Lufthansa magazin

magazin.lufthansa.com



Tartu: Die Stadt in Estland ist Hotspot für Start-ups

Max Hollein im Sky Talk

> Interview with the new
director of the New York Met

Innovative startup culture in Tartu, Estonia

Athen: Bunt durch Street-Art
> Street art impresses tourists
and academics in Athens

1

20

SCHUB AUF DEM WEG NACH OBEN



Vielseitigkeit in Person: Flugbegleiterin Shareenah Rupp bildet sich zur Fachberaterin für Servicemanagement weiter > Flight attendant Shareenah Rupp is training to be a service management consultant



Für die Flugbegleiter von Lufthansa brechen neue Zeiten an: Erstmals eröffnet eine staatlich anerkannte Fortbildung ihnen zusätzliche Karrierechancen **Ready for takeoff** A new era has begun for flight attendants at Lufthansa: The first state-approved training program is opening up additional career opportunities

FOTOS **JENS GÖRLICH**TEXT **AILEEN TIEDEMANN**

as macht eine gute Ansage an Bord aus?", fragt Stimmcoach Jana Schmidt die Teilnehmer ihres Seminars. "Man muss fühlen, was man sagt", findet Matthias May, seit drei Jahren Flugbegleiter bei Lufthansa. "Nur dann bekommt man die Aufmerksamkeit der Passagiere. Ich lege immer viel Wert darauf, dass meine Stimme meine positive Grundeinstellung transportiert." Der 22-jährige Frankfurter will Purser werden - so heißen die Kabinenchefs in der Sprache der Luftfahrt. Deshalb absolviert er die Weiterbildung Fachberater für Servicemanagement (SMP), die 2017 eingeführt wurde und Flugbegleitern und Flugbegleiterinnen nicht nur erstmals zu einem anerkannten Berufsabschluss verhilft, sondern ihnen neben besseren Aufstiegschancen in ihrer Branche auch den Einstieg in andere Dienstleistungsberufe erleichtert. Die Weiterbildung setzt sich aus zwei Teilen zusammen: In einem durchschnittlich sieben bis elf Monate dauernden Fernoder Präsenzstudium bereiten sich die Teilnehmer auf eine Prüfung vor der Industrie- und Handelskammer Frankfurt vor. Getestet werden sie in Konfliktmanagement, Kommunikation und Mitarbeiterführung, aber auch auf betriebswirtschaftliche Expertise kommt es an. Wer bestanden hat, nimmt an der achttägigen internen Qualifizierung im Lufthansa Aviation Training Center teil, wo sich alles um die Anforderungen an Bord dreht. "Ein Schwerpunkt in der internen Qualifikation ist das Rollenverständnis der zukünftigen SMP-Kollegen an Bord. Dazu zählt, handlungs-

EN> What makes a good announcement?" voice coach Jana Schmidt asks. "You have to mean what you're saying," says Lufthansa flight attendant Matthias May, who's been with the airline for three years. "That's the only way to gain passengers' attention. I try hard to make my voice convey my positive attitude." May, 22, hails from Frankfurt and wants to become a purser - a cabin boss. That's why he's taking the service management consultant (SMP) training course that was introduced in 2017. Not only is it the first course to offer flight attendants a recognized professional qualification and better chances of promotion in their field, it also makes it easier for them to secure openings in other service segments. There are two parts to the course: After an average seven to 11 months of preparatory distance or class learning, the students sit an exam at the Chamber of Industry and Commerce (CIC) in Frankfurt, which tests their conflict management, communication and leadership skills, as well as business expertise. Those who pass the exam then attend an eight-day internal qualification course at the Lufthansa Aviation Training Center covering all the different cabin duties. "A key aspect of the course is clarifying the role the future service management consultants will be expected to fulfill, such as learning how to act with confidence and poise, and understanding the tools they have at their disposal - like their own voice, for instance," says Andrea Hentes, Team Leader of Lufthansa Cabin Training and Development. The students next practice making announcements with a wine





Seminar-Szenen: Käse- und Weinschulung für die First Class (links), Matthias May feilt beim Ansagentraining an seiner Aussprache (oben). Fachlicher Austausch: Heike Weidmann von der IHK Frankfurt, Fliegerreferentin Christine Finder-Ott, Gruppenleiter Matthias Heine und Flugbegleiter May von Lufthansa (rechts, von links)

> Cheese and wine seminar (left); Matthias May hones his articulation (above). Talking shop: Heike Weidmann, CIC, Frankfurt, flight operations consultant Christine Finder-Ott, Group Leader Matthias Heine and flight attendant May of Lufthansa (from left to right)

sicher zu werden und seine persönlichen Werkzeuge kennenzulernen – wie zum Beispiel die eigene Stimme" so Andrea Hentes, Gruppenleiterin Training und Entwicklung Lufthansa Kabine.

Beim heutigen Ansagentraining geht es weiter: Die Teilnehmer üben, mit einem Weinkorken zwischen den Zähnen zu sprechen, damit ihre Aussprache klarer und verständlicher wird. Coach Jana Schmidt, 36, ausgebildete Musicaldarstellerin und selbst elf Jahre Flugbegleiterin, erklärt: "Frei gesprochene Ansagen sind die besten. Und schaut die Passagiere beim Reden an – dann hören sie euch auch zu."

Doch welche Vorteile hat der neue Abschluss eigentlich für die Airline? "Das hohe Serviceniveau an Bord erhöht sich durch fortgebildete Mitarbeiter natürlich noch weiter", sagt Matthias Heine, Gruppenleiter Einsatz- und Geschäftsbedingungen Kabine bei Lufthansa und maßgeblich an der Entwicklung der Weiterbildung beteiligt. "Je mehr Kommunikationskompetenzen ein Flugbegleiter hat, desto besser wird er in Konfliktsituationen reagieren." Heike Weidmann, stellvertretende Geschäftsführerin Aus- und Weiterbildung an der IHK Frankfurt, benennt ein zentrales Motiv aus Sicht der Wirtschaft: "Bislang galten Mitglieder des Kabinenpersonals ja nur als "angelernt". Uns liegt vor allem daran, den Beruf des Flugbegleiters stärker im Berufsbildungssystem zu verankern."

Shareenah Rupp, 25, wollte ursprünglich nur ein, zwei Jahre als Flugbegleiterin arbeiten, um nach ihrem Politik- und Jurastudium "die Welt zu sehen". Die neuen Fortbildungsmöglichkeiten bestärkten sie jedoch, weiter an Bord zu bleiben: "So kann ich mein Wissen vertiefen und auch als Purser oder in

EN > cork between their teeth to improve their enunciation, making them easier to understand. Coach Schmidt, 36, a trained musical performer and a flight attendant herself for 11 years, explains: "It's best to speak without a script and look at the passengers – then they'll listen to you."

But how does the airline benefit? "The high level of service on board will naturally become even higher," says Matthias Heine, Group Leader, Cabin Operating and Business Conditions at Lufthansa, who played a key role in developing the new program. "The better they are at communicating, the better flight attendants will react in a conflict situation." Heike Weidmann, Deputy Director of Training and Further Training at the CIC in Frankfurt, pinpoints an important motivation from the industry's perspective: "Until now, cabin staff merely 'acquired' their vocational skills: Our priority now is to secure the job of flight attendant a place in the vocational training system."

After studying politics and law, Shareenah Rupp, 25, intended to work as a flight attendant only briefly as a way of "seeing the world." But the new training program encouraged her to stay: "This way, I can learn more and also work as a purser or in First Class. And if I ever decide I no longer want to fly, there are plenty of other jobs open to me on the ground."

The training program was partly created to provide more recognition for the job

Die Fortbildung für Flugbegleiter wurde auch geschaffen, um ihrer komplexen Tätigkeit mehr Anerkennung zu zollen

der First Class arbeiten. Und wenn ich mal nicht mehr fliegen will, stehen mir viele neue Jobs am Boden offen."

Etwa im Training neuer Mitarbeiter oder bei der Entwicklung neuer Kabinenkonzepte. Schließlich kennt niemand die Abläufe an Bord besser als das Kabinenpersonal selbst. Auch in dieser Hinsicht ist die Fortbildung sinnvoll: Je vielschichtiger das Wissen der Flugbegleiter ist, desto mehr können sie später weitergeben. Ziel ist es deshalb auch, ihre betriebswirtschaftlichen Kompetenzen und ihre Organisations- und Führungsqualitäten zu stärken. "Als Purser möchte ich Motivator für meine Kollegen sein", sagt May. "Die Passagiere merken ja, ob die Stimmung innerhalb der Crew gut ist. Das funktioniert aber nur, wenn man schon beim Briefing vor dem Flug eine positive Energie erzeugt. Und das ist schon deshalb notwendig, weil sich die Teams immer neu zusammensetzen."

Der nächste Programmpunkt an diesem Schulungstag ist eine Käse- und Weinschulung für die First Class. Während draußen Flugzeuge landen und starten, erläutert Kursleiter Jürgen Henze die Weine und Käse-sorten, die sich für den Verzehr an Bord besonders eignen: "Sie sollten einen kräftigen Geschmack haben, denn in der trockeneren Luft an Bord kann der Mensch nicht so gut schmecken." Er empfiehlt deutschen Spätburgunder und spanischen Chardonnay und erklärt dann, wie man Schimmelkäse und Brie professionell serviert. "In der First fühlt man sich, als arbeite man in einem Spitzenrestaurant", sagt die Flugbegleiterin Alexandra Montagner, 53, die sich für die Fortbildung zur Servicemanagerin entschieden hat, weil sie die Arbeit in der ersten Klasse besonders schätzt. "Ich bin nach einer längeren Pause mit 50 Jahren wieder in den Job als Flugbegleiterin eingestiegen", erzählt sie. "An der First Class gefällt mir das eigenverantwortliche Arbeiten, weil man meist im Zweierteam agiert", so Montagner. "Außerdem lernt man die Gäste besser kennen und kann gezielter auf persönliche Wünsche eingehen."

Lufthansa Personalvorstand Bettina Volkens fasst zusammen: "Die Qualifizierung zum SMP ist ein Beitrag zur Beschäftigungsfähigkeit unserer fliegenden Kolleginnen und Kollegen." Und tatsächlich: Für das neue Bildungsangebot interessieren sich mittlerweile auch Unternehmen aus dem Gesundheits- und Fitness-Sektor und der Verkehrs- und Logistikbranche.

Geschaffen wurde der IHK-geprüfte Abschluss aber auch, um der komplexen Tätigkeit der Flugbegleiter mehr Anerkennung zu zollen. Schließlich werden sie in ihrem Job täglich mit neuen Situationen und anderen Passagieren konfrontiert. "Wir treffen auf die unterschiedlichsten Menschen, und darauf wollen wir bestmöglich vorbereitet sein", so May. "Denn das ist ja gerade das Schöne an diesem Beruf: Man fliegt um die Welt und wird immer offener für andere Länder und Kulturen."

EN > Rupp could train other staff or develop new cabin concepts, for example. After all, cabin crews are the experts when it comes to running things on board. The more they know, the more they can pass on. That's why the goal is also to improve flight attendants' business acumen and organizational and leadership skills. "As a purser, I would like to be a motivator for my colleagues," says May. "Passengers can tell if the crew atmosphere is good. But for that, you have to generate positive energy prior to the flight, during the briefing. And this is doubly important because team line-ups are always changing."

The next item on the training agenda is a lesson on cheese and wine for First Class. As aircraft land and depart outside the window, course trainer Jürgen Henze explains which wines and cheeses taste best on board: "The flavors should be strong because the dryness of the air inside the cabin dulls our sense of taste." He recommends a German Pinot noir and a Spanish Chardonnay and then describes the professional way to serve blue cheeses and brie. "Use a different knife for each cheese so as not to mix the flavors," Henze warns, as his students stand at a service trolley with a white tablecloth, trying their hand at dividing up round, rectangular and tapered cheeses. The aim is to provide a truly perfect service. "You have to know which wine to recommend to a connoisseur for saddle of venison," says Henze. "And you should also know the Bordeaux region." "Working in First Class is like working at a top restaurant," says flight attendant Alexandra Montagner, 53, who decided to train as a service manager because she enjoys the work in First Class. "At 50, I returned to work as a flight attendant after a lengthy break," she says. "What I like about First Class is being able to use my initiative because we usually work in teams of two," says Montagner. "Also, you get to know the passengers better and can fulfill individual wishes."

Bettina Volkens, Lufthansa Head of Human Resources, sums up: "The SMP qualification contributes to our flying staff's employability." The new qualification has even attracted interest from companies in the health, fitness, transportation and logistics sectors. The CIC qualification wasn't created just to improve cabin staff skills, but to acknowledge the complexity of their job. "Flight attendants encounter new situations and passengers every day, and we want to be as well prepared as possible," says May. "That's the great thing about this job: You fly around the world and become more and more open to other countries and cultures."

