

Langstrecke Premium Economy 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, 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. 100 cm Sitzabstand und 50 cm Sitzbreite, min. 130° Recline, Beinstütze mit 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

	5 - 7 h	7 - 10 h	> 10 h
Snacks	Snack zur ersten Getränkeunde Snackoptionen jederzeit auf Anfrage oder Auslage in der Galley		
Anzahl Mahlzeiten	Mindestens eine große und eine kleine	Mindestens zwei große	Mindestens zwei große und eine kleine

<b>Bei den großen Mahlzeiten wird erwartet</b>
Warmes Brötchen + Butter und Käse Salat Obst oder Dessert Süßigkeit oder Cracker 3 Hauptgerichte zur Auswahl, davon min. 1 vegetarisch

<b>Bei den kleinen Mahlzeiten wird erwartet</b>
Kalte oder warme Snackbox (oder Tablett) mit mindestens zwei Komponenten

### **Getränke**

- Getränkliste vorhanden
- Champagner vorhanden, andere hochwertige Schaumweine können alternativ gewertet werden
- Mindestens 2 Rot- und 2 Weißweine
- Bier
- Kleines Angebot an Spirituosen
- Stilles und sprudelndes Wasser
- Mindestens 4 Saftvarianten
- Breites Angebot an Softdrinks
- Kaffee und mindestens 2 Espresso-basierte Getränke
- Mindestens ein Schwarztee, ein Früchtetee und ein sonstiger 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
- Kissen und Decke
- Hygieneartikel (entweder im Amenity Kit oder im Waschraum): 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 45 min nach dem Start
- Metallbesteck
- Regelmäßige Getränkeunden und prompte Reaktion auf Betätigung des Call Buttons