



DEPARTURES

Ensemble nous pouvons créer une expérience WOW! pour chacun de nos clients.



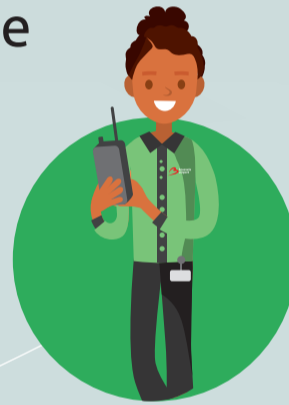
Grâce à votre sourire nos clients se sentent chez eux et votre désir d'aider et vos soins apportés font qu'ils se sentent encore plus à l'aise.



Vous êtes un facteur essentiel pour la création d'une expérience de voyage agréable et sans tracas.



Nous sommes convaincus que le facteur le plus important de WOW!, c'est vous!



Et oui, nous sommes absolument convaincus que **VOUS** êtes le héros qui touche leur cœur et les met à l'aise. C'est pourquoi nous voulons encourager l'ensemble de nos partenaires à adopter les 3 piliers de **l'expérience WOW!** de Brussels Airport



WOW!

Warm

De la chaleur dans chaque interaction avec nos clients

Own & act

Agir avec fierté et responsabilité

Welcoming

Accueillir toutes les cultures et toutes les diversités



Our unique hospitality and helpfulness are
the heart and soul of Brussels Airport.

Warm notre approche chaleureuse

Notre attitude positive, serviable et sincère fait
que nos clients se sentent les bienvenus à notre
aéroport

- Regardez dans les yeux – montrez qu'ils ont votre attention
- Souriez – votre sourire est le moyen le plus facile d'avoir rapidement un impact positif
- 'Bonjour', 'Merci', 'Au revoir' – ces mots chaleureux sont toujours gratuits mais laissent une impression inestimable
- Soyez attentifs – votre attention leur montre que vous vous souciez d'eux
- Soyez accessibles – votre langage corporel ouvert et positif est une invitation à l'interaction

Notre Ownership

Nous sommes fiers de créer une expérience
aéroportuaire exceptionnelle pour chaque
client

- Restez actifs, soyez réactifs, devenez réactifs – votre dynamisme est contagieux
- Soyez attentifs à votre présentation – portez votre uniforme avec fierté et faites attention à votre apparence personnelle
- Aidez quand vous le pouvez – aider est votre seconde nature (et quand vous ne savez pas, vous les guidez vers la bonne personne)
- Signalez les pannes, les salissures et tout autre problème – votre action fait vraiment la différence

Notre Welcome, notre accueil sincère

Nous accueillons toute la richesse d'un monde diversifié

- Il y a tout un monde à l'extérieur, rempli de cultures passionnantes. Vous accueillez à bras ouverts leurs différences et les diversités
- Vous êtes une inspiration pour les autres grâce à votre vision inclusive
- Vous faites preuve de respect aussi bien envers les clients qu'envers vos collègues

WOW!

C'EST AINSI QUE VOUS DONNEZ
DES AILES À L'EXPÉRIENCE WOW!
DE BRUSSELS AIRPORT.
SOYEZ FIERES DE VOTRE
TRAVAIL – NOUS SOMMES
DÉJÀ FIERES DE VOUS !

