



DEPARTURES

Wij geloven dat we alleen samen elke klant een WOW!-ervaring kunnen bieden.

Wij geloven dat jouw glimlach en jouw behulpzaamheid ervoor zorgen dat onze klanten zich thuis en op hun gemak voelen.

Wij geloven dat jij essentieel bent voor elke fantastische en zorgeloze ervaring op onze luchthaven.

Wij geloven dat jij de allerbelangrijkste WOW!-factor van Brussels Airport bent.

En we geloven absoluut dat **JIJ** de held bent die hun hart verwarmt en hen geruststelt! Dat is waarom we onze partners willen aanmoedigen om de 3 pijlers van de Brussels Airport **WOW!-ervaring** te omarmen en mee uit te dragen.



WOW!

Warm, in elk
klantencontact

Own & act,
handel met
verantwoordelijkheid
en trots

Welcoming,
gastvrij met respect
voor alle culturen
en diversiteit

Onze unieke gastvrijheid en hulpvaardigheid zijn het hart en de ziel van Brussels Airport.

Onze **W**arme ingesteldheid

Onze klanten voelen zich welkom door onze vriendelijke, positieve en oprechte houding

- Maak oogcontact – laat hen zien dat ze jouw aandacht hebben
- Toon je glimlach – jouw glimlach is de gemakkelijkste manier om te betoveren
- 'Hallo' - 'Dank je wel' 'Tot ziens' – een vriendelijk woordkost niets maar laat een onbetaalbare indruk achter
- Wees aandachtig – jouw aandacht laat zien dat onze klanten ertoe doen
- Wees toegankelijk – jouw open lichaamstaal en positieve houding nodigen uit tot interactie

Onze **W**elkom

We verwelkomen de rijkdom van een diverse wereld

- Daarbuiten is er een hele diverse wereld vol fascinerende culturen. Je verwelkomt hen met open armen en een open geest
- Je bent door je inclusieve visie een bron van inspiratie voor anderen
- Je toont respect voor zowel klanten als collega's

Ons **O**wnership

We zijn er trots op een ongelooflijke luchthavenervaring te bieden aan elke klant

- Blijf actief, wees reactief, word proactief – jouw dynamisme is aanstekelijk
- Geef aandacht aan je voorkomen – draag je uniform met trots en let op je persoonlijke verzorging
- Help waar je kan – hulp bieden is je tweede natuur (en als je het zelf niet weet, verwijs dan door naar de juiste persoon)
- Rapporteer defecten, vuil en alle andere problemen – je maakt hier écht het verschil!

WOW!

DAT IS HOE JOUW WOW!-FACTOR
VLEUGELS GEEFT AAN
BRUSSELS AIRPORT
WEES TROTS OP JE WERK
WIJ ZIJN ALVAST TROST OP JOU!

