

➤ DEMÜTIGUNGEN IN DER ECONOMY CLASS
NEHMEN IN DER PRAXIS ZU

SPANNENDE SERVICEIDEEN FÜR DIE FLUGZEUGKABINE

Auf der diesjährigen Aircraft Interior Expo in Hamburg waren einige gute Weiterentwicklungen von Flugzeug-Interieurs zu sehen: Schön ist, dass mittlerweile fast jeder Sitzhersteller eine nachhaltige und auch atmungsaktivere Polsterungsalternative im Programm hat. Die Arrangements der Business Class-Sitze werden immer raffinierter, völlig gerade Betten schaffen fast alle Hersteller, doch Adient ging einen Schritt weiter und präsentierte eine zum Doppelbett umbaubare Variante für Paare. Genial! Für die sich mehr zur Kabine entwickelnden Sitze der First Class gibt es einen Ansatz, um auch in der Kabinenmitte ein Fenster anzubieten: Ein hochauflösender Bildschirm liefert das Bild der Fensterkamera an jeden First Class-Sitz. Privatsphäre war an allen Ständen ein wichtiges Thema: Verstellbare Paravents zu den Nachbarsitzen sind für die Economy-Klasse fertigentwickelt. Mein Highlight aber zeigte SkyTender Solutions: endlich eine gescheite Kaffeemaschine im Kabinen-Trolley. Schon lange vermisse ich diese Verbesserung, die eigentlich einfach zu realisieren wäre.

Die Wirklichkeit ist aber heute völlig anders, wie ein Flug mit Wizz Air zeigte: Dieser ungarische Billigflug-Anbieter ändert die Abflugzeit um wenige Minuten – woraufhin der Online-Check-in nur nach vorherigem Anruf und erneuter Bestätigung möglich ist. Die Zeit bis zum Abflug ist kurz, die Tonbandschleife der Wizz Air aber lange – woraufhin ich (und andere auch) mit einem Screenshot als Beleg für einen nicht möglichen Online-Check-in beim manuellen Check-in vorstellig wurde. Selbst der Weg zum Schalter war nervig: Wizz Air verzichtet auf Absperrbänder und gibt in wild sich selbst arrangierenden Warteschlangen einen weiteren Grund, sich über Vordränger und plötzlich wieder geschlossene Schalter aufzuregen. Den Boarding Pass hatte ich nach dem ersten langen Anstehen noch nicht bekommen, denn ein Aufpreis für den analogen Check-in war noch zu zahlen. Das bedeutete, beinahe noch mal eine Stunde anstehen, da mindestens die Hälfte der Passagiere in die Falle tappte. An die fehlenden Absperrbänder waren wir schon gewöhnt. Ein Kaffee oder ein Duty-Free-Besuch geht sich bei diesem Chaos aber nicht mehr aus. Angespannt und wütend hetzt man in die Maschine, über den lausigen Bordservice wundert sich niemand mehr.

Bei Wizz Air ist nicht der Kunde im Mittelpunkt des Firmeninteresses, es geht auch nicht darum, Service zu bieten, sondern ausschließlich um Profitabilität. Die Prozesse werden ausgepresst, man agiert haarscharf am Maximum des für den Kunden Zumutbaren. Die Demütigungen in der Economy Class gehen munter weiter, solange die Kunden das alles mitmachen und nicht einen großen Bogen um die Billigflieger machen.

Das Service-Design für ein gutes Flugerlebnis wäre ja fertig, die Fluglinien müssten es nur anbieten wollen.

Bis demnächst, Ihr Günther Grall ■



FH-Prof. Mag. Dr. Günther Grall ist studien-
gangsleitender Professor für Design &
Produktmanagement an der Fachhochschule
Salzburg, Standort Kuchl.

➤ E-Mail: guenther.grall@fh-salzburg.ac.at