

Kurzstrecke Economy Class						
Ground Handling	Sitz und Ausstattung	Mahlzeiten	Getränke	Komfort-Artikel	Entert. & Business	Service-Ablauf
15 %	30 %	12.5 %	10 %	10 %	10 %	12.5 %
<p>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.</p> <p>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.</p>						

#### **Ground Handling**

- Maximal 10 min Wartezeit am Check In (bei Priority Check In wegen Status keine Wartezeit)
- Sitzplatzwünsche werden soweit möglich berücksichtigt, die besten noch vorhanden Sitzplätze werden zugewiesen, Extra Legroom-Sitze zumindest gegen angemessene Gebühr reservierbar
- Handgepäckanhänger (Namensanhänger) sind verfügbar
- Bei entsprechendem Status: Korrekte Anwendung aller Priority Services
- Boarding erfolgt zeitgerecht und ist gut organisiert

#### **Sitz und Ausstattung**

- 30 % für Beinfreiheit (siehe Tabelle)
- 20 % für Sitzbreite (siehe Tabelle)
- 15 % für Polsterung und Kopfstütze (erwartet wird eine höhenverstellbare Kopfstütze mit verstärkter Seitenführung)
- 15 % für Recline (100° werden erwartet)
- 20 % für die Qualität der Ausstattung (Leselicht, Getränkehalter, Tisch, Staufach/-netz, Steckdosen/USB-Lademöglichkeit)

<b>Beinfreiheit</b>	1 - 3 h	3 - 5 h
2 Punkte gemäß technischer Daten (Sitzabstand in inch) + 1 Punkt entsprechend der konkreten Beschaffenheit des Fußraums (Entertainment-Boxen, Sitzstützen, Fußstützen etc.)	< 30 = 0 P. 30 = 0,5 P. 31 = 1 P. 32 = 1,4 P. 33 = 1,8 P. ≥ 34 = 2 P.	< 30 = 0 P. 30 = 0,2 P. 31 = 0,7 P. 32 = 1,2 P. 33 = 1,7 P. ≥ 34 = 2 P.

<b>Sitzbreite</b>	1 - 5 h
2 Punkte gemäß technischer Daten (Sitzbreite in inch), Feinjustierung entsprechend der konkreten Sitzbeschaffenheit möglich	≤ 16 = 0 P. 17 = 0,8 P. 18 = 1,5 P. ≥ 19 = 2 P.

### **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	Snack zur ersten Getränkerunde	
Mindestanforderungen an den Mahlzeiten-Service	Vorspeise (z. B. Salat)  Min. 3 warme Hauptgerichte, davon min. 1 vegetarisch  Obst oder Dessert	Warmes Brötchen + Butter Käse  Vorspeise (z. B. Salat)  Min. 3 warme Hauptgerichte, davon min. 1 vegetarisch  Obst oder Dessert  Süßigkeit oder Cracker

### **Getränke**

- Getränkliste vorhanden
- mindestens ein Rot- und Weißwein
- Bier
- Stilles und sprudelndes Wasser
- Mindestens 4 Saftvarianten
- Breites Angebot an Softdrinks
- Kaffee und Tee
- Alle Getränke adäquat temperiert und ansprechend präsentiert, z. B. Zitrone und Eis auf Wunsch

### **Komfortartikel**

- Kissen und Decke
- Handcreme, Zahnpflegeset
- Erfrischungstücher oder Handtücher vor den Mahlzeiten

### **Entertainment**

- Audio-Video-on-Demand-System mit breiter Auswahl an aktuellen Filmen, TV-Angeboten und Musik
- Schall-isolierende Kopfhörer
- Großformatiger und hochauflösender Touchscreen
- WLAN-Angebot gegen Gebühr
- Bordmagazin und Zeitungsservice mit englischsprachigen Exemplaren

### **Serviceablauf**

- 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: Erfrischungstücher, Begrüßungsgetränk
- Gedruckte Speisekarten, alle gewünschten Menü-Optionen müssen verfügbar sein
- Erster Getränkeservice nicht später als 30 min (< 3 h Flugzeit) bzw. 45 min (3-5 h Flugzeit) nach dem Start
- Metallbesteck
- Regelmäßige Getränkeunden und prompte Reaktion auf Betätigung des Call Buttons