

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

Ground Handling

- Limousinen-Transfer zum Airport (50 km Umkreis) vor und nach dem Flug
- Separater Check In-Bereich, 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
- Meet & Assist Service am jeweiligen Hub
- Zutritt zur First Class Lounge wird ermöglicht, falls vorhanden, sonst Zutritt zur besten verfügbaren Lounge
- Boarding erfolgt zeitgerecht, Priority Boarding ist klar ausgewiesen und wird durchgesetzt
- Am eigenen Hub wird ein gesonderter Bus oder eine Limousine verwendet, falls es zu einem Bus-Boarding oder Deboarding kommt

Sitz und Ausstattung

- Lie Flat-Sitz mit min. 70 cm Sitzbreite und 200 cm Bettlänge, umfangreichen Einstellmöglichkeiten, großformatigem und verstellbaren Tisch, Rundum-Sichtblenden (oder Suite mit Schiebetür)
- 25 % Beinfreiheit im Sitzen und Bettlänge im Liegen
- 15 % für Breite im Sitzen und Liegen
- 20 % für Privatsphäre
- 15 % für Polster und Qualität der Materialien
- 25 % für die technische Ausstattung (Einstellmöglichkeiten, Bedienkonsole, Leselicht, Ablagen, Tisch, Lademöglichkeiten)

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	Snack zum Welcome Drink, warme Nüsschen oder vergleichbarer Snack, Selbstbedienungs-Snackauslage oder Onboard-Lounge	
Brotkorb	Breite Auswahl an Brötchen und anderen Backwaren	
Gesamte Flugzeit zwischen 12:00 und 03:00 Uhr jeweiliger Ortszeit:		
Vorspeisen	min. 6, davon min. 2 vegetarisch, min. 2 Suppen, min. 2 Salate, Kaviar muss vorhanden sein	min. 8, davon min. 3 vegetarisch, min. 2 Suppen, min. 2 Salate, Kaviar muss vorhanden sein
Hauptgerichte	min. 6, davon min. 2 vegetarisch, breite Auswahl an Fleischsorten	min. 8, davon min. 3 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 / Omlette mit umfangreichen Beilagen, Müsli, frische Säfte und/oder Smoothies	

Getränke

- Champagner und Rose Champagner vorhanden, vorzugsweise im gehobenen Preissegment (z. B. Jahrgangschampagner)
- Mindestens 3 Rot- und 3 Weißweine gehobenen Preisniveaus (> 20 €), Port und Dessertwein, dabei soll ein breites Spektrum an Rebsorten und Anbaugebieten abgedeckt werden
- Weinliste mit Detailinformationen
- Mindestens 6 Cocktails
- Mindestens 3 Biere
- Mindestens 8 Spirituosen aus mindestens 3 Kategorien
- Stilles und sprudelndes Wasser internationaler Premium-Marken
- Mindestens 6 Saftvarianten
- Breites Angebot an Softdrinks
- Kaffee und mehrere Espresso-basierte Getränke
- Umfangreiche Teekarte mit mindestens 8 Sorten, davon mindestens 3 Schwarztees und mindestens 2 Früchtetees
- Mindestens 4 Mocktails
- Signature Drink oder besonderes regionales Angebot
- Onboard Lounge, persönliche Minibar und/oder Self Service Bar
- Wasserflasche am Sitz
- Alle Getränke (v. a. Weine) sind adäquat temperiert und ansprechend präsentiert

Komfortartikel

- Amenity Kit mit Pflegeprodukten renommierter Marken
- Decke, 2 Kissen, Slippers, Matratze (auf Nachtflügen) und Pyjama (auf Nachtflügen)
- Hygieneartikel (entweder im Waschraum oder im Amenity Kit): Handcreme, Parfüm, Lippenpflege, Zahnpflegeset, Mundwasser, 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
- Kostenloses WLAN für die gesamte Flugdauer
- 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