

Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr

Berufstyp	Anerkannter Ausbildungsberuf
Ausbildungsart	Duale Berufsausbildung, geregelt nach Berufsbildungsgesetz (BBiG)
Ausbildungsdauer	3 Jahre
Lernorte	Betrieb und Berufsschule



■ Was macht man in diesem Beruf?

Servicekaufleute im Luftverkehr betreuen und beraten Fluggäste vor und während des Fluges. Am Abfertigungsschalter checken sie Passagiere ein und nehmen das Gepäck entgegen. Im Flugzeug kümmern sie sich um Wohl und Sicherheit der Fluggäste, informieren sie über die Sicherheitseinrichtungen und leiten in Notfallsituationen die nötigen Maßnahmen ein.

Neben der Annahme und Ausgabe von Gepäck koordinieren sie Vorgänge bei der Abfertigung von Flugzeugen, wie etwa die Beladung, den Einstieg der Passagiere oder das Briefing der Crew. Darüber hinaus stellen sie Tickets aus oder führen Mietwagenbuchungen durch und erledigen kaufmännische Aufgaben.

■ Wo arbeitet man?

Servicekaufleute im Luftverkehr arbeiten hauptsächlich

- für Flughafenbetriebe
- bei Linien- und Charterfluggesellschaften
- in Reisebüros und bei Reiseveranstaltern

Sie arbeiten am Schalter, bei der Abfertigung, dem Be- und Entladen eines Flugzeuges, im Büro oder im Flugzeug.

■ Worauf kommt es an?

- Um in der Flugbegleitung trotz unregelmäßiger Arbeitszeiten und Zeitverschiebung leistungsfähig und freundlich zu bleiben, ist **psychische Belastbarkeit** unverzichtbar. **Kommunikationsfähigkeit** hilft, Kunden verständlich über Flugverbindungen und verfügbare Plätze zu informieren. In Konfliktsituationen sind **Beherrschtheit** und **Selbstsicherheit** wichtig, um z.B. im Umgang mit schwierigen oder ungedulden Kunden sowie in Gefahrensituationen sicher und souverän auftreten zu können. Um angemessen auf kulturelle Besonderheiten ausländischer Fluggäste eingehen zu können, ist **interkulturelle Kompetenz** gefragt.
- Für das Kalkulieren von Angeboten sind sichere **Mathematikkenntnisse** notwendig. Im internationalen Kundenkontakt und Schriftverkehr sind gute mündliche Ausdrucksfähigkeit und Rechtschreibkenntnisse in **Deutsch** und **Englisch** wichtig. Um Lage und Besonderheiten verschiedener Reiseziele zu kennen, ist Wissen in **Geografie** hilfreich. Aufgaben im Rechnungswesen oder Zahlungsvorgänge erfordern Kenntnisse im Fach **Wirtschaft**. **EDV-Kenntnisse** erleichtern den Umgang mit Anwendungsprogrammen im Servicebereich des Luftverkehrs.

■ Was verdient man in der Ausbildung?

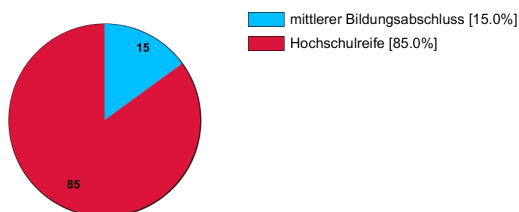
Beispielhafte Ausbildungsvergütungen pro Monat:

- 1. Ausbildungsjahr: € 724
- 2. Ausbildungsjahr: € 773
- 3. Ausbildungsjahr: € 823

■ Welcher Schulabschluss wird erwartet?

Rechtlich ist keine bestimmte Schulbildung vorgeschrieben. In der Praxis stellen Betriebe überwiegend Auszubildende mit **Hochschulreife** ein.

Ausbildungsanfänger/innen 2009 (in %)










■ Welche Alternativen gibt es?

Wenn es mit dem Ausbildungsplatz zum Servicekaufmann/zur Servicekauffrau im Luftverkehr nicht klappt, hier eine kleine Auswahl von Alternativberufen mit vergleichbaren Ausbildungs- bzw. Tätigkeitsinhalten:

- Internationale/r Luftverkehrsassistent/in
- Luftverkehrskaufmann/-frau
- Tourismuskaufmann/-frau (Privat- und Geschäftsreisen)
- Kaufmann/-frau - Tourismus und Freizeit

■ Ausbildungsplatz gesucht? Weitere Informationen gewünscht?

	Betriebliche Ausbildungsstellen und Praktikumsstellen findet man in der Online-JOBBÖRSE: http://arbeitsagentur.de >> JOBBÖRSE
	Schulische Ausbildungsplätze findet man im Portal für berufliche Aus- und Weiterbildung KURSNET: http://arbeitsagentur.de >> KURSNET
	Ausführliche Ausbildungs- und Tätigkeitsbeschreibungen, Bilder und Filme gibt es im Informationssystem BERUFENET: http://arbeitsagentur.de >> BERUFENET
	Einblicke in Ausbildung und Beruf bieten zahlreiche Filme unter http://arbeitsagentur.de >> BERUFETV
	Infos zu Ausbildung und Beruf (z.B. Tagesabläufe von Azubis) für Schüler/innen bis Klasse 10 bietet planet-beruf.de: http://arbeitsagentur.de >> planet-beruf.de >> Berufe finden >> Berufe von A bis Z
	Internet-Plätze, Medien und Informationen zu Ausbildung und Beruf bieten die Berufs-Informations-Zentren (BiZ) in den Agenturen für Arbeit. Adressen und Infos zum BiZ stehen hier zur Verfügung: http://arbeitsagentur.de >> Bürgerinnen & Bürger >> Ausbildung >> Berufs-Informations-Zentren
	Terminvereinbarungen für ein Beratungsgespräch bei der Agentur für Arbeit vor Ort: Tel. 01801 / 555111 (Festnetzpreis 3,9 ct/min; Mobilfunkpreise höchstens 42 ct/min)