

Checkliste für den Umgang mit Passagieren

Zusammen mit der Europäischen Luftfahrtbehörde haben wir eine Checkliste für den Umgang mit Passagieren erarbeitet.

Unverzüglich nach der Flugbuchung des Passagiers

- Kontaktiere den Passagier per Telefon / Chat, um euch gegenseitig kennenzulernen.
 - Erkläre den Fluggästen die Risiken der Annullierung des Fluges aufgrund des Wetters oder eines anderen Stornierungsgrundes.
 - Gib dem Passagier einen Hinweis bezüglich der Logistik vor Abflug (Sonnenbrille, Transport zum Flugplatz, Gewicht der Passagiere, maximales Gepäck, etc...).
-

Der Tag vor dem Flug:

- Führe eine Wettereinweisung mit den Passagieren durch / Stornierung, falls erforderlich
 - Stelle sicher, dass der Passagier rechtzeitig zum Flugplatz kommt.
 - Wiederhole den Ratschlag für den Passagier in Bezug auf die Logistik (Sonnenbrillen, Transport zum Flugplatz, Gewicht der Passagiere, maximales Gepäck, etc...).
-

Vor dem Motorstart

- Nimm dir Zeit, um auf der Karte die Route zu erläutern, die du planst.
 - Erkläre dem Passagier, was er tun soll oder nicht (folgend ein Beispiel einer Passagieranweisung).
-

Passagieranweisung: an Bord des Flugzeuges

- Installation, Sicherheitsgurt, Sitzposition, Verriegelung und Entriegelung der Türen.
 - Ruder, Yoke sind ungehindert (Erkläre dem Beifahrer, dass er ihn nicht berühren sollte und sicherstellen sollte, dass er immer frei ist)
 - Erklären den Passagieren, dass Sie nicht sprechen sollte, wenn du das Funkgerät benutzt.
 - Erläutere, wie du bei einer Notlandung vorgehen wirst.
 - Erläutere, wie man im Falle von Stress oder Krankheit vorgeht und dass er nicht zögern sollte, es dem Piloten zu sagen, wenn es dazu kommt (Pilot sollte einen Luftkrankheitsbeutel übergeben).
 - Weise den Passagier an, wie er an der Sicherheit des Fluges teilnehmen kann (Du kannst den Passagieren sagen, wie sie helfen können)
-

Vor Beginn jedes Flugs

Hast du sichergestellt, dass eine Liste der mitgeführten Not- und Überlebensausrüstung (NCO.GEN. 130 of Regulation EU No. 965/2012) zur unverzüglichen Mitteilung an die Rettungsleitstellen zur Verfügung steht?

- Hast du überprüft, ob die relevanten Dokumente für das Flugzeug aktuell sind?
- Hast du deine Passagiere vor Abflug gebrieft?
- Hast du eine Weight and Balance/Performance-Kalkulation abgeschlossen?
- Ist dein Erste-Hilfe-Set erreichbar und aktuell?