

## Descrizione

Il Cabin Crew Member e la Cabin Crew Member (chiamati anche Flight Attendant e Steward o Hostess) accolgono i passeggeri a bordo di un aereo e si occupano del loro comfort e della loro sicurezza durante il volo. Con gentilezza e professionalità danno informazioni in più lingue, servono pasti e bevande, controllano il rispetto delle misure di sicurezza.

I compiti dei Cabin Crew Member variano a dipendenza della compagnia aerea e dallo standard di qualità offerto. In generale, prima della partenza e durante tutta la durata del volo, i loro compiti principali sono:

### preparazione prima dell'imbarco

- preparare il volo con gli altri membri dell'equipaggio, in particolare con il personale di cabina;
- prendere conoscenza del numero dei passeggeri, di casi particolari (bambini non accompagnati, persone malate o disabili, famiglie con neonati, ecc.) e ripartire i compiti con altri Cabin Crew Member;
- controllare sistematicamente il materiale di sicurezza in dotazione all'aereo: maschere, bombole di ossigeno, giubbotti di salvataggio, lampade tascabili, estintori, ecc.;
- controllare il quantitativo di pasti, bevande, giornali o altri prodotti offerti ai passeggeri;

### servizio ai passeggeri

- accogliere i passeggeri, indicare loro il posto, aiutarli a sistemare il bagaglio a mano;
- spiegare il funzionamento dei mezzi di sicurezza (cintura di sicurezza, maschera ad ossigeno, giubbotto di salvataggio);
- annunciare l'attivazione di misure di sicurezza e sorvegliare che vengano applicate, durante il decollo, l'atterraggio ed ogni qualvolta si rendono necessarie;
- distribuire giornali, caramelle o cioccolatini;
- servire i pasti, le bibite, ritirare i vassoi, riordinare i coperti;
- vendere gli articoli esenti da tasse (superalcolici, profumi, tabacchi, ecc.) e registrare le vendite;
- calcolare i cambi delle valute;
- accompagnare i passeggeri all'uscita.

I Cabin Crew Member abbinano professionalità, gentilezza, buone maniere e attenzione per i dettagli in modo da rendere il viaggio gradevole, a soddisfazione della clientela.

## Formazione

La formazione si acquisisce parallelamente all'esercizio della professione. Esistono due possibilità di formazione.

Durata: da 1 a 3 mesi. Presso una compagnia aerea a Zurigo, Ginevra o Londra. Swiss Aviation Training Ltd è la società affiliata a Swiss che si occupa della formazione - nell'apposito centro presso l'aeroporto di Zurigo - del personale di volo e del personale addetto alla meccanica. La formazione di Cabin Crew Member prevista da Swiss comprende 4 settimane di formazione teorica di base, seguita dalla formazione pratica a bordo. Vi sono poi altre compagnie private che, a dipendenza delle necessità, prevedono corsi di formazione per il proprio personale di cabina (ad esempio EasyJet: corso intensivo di 4 settimane all'aeroporto di Londra Luton).

Al termine della formazione, superati gli esami finali, si ottiene il certificato di CABIN CREW MEMBER

Durata: 4 mesi (corsi serali). Presso l'Ecole d'Hôtesses internationales Lejeune di Ginevra.

Al termine della formazione, superati gli esami finali, si ottiene il diploma IATA (International Air Transport Association) di AIRLINE CABIN CREW MEMBER

## Requisiti

Formazione presso una compagnia aerea

- nazionalità svizzera o cittadinanza europea con permesso B, permesso C o statuto di frontaliere
- età minima 18 anni
- altezza minima 158 cm
- attestato federale di capacità (AFC) o diploma scolastico equivalente (maturità o diploma commerciale)
- buone conoscenze del tedesco e dell'inglese (raccomandato il livello B2), conoscenze del francese, dell'italiano o dello spagnolo costituiscono un indubbio vantaggio
- assolvimento del servizio militare (se obbligato)

Formazione presso una scuola

- attestato federale di capacità (AFC) o diploma scolastico equivalente (maturità o diploma commerciale)
- età minima 18 anni
- altezza minima 158 cm
- buone conoscenze dell'inglese

## Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Attitudine a lavorare in gruppo
- Senso dell'accoglienza
- Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
- Disponibilità agli spostamenti frequenti
- Facilità per le lingue
- Calma e sangue freddo
- Aspetto curato

## Condizioni di lavoro

I Cabin Crew Member lavorano in compagnie aeree di linea o charter, a volte in aziende di aereo-taxi. L'ambiente di lavoro è internazionale, sia per i rapporti con i colleghi, sia per i contatti con i passeggeri. Il personale di bordo deve essere disponibile a lavorare in qualunque giorno dell'anno e in tutte le fasce orarie della giornata. Gli orari sono irregolari, come pure i turni di lavoro, soggetti a fusi orari diversi; il ritmo di lavoro è molto sostenuto.

I Cabin Crew Member lavorano su voli nazionali, continentali o intercontinentali, soggiornano all'estero per brevi pause. Le dimensioni della compagnia, l'estensione continentale o intercontinentale del volo, la capienza dell'aereo determinano evidentemente le condizioni di lavoro. Generalmente devono abitare nelle vicinanze dell'aeroporto in modo da essere tempestivamente a disposizione per sostituire colleghi.

## Perfezionamento

- per chi conosce una terza lingua (francese, italiano o spagnolo), le possibilità di avanzamento sono migliori;
- dopo circa 6-9 mesi di esperienza su voli continentali, ulteriore formazione per i voli intercontinentali (in economy e business class);
- dopo 2 anni di esperienza lavorativa, esame per conseguire l'attestato professionale federale (APF) di Cabin Crew Member, che abilita all'istruzione di nuovi Cabin Crew Member ed è la base per ogni avanzamento di carriera;
- formazione per il servizio in First Class o per diventare maître de cabine (unicamente con l'attestato professionale federale APF);
- assunzione di altre funzioni negli aeroporti con formazioni interne specifiche (Swiss non offre questa possibilità).

Altre offerte di formazione continua su:

<http://www.orientamento.ch/perfezionamento>

## Professioni affini

- Hostess /Steward di accoglienza/Hostess /Steward di accoglienza
- Impiegato di ristorazione AFC/Impiegata di ristorazione AFC

## Indirizzi

EasyJet Switzerland SA  
Administration  
Rte de l'Aéroport 5  
1200 Ginevra  
Telefono: 022 717 88 20  
<http://careers.easyjet.com>

Ecole internationale Lejeune  
Rue du 31 Décembre 8  
1207 Ginevra  
Telefono: +41 22 735 75 22  
<https://www.ecole-lejeune.ch/>

Swiss International Air Lines  
Recruitment Cabin Crew  
Obstgartenstrasse 25  
8302 Kloten  
Telefono: +41 44 564 22 33  
<https://www.swiss.com>