

## 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 una scuola: all'Ecole Athena di Losanna o all'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://www.easyjetcareers.com>

Ecole Athena  
Avenue de  
1003 Losanna  
Telefono: 021 323 22 84  
<http://www.athenaschool.com>

Ecole internationale Lejeune  
Rue du 31 Décembre 8  
1207 Ginevra  
Telefono: 022 735 75 22  
<http://www.ecole-lejeune.ch/>

Swiss International Air Lines Ltd  
Recruitment Cabin Crew  
Case postale  
8058 Zurigo 58  
Telefono: 044 564 44 22  
<http://www.swiss.com>