



Tätigkeiten am Flughafen

Passenger Service Agents

Ticket Agent

Sie brauchen ein Ticket, wollen Ihren Flug umbuchen? Dann sind Sie bei unseren Kolleginnen und Kollegen vom Verkaufschalter an der richtigen Stelle. Anstatt im Reisebüro können Sie hier Ihr Ticket direkt kaufen oder sich über Flugverbindungen und Preise beraten lassen.

Passenger Service Agent

Am Check-in Schalter nehmen sie Ihr Gepäck entgegen, stellen Ihnen eine Bordkarte aus und machen Sie mit den Abflugdaten vertraut. Am Flugsteig koordinieren sie alle Tätigkeiten, damit Ihr Flug Wien pünktlich verlassen kann und verabschieden Sie in die Hände unserer Kolleginnen und Kollegen vom Flugbetrieb.

Customer Special Service Agent

Chill Out am Flughafen ist die Devise unser Kolleginnen und Kollegen, die unsere Gäste in den Lounges betreuen. In angenehmer Atmosphäre können Sie hier entspannt auf Ihren Abflug warten. Bei einem Leckerbissen von DO & CO vergisst man leicht, wie schnell die Zeit vergeht. Ebenso können Sie sich in Ruhe auf den nächsten Geschäftstermin vorbereiten.

Arrival Service Agent

Wenn Sie (in Wien) angekommen sind, sehen Sie die Kolleginnen hoffentlich kaum – außer es fehlt Ihnen ein Gepäckstück oder wurde beschädigt. Unsere „Lost & Found“-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter helfen Ihnen dann gerne. Ein weltweites „Baggage Tracing System“ unterstützt sie dabei, fehlgeleitetes Gepäck bis vor Ihre Wohnungstüre zu bringen.

Sicherheitskontrolle

Bevor die Fluggäste den Transitbereich betreten, findet eine Sicherheitskontrolle statt, bei der Personen und Handgepäck kontrolliert werden. Die Aufgabe ist es, Gegenstände herauszufiltern, die von Fluggästen nicht in Sicherheitsbereiche oder an Bord eines Flugzeuges mitgenommen werden dürfen (gemäß EU-Verordnung auch Flüssigkeiten, sowie Aerosole und Gele).

Duty Free

Für ihre Einkäufe bekommen nicht EU-Bürger bzw. Personen, die ihren Wohnsitz in einem Land außerhalb der EU haben, die Mehrwertsteuer rückerstattet. Vorausgesetzt, der Fluggast fliegt in ein Nicht-EU-Land und der bezahlte Betrag beträgt mehr als 75 €. Dabei erhalten sie den Zollstempel für Güter, die im Handgepäck befördert werden, am letzten EU Flughafen entlang der Reise und für Güter, die im eingetragenen Gepäck befördert werden, am Ausgangsflughafen.



Führung:

Beginn des Rundgangs beim Informations-Schalter im Check-in 3

- > **Check-in**
 - Economy Class Check-in
 - Business Class Check-in
 - Web Check-in
 - Mobile Check-in
 - Off Airport Check-in
 - Premium Check-in am CAT Terminal
 - Special Assistance Counter
 - Family Check-in
 - Drop Off Counter
 - SMS Check-in für Miles & More Kunden
 - Self Check-in Automaten
 - Abfertigung von Kundenairlines
- > **Transitbereich**
 - Check-in 2 und Check-in 3
 - Service Center
- > **Arrival Services**
 - Ankunftshalle
 - Gepäcksausgabebänder
 - Austrian Arrival Services

Nach ca. 2 Stunden endet unser Rundgang wieder im Check-in 3.



Passenger Service am Flughafen Wien

Führungen im Austrian Passagierdienst am Flughafen Wien



Begleiten Sie uns auf einem Rundgang durch den Flughafen Wien und lernen Sie die Tätigkeitsfelder von Austrian Airlines im Passagierdienst am Boden näher kennen.

Wir zeigen Ihnen Abläufe, die sich hinter den Kulissen abspielen, damit Sie Ihre nächste Reise entspannt beginnen können.

Das neue 150.000 m² große Terminalgebäude bringt ein neues Reiseerlebnis und eine neue Qualität für unsere Passagiere.

Fakten zu Austrian Airlines (Stand: April 2013)

- > 130 Destinationen in 57 Länder weltweit
- > Kerngeschäft: Linienverkehr, Charterverkehr und Cargo
- > Ca. 8600 Mitarbeiter weltweit
- > Mitglied im größten Fluglinienverbund der Star Alliance
- > Mehr als 200.000 Flugbewegungen im Jahr
- > Ca. 12,4 Mio Passagiere pro Jahr
- > Service für mehr als 30 verschiedene Airlines
- > Unser Team besteht aus Mitarbeitern, die über 80 verschiedene Sprachen sprechen



Bordkarte und Gepäck

Etix®

Etix® ist ein elektronisches Flugticket. Die Vorteile sind: papierloses Fliegen, rascher und günstiger Ticketkauf via Internet, Vermeidung von Ticketverlust, Nutzung von Web- und Automaten Check-in und das Einsteigen in das Flugzeug über die Quick Boarding Gates. Dadurch ergeben sich für Fluggäste kürzere Wartezeiten am Flughafen.

Bordkarte am Handy

Die Bordkarte am Handy ist eine elektronische Bordkarte, die im Zuge des Check-ins mittels Internet bzw. Mobiltelefon auf Wunsch des Fluggastes auf das Mobiltelefon/PDA übermittelt wird. Die mobile Bordkarte beinhaltet alle flugrelevanten Informationen, wie Flugnummer, Boardingzeit, Abflugzeit, Sitzplatz und den zur Identifizierung notwendigen 2D-Barcode. Die Vorteile der mobilen Bordkarte sind ähnlich wie beim elektronischen Ticket.

Web Check-in

Das ist eine Check-in Möglichkeit im Internet. Hier kann der Fluggast bequem ab 36 Std. vor Abflug seinen Sitzplatz auswählen, sowie auf Wunsch zahlreiche Services (wie Upgrade, Meals, Übergepäck, etc.) zukaufen. Die Bordkarte wird zu Hause ausgedruckt oder per SMS bzw. Email dem Fluggast übermittelt.

Baggage Tag

Die Gepäcksanhänger dienen zur Identifikation von eingetragtem Gepäck. Gepäck, das auf einem EU Flughafen eingetragt wurde, weist einen grünen Rand auf. Am Baggage Tag im Beispiel sind folgende Informationen enthalten:

- > individuelle Gepäcksnummer: OS299050
- > Destinationen und Flugnummern/Datum entlang der Reise:
 - von Wien nach Frankfurt, OS 127, am 25. des Monats
 - von Frankfurt nach Singapur, QF 006
 - von Singapur nach Cairnes, A0 7862
 wobei die Enddestination immer an oberster Stelle angeführt ist.
- > Name des Fluggastes: Mr. Johannes Bach
- > Barcode: entspricht dem gesamten Baggage Tag



Lost & Found

Die Aufgaben vom Lost & Found Arrival Service reichen von der Erfassung von vermissten Gepäckstücken über die Bearbeitung beschädigter bzw. herrenloser Koffer bis zum Nachschicken von am Flughafen zurückgebliebenen Gepäckstücken. Neben Gepäcksthemen ist Arrival Service für die Organisation von Bodentransporten (Bus, Taxi) sowie Hotelübernachtungen zuständig.



Spezielle Themen

Unaccompanied Minors

Für unbegleitete Kinder im Alter von 5 bis zum vollendeten 11. Lebensjahr bieten wir die Möglichkeit an, die Kinder gegen eine Gebühr ohne Begleitung der Eltern oder eines Erwachsenen zu befördern. Das Kind wird unter Aufsicht von Austrian Airlines Personal (Bodenpersonal und Crew) gestellt und vom Zeitpunkt der Übernahme bis zur Übergabe des Kindes ständig betreut.

Fluggäste mit Behinderung und hilfsbedürftige Gäste

Das Servicekonzept von Austrian Airlines für Menschen mit Behinderung und hilfsbedürftige Gäste beinhaltet eine optimale Gestaltung des Reiseverlaufs. Dafür ist es notwendig, alle relevanten Informationen sowie etwaige Serviceanfragen zum Zeitpunkt der Buchung zu erfassen. Fluggästen, die in ihrer Bewegung eingeschränkt sind, steht das VIAS Mobility Service am Flughafen Wien zur Verfügung, welches die Betreuung der Gäste vom Betreten des Flughafengebäudes bis zum Sitzplatz im Flugzeug (und umgekehrt) übernehmen.

Diplomatischer Kurier

Diplomatisches Gepäck kann unter Aufsicht eines diplomatischen Kuriers (USA) bzw. Queens Messengers (GB) entweder als Handgepäck, als Handgepäck auf einem dafür zur Verfügung gestellten Sitzplatz oder als eingetragtes Gepäck transportiert werden. Diplomatisches Gepäck unterliegt in Wien den üblichen Sicherheitskontrollen.

Unruly Passengers

Wir behalten uns, wie in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen (Beförderungsverweigerungsrecht) festgehalten, das Recht vor, Passagiere von einem Flug auszuschließen, wenn die Sicherheit, Gesundheit oder der Komfort von Passagieren oder Crew gefährdet oder bedroht sein können.

Tiere

Es gibt zwei Möglichkeiten, Katzen und Hunde gegen Gebühr auf einem Austrian Flug zu transportieren: wenn das Tier inklusive Transportbehältnis nicht mehr als 8kg wiegen, kann es in der Kabine befördert werden. Wird dieses Limit überschritten, wird das Tier (wie ein Gepäckstück) eingetragt und in einem speziell dafür vorgesehenen Gepäckraum im Flugzeug transportiert. Nagetiere, wilde oder sehr große Tiere können nur als Fracht akzeptiert werden. Innerhalb der EU müssen die Tiere einen Petpassport, Mikrochip und eine Tätowierung haben. Die Ausnahme sind Tiere für Menschen mit Behinderung oder z.B. Lawenhunde.

