

## Servicekaufmann/-frau im Luftverkehr

<b>Berufstyp</b>	Anerkannter Ausbildungsberuf
<b>Ausbildungsart</b>	Duale Ausbildung bei Luftverkehrsgesellschaften und Flughafenbetrieben (geregelt durch Ausbildungsverordnung)
<b>Ausbildungsdauer</b>	3 Jahre
<b>Lernorte</b>	Ausbildungsbetrieb und Berufsschule (duale Ausbildung)



### ■ Was macht man in diesem Beruf?

Servicekaufleute im Luftverkehr betreuen, informieren und beraten Fluggäste am Flughafen. Sie ermitteln Flugpreise, verkaufen Tickets, reservieren Sitzplätze und buchen auf Wunsch Hotelzimmer und Mietwagen. Am Abfertigungsschalter checken sie Passagiere ein und nehmen das Gepäck an. Zudem koordinieren sie Vorgänge bei der Abfertigung von Flugzeugen, wie die Beladung, den Einstieg der Passagiere oder das Briefing der Crew, und achten auf die Einhaltung der Sicherheitsvorschriften. Sie erledigen auch kaufmännische Aufgaben. Beispielsweise arbeiten sie bei der Konzeption und Umsetzung von Marketingmaßnahmen und in der Personalwirtschaft mit oder bearbeiten Zahlungsvorgänge und Reklamationen.

### ■ Wo arbeitet man?

#### Beschäftigungsbetriebe:

Servicekaufleute im Luftverkehr finden Beschäftigung

- bei Flughafenbetrieben, Linien- und Charterfluggesellschaften sowie Abfertigungsgesellschaften
- in Reisebüros und bei Reiseveranstaltern

#### Arbeitsorte:

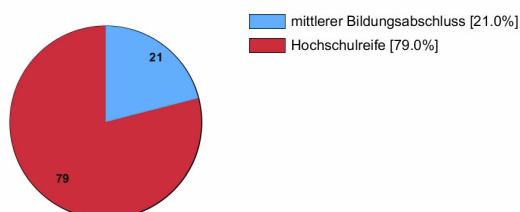
Servicekaufleute im Luftverkehr arbeiten in erster Linie

- am Kunden- oder Check-in-Schalter
- am Gate (Flugsteig)
- im Ladebereich
- im Büro

### ■ Welcher Schulabschluss wird erwartet?

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

Ausbildungsanfänger/innen 2017 (in %)



## ■ Worauf kommt es an?

### Anforderungen:

- Kunden- und Serviceorientierung, Kontaktbereitschaft (z.B. beim Betreuen von Passagieren, Anbieten von Dienstleistungen, beim Führen von Reklamationsgesprächen)
- Organisatorische Fähigkeiten (z.B. beim Mitwirken an der Personaleinsatzplanung)
- Sorgfalt und Konzentrationsfähigkeit (z.B. beim korrekten und fehlerfreien Erstellen von Load- und Trimsheets, beim Informieren von Fluggästen in lauten Schalterhallen)
- Verantwortungsbewusstsein (z.B. bei der Umsetzung von Sicherheitsvorschriften)

### Schulfächer:

- Mathematik (z.B. beim Berechnen von Flugpreisen und Abrechnen von Dienstleistungen)
- Deutsch (z.B. beim Beraten der Kunden und Erledigen des Schriftverkehrs)
- Englisch und weitere Fremdsprachen (z.B. für den Einsatz auf internationalen Flughäfen)
- Geografie/Erkunde (z.B. für Kenntnisse über Lage und Besonderheiten von verschiedenen Reisezielen und Destinationen)
- Wirtschaft (z.B. beim Durchführen von Buchungen und Abrechnungen sowie Bearbeiten von Zahlungsvorgängen)

## ■ Was verdient man in der Ausbildung?

Beispielhafte Ausbildungsvergütungen pro Monat:

- 1. Ausbildungsjahr: € 902
- 2. Ausbildungsjahr: € 956
- 3. Ausbildungsjahr: € 1.011

## ■ Weitere Informationen



Berufe – aktuell, umfassend, multimedial



Für Berufseinsteiger: Check deine Talente und finde den passenden Beruf – inkl. Bewerbungstraining



Bildung – Beruf – Arbeitsmarkt: Selbstinformation zu allen Themen an einem Ort



Bundesagentur für Arbeit

[www.arbeitsagentur.de](http://www.arbeitsagentur.de) – Bei den **Dienststellen vor Ort** (Startseite) kann man z.B. einen Termin für ein Beratungsgespräch vereinbaren.

