

# Cabin Crew Member APF

## salutare, istruire, rispondere, servire, assistere, organizzare

Già all'aeroporto, il viaggiatore è nuovamente preso dalla tensione. Tra poche ore atterrerà in un altro Paese e incontrerà un'altra cultura. I Cabin Crew Members abbreviano il volo per i passeggeri con vari tipi di servizi; sono i padroni di casa e le hostess della compagnia aerea.

Si occupano del benessere di ogni singolo ospite, servono loro cibo e bevande, soddisfano i loro desideri - per quanto possibile - e rispondono con cortesia alle loro domande. Sempre attenti e con i loro modi cordiali,

aiutano i passeggeri a trascorrere un volo piacevole. Una parte altrettanto importante, ma meno visibile, del loro lavoro è garantire la sicurezza in cabina. Ciò include, ad esempio, la preparazione al decollo e all'atterraggio, la gestione calma e ponderata delle emergenze e l'assistenza ai passeggeri con reclami.

I Cabin Crew Members lavorano in squadra, ma questo cambia da volo a volo. Man mano che acquisiscono esperienza, vengono impiegati in aree sempre più ampie.



### Cosa e per cosa?

- ▶ Affinché anche i bambini e gli adulti bisognosi di assistenza possano godersi il volo, i Cabin Crew Members si occupano di loro con particolare attenzione e li aiutano a vivere un'esperienza di volo piacevole.
- ▶ Affinché i passeggeri possano trascorrere un volo piacevole, i Cabin Crew Members servono bevande e snack sui voli a corto raggio e menu selezionati sui voli più lunghi.
- ▶ Affinché le norme di sicurezza siano rispettate durante il volo, i Cabin Crew Members informano i passeggeri sulle misure, ad esempio l'allacciamento delle cinture di sicurezza durante il decollo o in caso di turbolenza, e ne verificano il rispetto.
- ▶ Affinché i passeggeri si sentano a proprio agio fin dall'inizio, i Cabin Crew Members li accolgono all'imbarco e li accompagnano ai loro posti.

### Fatti

**Accesso** Prima dell'esame:

- Tirocinio con attestato professionale di capacità (AFC), maturità o titolo equivalente e
- almeno 2 anni di esperienza pratica come Cabin Crew Member e
- ottima conoscenza della lingua inglese (diploma di livello B2).

**Formazione** Autoapprendimento secondo il regolamento d'esame dell'Organizzazione Svizzera Esami Professionali Flight Attendants (SOBFA).

Nota: i costi del corso sono parzialmente coperti dalla Confederazione.

**Gli aspetti positivi** Il lavoro consente di superare i confini nazionali e di raggiungere luoghi che altrimenti non si potrebbero mai vedere. Tanto di-

verse sono le culture dei Paesi, quanto diverse sono le persone e i passeggeri.

**Gli aspetti negativi** L'assegnazione del lavoro è irregolare e comprende anche il servizio di riserva. Gli spostamenti comportano una grande fatica per la costituzione fisica.

**Buono a sapersi** Chi pensa che i Cabin Crew Members solo il "personale di servizio dell'aria" si sbaglia di grosso. Servire i pasti è solo uno dei tanti compiti di questi professionisti. Gli aspetti principali sono la sicurezza dei passeggeri e il buon funzionamento della cabina. I Cabin Crew Members agiscono con determinazione, tatto e diplomazia quando è necessario risolvere i problemi.

### Profilo dei requisiti

	favorevole	importante	molto importante
buone maniere, atteggiamento fiducioso	████████████████████		
capacità di comunicare, conoscenza delle lingue straniere	██████████████████		
comportamento coltivato, tatto	██████████		
diplomazia	██████████		
disponibilità a lavorare in orari irregolari	██████████		
empatia, capacità di lavorare in gruppo	██████████		
interesse a lavorare con le persone, facilità nei contatti	██████████		
metodo di lavoro speditivo, mobilità	██████		
qualità di leadership, talento organizzativo	██████████████████		
resilienza, costituzione robusta	██████████████████		

### Percorsi di carriera

