

| Kurzstrecke Premium Economy Class   |                      |            |          |                 |                    |                |
|---|----------------------|------------|----------|-----------------|--------------------|----------------|
| 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, maximal 5 min Wartezeit (bei Priority Check In wegen Status keine Wartezeit)
- Sitzplatzwünsche werden soweit möglich berücksichtigt, die besten noch vorhanden Sitzplätze werden zugewiesen
- Handgepäckanhänger (Namensanhänger) sind verfügbar
- Erhöhte Freigepäckmenge gegenüber Economy Class (min. 2 x 23 kg)
- Bei entsprechendem Status: Korrekte Anwendung aller Priority Services
- Lounge-Zugang am eigenen Hub, zumindest gegen Bezahlung möglich
- Boarding-Priorität gegenüber Economy-Passagieren
- Weitere Inklusivleistungen bei den Priority-Services (z. B. bevorzugte Gepäckaushilfe) für Nicht-Statuskunden in Premium Economy werden mit Zusatzpunkten belegt

#### Sitz und Ausstattung

- Erwartet wird ein Recliner-Sitz mit min. 90 cm Sitzabstand und 47,5 cm Sitzbreite, min. 115° Recline, Beinstütze oder Fußstütze und beidseits eigener Armlehne
- 30 % für Beinfreiheit
- 20 % für Sitzbreite und beidseits eigene Armlehne
- 15 % für Polsterung und Kopfstütze
- 15 % für Recline
- 20 % für Ausstattung (Leselicht, Getränkehalter, Tisch, Stauraum, Steckdosen)

#### 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 Getränkeunde   |  |
| Mindestanforderungen an den Mahlzeiten-Service | Brötchen + Butter<br><br>Salat<br><br>Min. 2 warme Hauptgerichte, davon min. 1 vegetarisch<br><br>Obst oder Dessert | Warmes Brötchen + Butter<br>Käse<br><br>Salat<br><br>Min. 3 warme Hauptgerichte, davon min. 1 vegetarisch<br><br>Obst oder Dessert<br><br>Süßigkeit oder Cracker |

### **Getränke**

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

### **Komfortartikel**

- Amenity Kit mit Schlafsocken, Schlafbrille und Ohropax (wird nur bei Nachtflügen ab 3 h erwartet)
- 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 nach dem Start
- Metallbesteck
- Regelmäßige Getränkeunden und prompte Reaktion auf Betätigung des Call Buttons