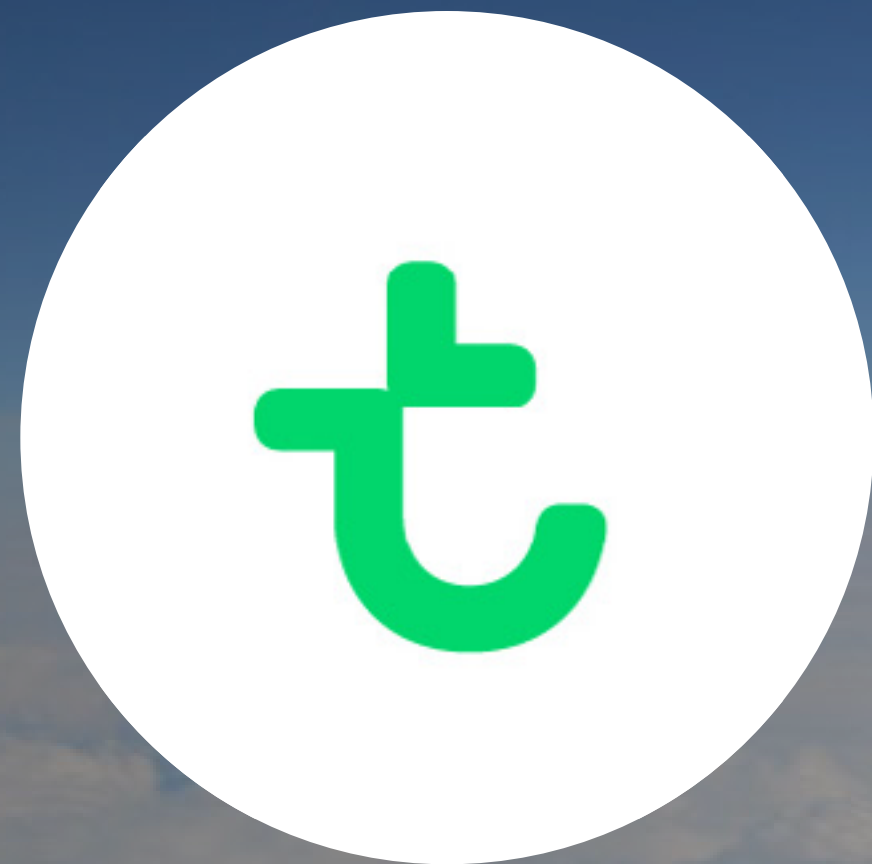




**FACULTY
OF SKILLS**

obsessie voor verbetering

Case study Transavia



‘Uniformiteit
zorgt voor een
herkenbaar geluid’

April 2019

Goedemiddag dames en heren, welkom aan boord!

Veel mensen dromen er wel eens over: steward of stewardess worden bij een luchtvaartmaatschappij. De wereld over vliegen, leuk contact met de passagiers, en natuurlijk zorgen voor de service en veiligheid. In vakjargon heten stewards en stewardessen *cabin attendants*. Bij **Transavia** volgen jaarlijks zo'n 1.500 cabin attendants trainingen, onder andere om te oefenen met de speeches die aan boord gegeven worden.



In deze case study vertelt **Koen Sterrenburg**, **Lead Training én purser bij Transavia**, over hoe **TrainTool** wordt ingezet bij de opleiding van **cabin attendants**.

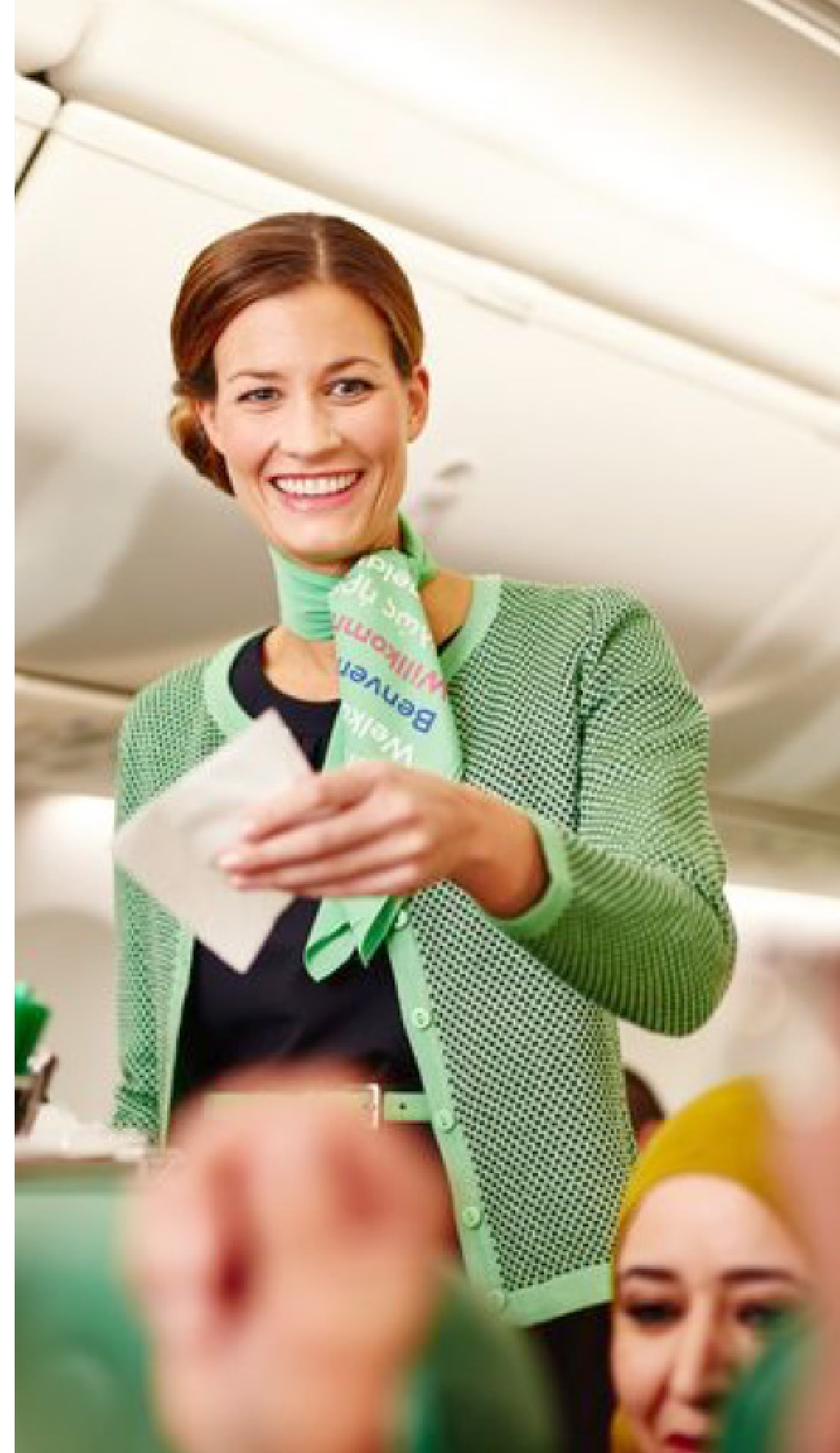
Veiligheid en service

Cabin attendant

“Een cabin attendant moet natuurlijk **klantgericht** zijn, daadkrachtig en flexibel, verantwoordelijkheidsgevoel hebben, ook wel commercieel zijn, en moet goed de leiding kunnen nemen. En ja, je moet ook dienstbaar kunnen zijn”, vertelt Koen Sterrenburg, Lead Training bij Transavia.

In de cabine

Sterrenburg legt uit: “In een vliegtuig heb je twee mensen in de cockpit en vier in de cabine: voorin de purser met de cabin attendant 1, en achterin de cabin attendant 2 met nog een collega. Zowel voorin als achterin zijn er **specifieke taken** wat betreft veiligheid en service, zoals het verzorgen van eten en drinken. Als een cabin attendant net begint, is dat in de rol van cabin attendant 1. Na twee jaar vliegen kan diegene dan doorgroeien naar de rol van cabin attendant 2. Sommigen kiezen ervoor dan ook nog door te groeien tot purser.”



Speeches aan boord

“Welkom aan boord!”

Een van de taken van de cabin attendant 2 is het verzorgen van de speeches aan boord. Die lopen uiteen van het welkom heten, tot het aankondigen van de Food en Drink Service of de Shopping Service tijdens de vlucht. Sterrenburg: “Eerder werden die speeches altijd gedaan door de purser, maar we hebben besloten die taak bij de cabin attendant 2 neer te leggen om die functie wat meer body te geven. En zo heeft de purser meer tijd voor andere taken.”

Oefenen

“De eerste keer dat je zo’n speech moet houden is toch best wel spannend hoor.” Sterrenburg kan het weten, hij is naast zijn rol in learning en development ook nog altijd purser bij Transavia. “Je hebt een generatie die de speeches nog uit het boekje geleerd heeft, en de nieuwe generatie. Ik ben nog van de generatie van het boekje. **Echt oefenen deed je dan pas tijdens een trainingsvlucht.**”

Medewerkers moeten de speeches uit hun hoofd kunnen geven, in het Nederlands en in het Engels. “Het is belangrijk om die speeches uit je hoofd te kennen, omdat je pas dan kunt **improviseren als het nodig** is. Iemand kan je bijvoorbeeld zomaar een vraag stellen vlak voordat je wil beginnen. Op zo’n moment moet je snel kunnen schakelen en dat kan pas als je het helemaal eigen hebt gemaakt.”

“De eerste keer dat je zo’n speech moet houden is wel spannend hoor.”

8

**GEMIDDELDE
BEOORDELING VAN HET
PROGRAMMA
SPEECHES AAN BOORD**

Transavia in cijfers

Sinds 1965

43 vliegtuigen

109 bestemmingen

1500 cabin attendants

2000+ medewerkers

29.000 vluchten per jaar

9 miljoen passagiers per jaar

Trainen tot je het uit je hoofd kent

Online trainen

Voor het trainen van de speeches kunnen cabin attendants gebruikmaken van TrainTool en daarin **trainen met de autocue**. Daarbij rolt de tekst die de cabin attendants moeten uitspreken op het scherm voorbij. De deelnemer leest de tekst voor en neemt tegelijk de speech op met de webcam of de camera in zijn of haar telefoon. Zo kan de deelnemer het filmpje terugkijken en meteen zien of ook de houding, stemvolume en intonatie kloppen. Bij een volgende poging worden woorden uit de tekst weggelaten, net zo lang tot de deelnemer de hele speech uit het hoofd kent. Met een laatste opname wordt het eindresultaat getoetst door Transavia.

Koen Sterrenburg: “Het is heel belangrijk dat iedereen de speeches op dezelfde manier uitvoert. **Die uniformiteit draagt bij aan een herkenbaar geluid naar de passagiers toe.** En daardoor kun je ook weer beter improviseren als de situatie daar om vraagt.”



Voor doeners

Oefenen voor het examen

Cabin attendants die oefenen met TrainTool zijn enthousiast over het gebruik. “Sommigen vinden het wel even wennen hoor, werken met de app”, zegt Sterrenburg. “Mensen die voor dit vak kiezen zijn doeners. Maar ze vinden het over het algemeen fijn om op deze manier te kunnen oefenen voor het examen.”



“Ik heb er ook wel eens van gedroomd, om stewardess te worden. Het is toch iets anders gelopen. De case bij Transavia is natuurlijk uniek, maar de software TrainTool leent zich ook voor andere situaties waarin deelnemers hun communicatieve vaardigheden willen oefenen.”

Mireille Goos, Consultant bij Faculty of Skills



MEER
WETEN?

Lees ook deze case studies:



**FACULTY
OF SKILLS**

obsessie voor verbetering