

## ARBEITSZEUGNIS

Herr Peter Wagner, geboren am 13. Januar 1986, von Zünzgen (BL), war vom 3. Dezember 2007 bis 30. Juni 2013 bei der Swissport International AG, Station Zürich beschäftigt.

Herr Wagner begann seine Laufbahn als Luftverkehrsangestellter. Zu seinen Hauptaufgaben gehörten folgende Tätigkeiten:

### Check-In:

- Passagier- und Gepäck-Check-In mittels IT-System für unsere Kundenairlines unter Einhaltung der verschiedenen Richtlinien
- Kontrolle der nötigen Reisedokumente
- Assistieren von Passagieren an den Self-Check-In Automaten

### Gate:

- Flugvorbereitung
- Annahme von Wartelistepassagieren
- Behandlung von Klassenwechsel
- Passagierboarding und Flugabschluss
- Flugscheindokumentation
- Betreuung von ankommenden und Transit Passagieren
- Abholen von Inbound Flügen (Flight Arrival)
- Mithilfe bei Flugunregelmässigkeiten (verpasste Anschlüsse, Überbuchung, Annullation)

Aufgrund seiner konstant guten Leistungen wurde Herr Wagner per 1. Juli 2010 zum Assistant Customer Service Manager für unsere Kundenairlines Turkish Airlines, Thai Airways sowie Korean Airlines befördert. Er übernahm dabei die Tagesverantwortung inkl. Stellvertretung des Schichtleiters sowie die fachliche und emotionale Unterstützung und Begleitung unserer neuen Mitarbeitenden während der Probezeit inkl. der Erstellung des Probezeitberichtes sowie die Durchführung von Feedback- und Probezeitgesprächen.

Im Rahmen einer internen Umstrukturierung wurde Herr Wagner ab 1. Juni 2012 als Assistant Customer Services Manager für SWISS und Partner Airlines eingesetzt. In sein Aufgabengebiet gehörte ab diesem Zeitpunkt:

- Operationelle Gesamtverantwortung für zugeteilte Flüge
- Irregularity Handling (Überbuchungen, Annullationen, verpasste Anschlüsse)
- Sicherstellen eines professionellen Kundendienstes

Kundenorientiertes, gepflegtes Auftreten, hohe Belastbarkeit und Organisationsvermögen sowie sehr gute Englisch- und Französischkenntnisse sind wesentliche Anforderungen für diese Aufgaben.

All diese Anforderungen erfüllte Herr Wagner in jeder Beziehung und mit seinen Leistungen waren wir jederzeit sehr zufrieden. Wir erlebten ihn als einen flexiblen, belastbaren und gewissenhaften Mitarbeiter, der über sehr gute Fachkenntnisse verfügt. Seine Aufgaben erledigte er sehr zuverlässig und selbständig. Hervorheben möchten wir seine Fähigkeit, auch in hektischen Situationen die Ruhe zu bewahren.

Herr Wagner betreute unsere Kunden sehr kompetent und zuvorkommend. Das Verhalten gegenüber Vorgesetzten und Mitarbeitenden war sehr höflich und freundlich. Mit seinem aufgeschlossenen Wesen trug er viel zum guten Teamgeist bei.

Herr Wagner verlässt uns auf eigenen Wunsch. Wir bedauern seinen Austritt und danken ihm für die geschätzte Mitarbeit. Wir wünschen Herr Wagner für die private sowie berufliche Laufbahn alles Gute und viel Erfolg.

**Swissport International AG**

Brigitte Elsener  
Team Manager  
Departure Services Support Zürich



Pius Camenzind  
Team Manager  
HR Operations Zürich