



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!

**W**arm, in elk  
klantencontact

**O**wn & act,  
handel met  
verantwoordelijkheid  
en trots

**W**elcoming,  
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

- Wees aandachtig – jouw aandacht laat zien dat onze klanten ertoe doen
- Wees toegankelijk – jouw open lichaamstaal en positieve houding nodigen uit tot interactie
- 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

## 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!

