

14.12.2010 - 11:02 Uhr

## **Flughafen Frankfurt setzt auf Gastlichkeit / Fraport startet Service-Programm "Great to have you here!"**

*Frankfurt (ots) -*

FRA/AH - Flughafenbetreiber Fraport hat heute am Heimatflughafen Frankfurt eine neue Service-Initiative gestartet. "Great to have you here!" heißt das auf die nächsten Jahre angelegte Projekt, dessen Name gleichzeitig Programm ist. "Unser Ziel ist es, jedem Passagier am Frankfurter Flughafen ein noch besseres Produkt zu bieten und das Gefühl des herzlichen Willkommenseins zu vermitteln", erklärte Dr. Stefan Schulte, Vorstandsvorsitzender der Fraport AG, den Zweck des Programms, für das Fraport bereits jetzt Mittel in Höhe von zehn Millionen Euro bereitgestellt hat.

Der Aufenthalt am Flughafen - vor dem Start, nach der Landung und während eines Zwischenstopps - sei wichtiger Bestandteil des Reiseerlebnisses. Frankfurt verfüge über einen Umsteigeranteil von mehr als 50 Prozent. Insbesondere diese Gäste gelte es mit einem hohen Serviceniveau, das sich positiv von den Angeboten der Konkurrenz abhebt, nachhaltig an Frankfurt zu binden.

"Das Programm verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz", betonte der Fraport-Chef. "Wir betrachten den Gesamtprozess wie auch alle Einzelprozesse entlang der Reisekette - Check-in, Sicherheitskontrolle und Gepäckaufnahme sind dabei nur die wichtigsten Punkte. Jeden Einzelprozess gilt es genau unter die Lupe zu nehmen und im Interesse des Passagiers zu optimieren. Hierbei stehen wir in engem Kontakt mit unseren Partnern - den Airlines, den Konzessionären und den Behörden - um auch an den Stellen, an denen wir nur bedingt Einfluss nehmen können, eine noch bessere Qualität der Abläufe für unsere Passagiere zu erreichen", sagte Schulte weiter.

"Frankfurt Airport bringt für das neue Service-Programm optimale Voraussetzungen mit", führte Vorstandsmitglied Peter Schmitz, bei Fraport verantwortlich für Operations, aus. "Wir sind Experten im Flughafengeschäft und werden weltweit für unsere operative Leistungsfähigkeit geschätzt", sagte er. "Zudem verfügen wir über hochmotiviertes Personal, das sich mit dem Flughafen identifiziert und stolz darauf ist, täglich zur Umsetzung des Gastgebergedankens beitragen zu dürfen." Diese Konstellation bilde ein solides Fundament, auf dem die Maßnahmen von "Great to have you here!" erfolgreich aufbauen könnten.

Diese sind in vier Teilprogrammen abgebildet. Das Teilprogramm "Freundliche Aufmerksamkeit" zielt darauf ab, dass es dem Fluggast zu keinem Zeitpunkt an Information, Unterstützung oder Betreuung mangelt - und dass diese Hilfe auch aktiv angeboten wird. Das Teilprogramm "Schnelles und komfortables Reisen" optimiert die langen Wege, die der Passagier an einem Flughafen in der Größenordnung von FRA zurückzulegen hat. Technisch verkürzen lassen sich diese Entfernungen nicht, aber ihre Nutzung lässt sich vereinfachen und beschleunigen. Beim Teilprogramm "Angenehmes Ambiente" wird viel für das Auge getan, in Lichtkonzept, Farbgestaltung und Materialauswahl investiert. Neue

Ruhezonen abseits betriebsamer Verkehrswege und Liegen laden zum Verweilen ein. Kinderspielflächen, neu konzipierte Sanitäranlagen und eine umgestaltete Terminalvorfahrt für die Ankunftsebene des Terminals 1 sollen das ansprechende Erscheinungsbild von FRA schon bald vervollständigen. Auch das Teilprogramm "Shopper und Erleben" ist ein wichtiger Baustein im Konzept. Das Gastronomieangebot wird weiter aufgewertet, neue Produkt-, Service- und Unterhaltungsangebote werden etabliert.

Weitere Informationen zu "Great to have you here!" und Inhalte der Pressekonferenz sowie druckfähiges Bildmaterial stehen auf [www.fraport.de](http://www.fraport.de) unter der Rubrik "Presse Center" zum Download zur Verfügung.

-----

Druckfähiges Bildmaterial zum Flughafen Frankfurt und zur Fraport AG steht im Internet unter [www.fraport.de](http://www.fraport.de), Menüpunkt "Presse", Unterpunkt "Bildarchiv" kostenlos zum Download zur Verfügung.

Unter <http://fraport.cms-gomex.com> bieten wir für Fernsehredaktionen außerdem kostenloses Footage-Material zum Download an.

Pressekontakt:

Fraport AG  
Thomas Uber  
Unternehmenskommunikation  
Pressesprecher  
60547 Frankfurt am Main  
Telefon +49 69 690-70555  
[t.uber@fraport.de](mailto:t.uber@fraport.de)  
[www.fraport.de](http://www.fraport.de)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100001508/100615990> abgerufen werden.