Passenger Service Agent (m./w./d.)

BERUFSBESCHREIBUNG

Passenger Service Agents (m./w./d.) arbeiten auf Flughäfen an den Schaltern der Fluglinien und betreuen Reisende und Fluggäste. Sie kontrollieren Reisedokumente (Reisepass und Flugticket), stellen Boardingpässe aus und checken das Gebäck ein. Immer häufiger besteht ihre Aufgabe auch darin, Passagiere beim Self-Check-In zu unterstützen.

Weiters treffen sie spezielle Vorkehrungen für gebrechliche und körperbehinderte Reisende, erteilen Flugauskünfte und führen Flugansagen durch.

Passenger Service Agents (m./w./d.) arbeiten an den Informations- und Eincheckschaltern an Computerarbeitsplätzen mit entsprechender Software. Sie arbeiten im Team mit Berufskolleg*innen und verschiedenen Mitarbeiter*innen des Flughafenbetriebes und haben Kontakt zu den Reisenden.

Ausbildung

Für den Beruf Passenger Service Agent (m./w./d.) gibt es keine geregelte Ausbildung. Die Ausbildung erfolgt innerbetrieblich bei den jeweiligen Fluggesellschaften. Vorausgesetzt werden eine abgeschlossene Schul- oder Berufsausbildung (ideal sind Ausbildungen im Fremdenverkehrsbereich), bei einigen Fluggesellschaften auch Reifeprüfung (Matura) und sehr gute Fremdsprachenkenntnisse (Englisch). Männliche Bewerber sollten den Präsenz- oder Zivildienst abgeleistet haben.

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

administrative und organisatorische Tätigkeiten am Check-in-Schalter:

- Reisepässe, Tickets, weitere Reisedokumente kontrollieren
- Boardingpässe ausstellen, Sitzplatzwünsche berücksichtigen
- Gepäckstücke entgegennehmen, wiegen, weiterleiten
- beim Self-Check-In unterstützen
- Passagiere am Flugsteig (Gate) betreuen: Boardingpässe kontrollieren, Fluggästeliste prüfen und feststellen, ob alle Passagiere ins Flugzeug eingestiegen sind
- gegebenenfalls "Last-Minute" Ansagen durchführen, Passagiere zum Einsteigen auffordern
- Vorkehrungen für kranke, gebrechliche oder körperbehinderte Passagiere treffen (z. B. Rollstühle bereitstellen)
- Vorkehrungen für Babys und Kleinkinder treffen
- per Funk oder Telefon mit dem Informationscenter und dem Cockpit kommunizieren

administrative Tätigkeiten am Informationsschalter:

- Auskünfte über Flugpläne, Flugzeiten, Verspätungen usw. erteilen
- Passagierlisten ablegen, Dokumente und Archive führen
- Ticket- und Platzreservierungen entgegennehmen
- Cateringfirmen (für die Bordverpflegung) anweisen, Ansagen und Aufrufe durchführen
- verlorene Gepäckstücke auffinden

Anforderungen

- gutes Sehvermögen (viel Lesen bzw. Arbeiten am Computer)

- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- Fremdsprachenkenntnisse
- gute Deutschkenntnisse
- Repräsentationsvermögen

- Aufgeschlossenheit
- Kommunikationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Kund*innenorientierung

- Aufmerksamkeit
- Freundlichkeit
- Geduld
- Selbstbeherrschung
- Sicherheitsbewusstsein

- gepflegtes Erscheinungsbild

- Informationsrecherche und Wissensmanagement
- Organisationsfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit
- Prozessverständnis

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft