Punkte.

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

	5 bis 10 h	> 10 h
Snacks	Nüsschen oder vergleichbarer Snack Snacks jederzeit auf Wunsch	
Brotkorb	Breite Auswahl an Brötchen und anderen Backwaren	
Gesamte Flugzeit zwischen 12:00 und 03:00 Uhr jeweiliger Ortszeit:		
Vorspeisen	min. 3, davon min. 1 vegetarisch, min. 1 Suppe, min. 1 Salat	min. 4, davon min. 2 vegetarisch, min. 1 Suppe, min. 1 Salat
Hauptgerichte	min. 4, davon min. 1 vegetarisch, breite Auswahl an Fleischsorten	min. 5, davon min. 2 vegetarisch, breite Auswahl an Fleischsorten
Käse	Käseplatte mit Garnitur	Käseplatte mit Garnitur
Dessert	min. 3, darunter Kuchen/Torte und Obst	min. 4, darunter Kuchen/Torte und Obst
Sonstiges	Kuchen oder Gebäck zum Heißgetränk	
Flüge mit einer Start- oder Landezeit zwischen 03:00 Uhr und 12:00 Uhr müssen zudem bieten:		
Frühstück	Rührei, Omelette, Müsli, frische Säfte und/oder Smoothies	

Getränke

- Champagner und Rose Champagner vorhanden, andere hochwertige Schaumweine können alternativ gewertet werden
- Mindestens 3 Rot- und 3 Weißweine, Port und Dessertwein, dabei soll ein breites Spektrum an Rebsorten und Anbaugebieten abgedeckt werden
- Weinliste mit Detailinformationen
- Mindestens 4 Cocktails
- Mindestens 2 Biere
- Mindestens 6 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
- Umfangreiche Teekarte mit mindestens 6 Sorten, davon mindestens 2 Schwarztees und mindestens 2 Früchtetees
- Mindestens 3 Mocktails
- Signature Drink oder besonderes regionales Angebot
- Wasserflasche am Sitz
- Alle Getränke (v. a. Weine) sind adäquat temperiert und ansprechend präsentiert

Komfortartikel

- Amenity Kit
- Decke, Kissen, Slippers, Matratzenauflage (auf Nachtflügen) und Pyjama (auf Nachtflügen)
- 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 (100 MB Datenvolumen wäre ein wünschenswerter Zielwert)
- Bordmagazin und Zeitungsservice mit englischsprachigen Exemplaren
- Schreibset am Platz oder 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 muss umfassen: 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
- Dine on demand System: Beliebige Reihenfolge, Zeitpunkte und Geschwindigkeit des individuellen Getränke- und Mahlzeitenservice
- Tischdecken, großformatige Stoffservietten, passende Glaswaren zu jedem Getränk und adäquat verziertes Porzellan
- Gerichte werden Gang für Gang einzeln aufgetragen, weder Tablett noch Trolley kommen zum Einsatz
- Mehrfach namentliche Ansprache während des Service
- Feedbackrunde und persönliche Verabschiedung

Die Serviceanforderungen unterscheiden sich nicht zwischen Business und First Class, allerdings werden Mängel in der Business Class mit geringeren Abwertungen belegt.