

A blue and white TUI airplane is parked on a runway. In the background, there is a large red 'T' logo and a red circle. The sky is blue with some clouds.

INFORMATIEGIDS VOOR SPREEKBEURTEN EN WERKSTUKKEN

Hallo!

Wat leuk dat je je spreekbeurt/werkstuk over TUI houdt. Misschien ken je iemand die werkt bij TUI of heb je een keer met TUI fly gevlogen. We vertellen je hier graag wat meer over TUI Nederland en over werken bij onze organisatie.

Eerst vertellen we wat over onze geschiedenis, we hebben veel verschillende namen gehad, maar nu heten we overal ter wereld TUI.

INHOUDSOPGAVE

1. Geschiedenis TUI Nederland	3
2. Geschiedenis TUI Group	5
3. TUI de luchtvaartmaatschappij	6
4. TUI Fly Nederland	7
5. Hoe ziet een dag van een steward of stewardess eruit?	9
6. Hoe word je piloot?	10
7. Wat doe ik nou precies op een dag?	11
8. TUI engineering & maintenance	13
9. TUI reizen verkopen in het reisbureau	14
10. Duurzaamheid binnen TUI	15
11. Informatieve filmpjes	16



GESCHIEDENIS TUI NEDERLAND

TUI Nederland is de grootste reisorganisatie van Nederland. En niet alleen dat, TUI Nederland is ook de oudste reisorganisatie van Nederland! Even een stukje geschiedenis:

De eerste georganiseerde reis in Nederland vond plaats in 1876. De heer Lisonne organiseerde een reis per trein en boot naar de wereldtentoonstelling in Londen. Kort hierna richtte hij, samen met de heer Lindeman de eerste reisorganisatie van Nederland op. In Den Haag op de Groenmarkt zie je op één van de gevels nog steeds Lisonne & Lindeman staan. Dat was hun hoofdkantoor. Met Lisonne werd de basis gelegd voor het latere Holland International dat in 1974 ontstaat uit een fusie van verschillende kleine reisorganisaties.

DE GESCHIEDENIS VAN TUI NEDERLAND IN HET KORT

- Lisonne organiseert eerste reis in 1876
- Lisonne wordt Lisonne & Lindeman
- Lisonne & Lindeman is de basis van het latere Holland International dat in 1974 ontstaat
- Frits Arke richt in 1934 Reisbureau Twente op, het latere Arke
- In de jaren negentig komen Holland International en Arke in handen van het Duitse TUI
- Na fusie en reorganisatie wordt in 1997 TUI Nederland opgericht met de merken Holland International en Arke
- Arke heet sinds 2015 TUI
- Holland International heeft sinds 2016 ook TUI

In het oosten van het land bestond inmiddels sinds 1934 het reismerk Arke. In dat jaar opende Frits Arke het Reisbureau Twente later omgevormd tot Reis- en Passagebureau Arke. In het begin is Arke gespecialiseerd in busreizen. Later wordt Arke Reizen onder leiding van de kleurrijke Twentse ondernemer Ferdinand Fransen een volwaardige reisorganisatie. Arke is tot 1974 het grootste vakantiemerk van Nederland.

Halverwege de jaren negentig komen Holland International en Arke in handen van het Duitse reisbedrijf TUI. Na de fusie en reorganisatie bij beide bedrijven wordt in 1997 TUI Nederland opgericht, met de merken Holland International en Arke.

Dan hebben we ook nog KRAS. In 1922 begint Johan Kras een lijndienst met paard en wagen van Ammerzoden naar Den Bosch. Na de Tweede Wereldoorlog specialiseert KRAS zich in groepsvervoer, dagtochten, georganiseerde uitstapjes en meerdaagse touringcarreizen. In 1999 wordt KRAS aan het merkenportfolio van TUI Nederland toegevoegd. Vanaf 2007 richt KRAS zich als directseller vooral op verkoop via internet. In 2018 wordt KRAS een merk van TUI Nederland. In 2021 hebben we afscheid genomen van de naam KRAS en is het onderdeel geworden van TUI.

Vanaf 2005 is de eigen airline van TUI Nederland, Arkefly, actief in de luchtvaart. TUI Nederland werd daarmee de eerste reisorganisatie in Nederland met een eigen luchtvaartmaatschappij. Arke en Holland International zijn inmiddels uit het straatbeeld verdwenen. Arke heet sinds 1 oktober 2015 TUI, Holland International voert sinds november 2016 ook deze naam. Op de toestellen van de eigen airline Arkefly prijkt nu de naam TUI fly.

De naamsverandering maakt onderdeel uit van de internationale strategie om van TUI Group een krachtig wereldwijd merk te maken met één naam en één logo.





GESCHIEDENIS TUI GROUP



Zoals je hierboven hebt kunnen lezen maakt TUI Nederland deel uit van het Duitse reisbedrijf TUI (Touristik Union International), ooit een Duitse reisorganisatie maar door de vele overnames en fusies inmiddels uitgegroeid tot het grootste reisbedrijf ter wereld.



TUI HEEFT WERELDWIJD:

- Ongeveer 70.00 werknemers
- Ongeveer 3.500 reisbureaus in 20 landen
- 101 touroperators
- Vijf luchtvaartmaatschappijen met in totaal zo'n 100 vliegtuigen
- Meer dan 400 hotels
- 16 cruiseschepen





TUI DE LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJ

TUI Group heeft vijf luchtvaartmaatschappijen en is daarmee de grootste toerismegroep in Europa. De luchtvaartmaatschappijen voeren zowel lijn- als chartervluchten uit naar 150 bestemmingen wereldwijd. Ze vertrekken vanuit meer dan 60 luchthavens in negen Europese landen.

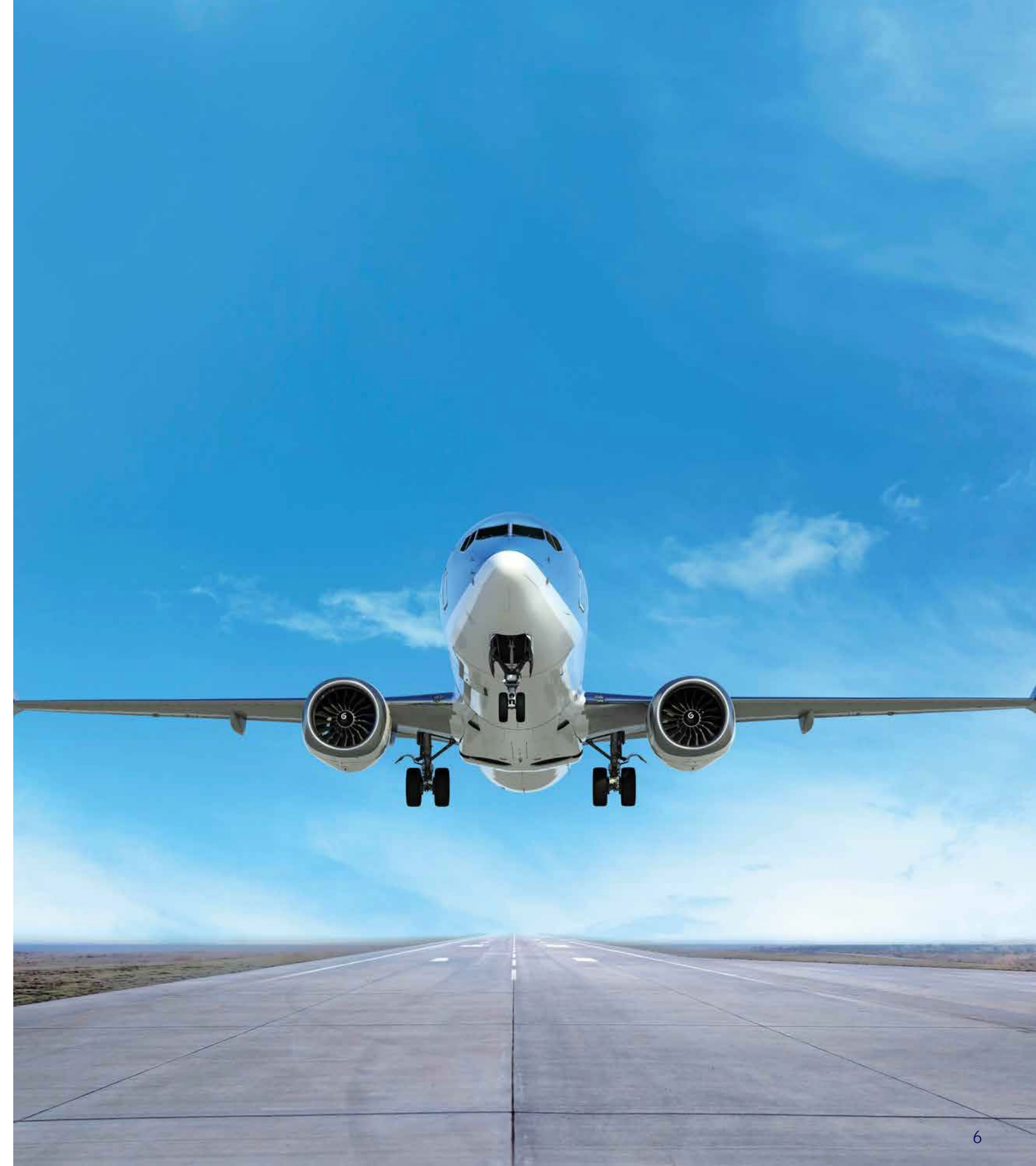
TUI Airways in Groot Brittannië (voorheen Thomson Airways) is de grootste van de TUI luchtvaartmaatschappijen en de grootste chartermaatschappij ter wereld. Het heeft 64 vliegtuigen en vliegt van 26 Britse luchthavens naar 109 bestemmingen wereldwijd. Het werd gevormd door de fusie van Thomsonfly (voorheen Britannia Airways) en First Choice Airways (voorheen Air 2000). De luchtvaartmaatschappij was de laatste TUI luchtvaartmaatschappij die een nieuwe naam kreeg.

TUI fly Belgium vliegt sinds maart 2004 naar meer dan 105 bestemmingen in Europa, de Rode Zee, de Caraïben, de Canarische Eilanden, de VS en Afrika. Sinds 2012 voert het zowel lijnvluchten als charterdiensten uit. Het was voorheen bekend als Jetairfly, eind 2016 omgedoopt tot TUI fly Belgium.

TUI fly Deutschland is actief sinds 1972, onder de naam Hapag-Lloyd Flug, en werd in 2007 omgedoopt tot TUI fly. Het heeft 40 vliegtuigen die naar 39 bestemmingen vliegen.

TUI Nederland is sinds 2005 actief in de luchtvaart. Door de oprichting van Arkefly in dat jaar werden we de eerste reisorganisatie in Nederland met een eigen luchtvaartmaatschappij. Tien jaar later wordt Arkefly omgedoopt tot TUI fly. Tegenwoordig brengen we met onze eigen airline jaarlijks zo'n 2 miljoen reizigers naar hun vakantiebestemming. Thuisbasis van TUI fly is Schiphol Airport. Maar ook vanaf de regionale luchthavens van Eindhoven, Rotterdam en Groningen, bieden we vluchten aan naar de verschillende (zon)bestemmingen.

TUI fly Nordic vliegt vanuit Zweden, Denemarken, Finland en Noorwegen. Ze vliegen vakantiegangers die reizen met de volgende touroperators; TUI Sverige (Zweden), TUI Finland (Finland), TUI Norge (Noorwegen) en TUI Danmark (Denemarken). Er was een kleine naamswijziging, van TUIfly Nordic naar TUI fly Nordic.



TUI FLY NEDERLAND

Als je met het vliegtuig op vakantie gaat, kan het zo zijn dat je aan boord komt van een van onze vliegtuigen.

In Nederland heeft TUI fly tien eigen vliegtuigen. Vier van deze vliegtuigen zijn Boeing 787 Dreamliners, deze worden ingezet op verre bestemmingen. Ook de Boeing 767 vliegt op verre bestemmingen, daar hebben wij er een van. Sommige bestemmingen zijn tijdens de vakantieperiodes erg populair en met zo'n groot vliegtuig kunnen we in één keer veel mensen naar hun vakantiebestemming brengen.

Vijf van onze vliegtuigen zijn van het type Boeing 737. Dit zijn kleinere vliegtuigen die vooral op bestemmingen in en rond Europa vliegen.

Tijdens de zomervakantie is het vaak drukker dan tijdens de winter. Daarom huurt TUI tijdens de zomervakantie vliegtuigen in van luchtvaartmaatschappijen uit andere landen. We zorgen er dan wel altijd voor dat er een Nederlands sprekende steward of stewardess aan boord is om je uitleg te geven over bijvoorbeeld de veiligheidsmaatregelen.

Aan boord van een vliegtuig kom je piloten, stewards en stewardessen tegen. Allemaal in TUI uniformen.

Een steward of stewardess doet er alles aan om het de passagiers naar de zin te maken. Voor de meeste passagiers is het natuurlijk vakantie.

Om steward of stewardess te worden moet je minimaal een havodiploma hebben of een VMBO-T diploma, aangevuld met een afgeronde MBO opleiding (bijvoorbeeld toerisme of verpleegkunde). Je hebt examen gedaan in Engels en een redelijke kennis van Duits, Frans of Spaans is gewenst. Je bent minimaal 21 jaar oud en niet te klein of te groot. Wie te klein is, kan helaas niet bij de bagagebakken.

Ben je te groot, dan stoot je al gauw je hoofd in het gangpad van de cabine, zeker bij kleinere typen vliegtuigen. Heel belangrijk is dat je vriendelijk en hulpvaardig bent tegen de passagiers. Wanneer je aan deze eisen voldoet, kom je in aanmerking voor een opleiding tot steward/stewardess. De opleiding voor steward/stewardess duurt zes weken bij TUI fly.

Bij TUI Fly Nederland werken er ongeveer 550 stewards en stewardessen en 185 piloten.



WIST JE DAT...

Wij al sinds 2014 official travel partner zijn van Ajax?
Wij verzorgen alle reizen naar voetbalwedstrijden en trainingsstages in het buitenland.



DE VEREISTEN OP EEN RIJTJE:

- ☐ Een havo of mbo diploma hebben
- ☐ Examen Engels hebben gedaan
- ☐ Redelijke kennis van Duits, Frans of Spaans hebben
- ☐ Minimaal 21 jaar oud zijn
- ☐ De juiste lengte hebben
- ☐ Er verzorgd uitzien en vriendelijk en hulpvaardig zijn



HOE ZIET DE DAG VAN EEN STEWARD OF STEWARDESS ERUIT?

Mijn naam is Luke, ik ben 25 jaar oud en ben nu ongeveer 3 jaar steward bij TUI fly. Ik ga jullie vandaag wat meer vertellen over hoe mijn dag eruit ziet en wat je allemaal meemaakt als steward.

Elke maand krijg ik een rooster waar op staat wanneer ik waarheen vlieg. Als steward bij TUI fly vlieg je zowel verre afstanden als korte afstanden. Afgelopen week vloog ik naar Curaçao met 9 andere collega's. Wij mochten hier 1 nacht blijven slapen in een hotel om de volgende dag weer terug naar Nederland te vliegen.

Die ochtend ging mijn wekker om 07:00 uur in de ochtend. Voordat ik moet vliegen ga ik altijd even lekker douchen om goed wakker te worden. Hierna trek ik mijn uniform aan, een uniform is nette kleding die je van TUI fly krijgt. Zo zie je er net als je collega's allemaal hetzelfde uit en kunnen passagiers ons goed herkennen. Wanneer ik mijn uniform heb aangetrokken, doe ik nog mijn haar en poets ik natuurlijk altijd mijn tanden en scheer ik mijn baard. Als steward en als stewardess moet je er altijd netjes uitzien. Na een snel ontbijt stap ik in de auto en ben ik na 20 minuten bij Schiphol aangekomen. Hier kunnen wij als stewards en stewardessen parkeren op een speciale parkeerplek voor personeel.

Het voordeel van steward zijn is dat je niet hoeft in te checken voor de vlucht. Ik loop direct door naar de gate waar het vliegtuig geparkeerd staat en al een paar collega's zitten te wachten. Als iedereen er is beginnen wij met de briefing. In de briefing bespreken we met elkaar hoeveel passagiers er



mee gaan naar Curaçao. Ook kijken we of er baby's of kleine kinderen meevliegen. Daarnaast spreken we over passagiers die bijvoorbeeld met een rolstoel aan boord komen of die een speciale maaltijd hebben besteld. Als dit allemaal is besproken willen we natuurlijk weten hoe lang de vlucht gaat duren zodat wij weten hoe lang we de tijd hebben om alle passagiers iets te eten of drinken kunnen geven. Dan gaan we met de hele bemanning aan boord en kijken wij allemaal in ons werkgebied of alle apparatuur aanwezig is en werkt. Hierbij moet je denken aan apparatuur voor de veiligheid aan boord zoals zuurstofflessen, brandblussers en bijvoorbeeld zaklampen.

Als dit klaar is begin ik een rondje door het vliegtuig te maken om te kijken of er op de vorige vlucht niets is achtergelaten door de passagiers. Wanneer alles in orde is, gaan we de passagiers roepen en kan het echte werk gaan beginnen. Wij vragen altijd eerst of de passagiers die assistentie nodig hebben of passagiers met kleine kinderen, aan boord willen komen. Wanneer zij rustig hun stoel hebben opgezocht komt de rest van de passagiers. Tijdens het instappen, wat ook

wel boarden wordt genoemd, heet ik de passagiers welkom en wijs ze naar hun stoel. Als alle passagiers zitten, doen wij de deuren van het vliegtuig dicht en laten we de passagiers een korte film zien waarin wordt uitgelegd hoe zij het vliegtuig snel kunnen verlaten als er gevaar is. Ook leggen wij de passagiers uit hoe het zuurstofmasker, het zwemvest en de stoelriem werkt. Dan is het tijd om te vertrekken en ga ik na een laatste controlerondje zelf ook zitten. Vaak is het vliegtuig dan nog aan het rijden naar de startbaan, dit heet taxiën. Als wij ook allemaal zitten met onze riemen vast geven we dit door aan de piloot. Die geeft dan vol gas waarna we de lucht in gaan.

Eenmaal in de lucht beginnen wij gelijk met onze service. We geven de passagiers iets te drinken en een lekkere snack. Later tijdens de vlucht serveren wij ook nog een warme maaltijd met een drankje naar keuze. Op een verre vlucht naar Curaçao wat ongeveer 9 uur vliegen is, komen wij ongeveer 3 keer langs met een hapje en drankje. Tijdens zo'n vlucht van 9 uur hebben wij als stewards en stewardessen ook pauze.

Na een korte pauze is het dan al weer tijd om te gaan dalen naar onze eindbestemming Curaçao. Ik ruim het laatste afval op en geef antwoord op de vragen van passagiers. We horen net van de piloot dat het 29 graden is in Curaçao. De passagiers zijn blij om dit te horen en wij natuurlijk ook. De piloot maakt een prachtige landing en we taxiën rustig naar de gate. Nadat het vliegtuig tot stilstand is gekomen wachten wij op het commando van de purser om de noodglijbanen te deactiveren. Dit noemen wij "disarmen", hierdoor komen de noodglijbanen niet naar buiten als wij de deur openen om passagiers uit te laten stappen. De noodglijbanen zijn er zoals de naam al zegt alleen voor in noodsituaties. Nadat de aviobrug (de slurf) is aangesloten aan het vliegtuig open ik de deur waardoor passagiers in en uitstappen. We nodigen de passagiers uit om per rij nummer uit te stappen en wensen hen een prettig verblijf, fijne doorreis of welkom thuis.

Wanneer alle passagiers zijn uitgestapt lopen wij als bemanning nog een rondje door het vliegtuig om te kijken of er niks is achtergelaten. Als dit gedaan is, verlaten ook wij het vliegtuig en stappen we in de bus richting het hotel waar wij 1 nachtje zullen verblijven. De volgende dag vliegen we weer terug naar Amsterdam en brengen we mensen na hun vakantie weer terug naar Nederland.

WIST JE DAT...

- ☐ Als je als steward verre afstanden vliegt dat je vaak 1 of 2 nachten in dat land blijft slapen?
- ☐ Als je steward of stewardess wilt worden, dat je tijdens de opleiding ook brandjes moet blussen en iemand zuurstof moet kunnen geven?
- ☐ Een vliegtuig bijna 320 km per uur gaat voordat hij de lucht in gaat?
- ☐ Wij bovenin het vliegtuig een ruimte hebben met 6 bedjes waar wij dan even pauze kunnen houden en soms een beetje kunnen slapen?

HOE WORD JE PILOOT?

Wie kan jou nou het beste vertellen hoe je piloot wordt en wat zij nou de hele dag doen. We hebben het gevraagd aan Jeroen. Hij is gezagvoerder bij TUI fly en kan ons er alles over vertellen.

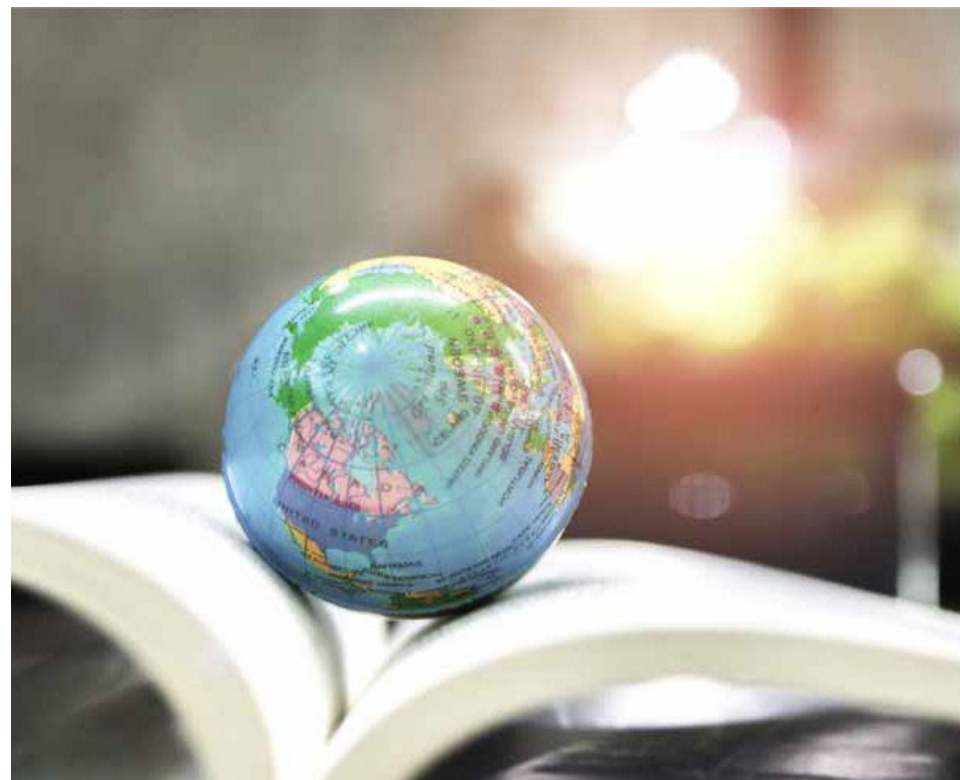
De reis naar de cockpit begint al op de middelbare school. Je hebt minimaal een havodiploma nodig, en bij voorkeur een Vwo-diploma. Belangrijk is dat je kennis hebt van wis- en natuurkunde. Je hoeft geen professor te zijn, maar in de vliegopleiding zitten vakken die deze kennis vereisen.

Vervolgens zoek je een vliegopleiding. Er zijn er slechts een paar in Nederland. Je moet in ieder geval voor elke opleiding medisch goedgekeurd zijn. Wellicht weet je al dat een vliegopleiding erg duur is. Gelukkig zijn er mogelijkheden om dit te financieren. De vliegscholen weten dit en hebben vaak contacten met verschillende banken.



De vliegopleiding is intensief. Je begint eerst met theorie. Denk aan wetgeving, meteorologie, aerodynamica, navigatie en techniek. Na enige tijd ga je ook leren vliegen in een simulator. Dit zijn de simulatoren van de kleine vliegtuigen van de vliegschool. Je geduld en harde werken worden beloond, want na een paar maanden ga je eindelijk zelf de lucht in met een instructeur in een lesvliegtuig. Je leert de basis van het besturen van een vliegtuig. En die basis geldt ook voor de Boeings van TUI!

Uiteindelijk ga je met een tweemotorig vliegtuig vliegen. De instructeur zet tijdens de vlucht steeds een van de motoren 'uit' zodat je leert omgaan met motorstoringen op elk moment van de vlucht. Als afsluiter bij de vliegschool leer je op een volwaardige simulator vliegen met een groot toestel zoals bijvoorbeeld een Boeing 737. Als je alles gehaald hebt is het tijd om te solliciteren. Vaak gaan afgestudeerde piloten tussendoor nog vliegen op kleinere vliegvelden als instructeur of voor het doen van rondvluchten.



Als je gaat solliciteren bij bijvoorbeeld TUI fly moet je ook nog het nodige doen. Als eerste krijg je natuurlijk een sollicitatiegesprek. De volgende ronde is het doen van een zogeheten 'assessment'. Dit is eigenlijk een psychologische keuring en duurt de hele dag. Denk aan rekensommen en allerlei IQ testen. Ook ga je een gesprek voeren met een psycholoog en hoort er een groepsopdracht of een rollenspel bij.

Natuurlijk willen we ook weten of jij een beetje goed kan vliegen! Dit wordt getest in een simulator samen met nog een kandidaat en een ervaren instructeur die jullie beoordeelt.

Is alles voldoende? Dan ben je aangenomen als piloot. Maar de kans is groot dat je nog niet bent opgeleid voor het vliegtuig waar je op nodig bent. Je gaat dan eerst nog een cursus van dat vliegtuig doen. Je leert in detail alle systemen, normale en abnormale procedures van het type toestel waarop je gaat vliegen. Die ga je ook uitgebreid testen in een aantal simulatorsessies.



Dit doe je altijd met z'n tweeën, want in het echt vlieg je ook altijd met twee piloten. Na ongeveer 10 simulatorsessies doe je een paar examens en gaat de praktijk dan toch echt beginnen. Als je nog nooit op een groot vliegtuig hebt gevlogen volgt er iets bijzonders: starten en landen met de echte Boeing! Je gaat dan per persoon een paar starts en landingen doen. Een bijzonder moment in je carrière dat je net als je eerste solovlucht op de vliegschool niet snel vergeet.

Als laatste onderdeel ga je lijn-training doen. Dit houdt in dat je met een instructeur de reguliere vluchten gaat uitvoeren. Je hebt dan al een uniform en alles is al 'echt'. Je leert alle kanten van het lijn-vliegen, van zijwindlandingen tot aan het doen van administratie aan boord. Dit duurt een maand of twee.

En daarna? Dan ben je een volwaardig TUI fly piloot.



"Zien we jou ook in de toekomst aan boord?"



WAT DOE IK NOU PRECIES OP EEN DAG?

De dag van een piloot bij TUI kan op elk moment van de dag beginnen. Als piloot werk je op heel wisselende tijdstippen, ook in het weekend... en juist tijdens vakanties! Want wij zijn er natuurlijk in de eerste plaats om mensen naar hun vakantiebestemming te vliegen. Maar terwijl de rest van Nederland in de motregen zit, zie jij de zon boven de wolken opkomen in 'het mooiste kantoor van de wereld'. Daar droomt iedereen toch van? Als je aankomt op de luchthaven ben je nog niet bij het vliegtuig. Je moet eerst door de veiligheidscontrole -ook als bemanningslid!- en afhankelijk van de bestemming wordt je paspoort gecontroleerd. Daarna loop je naar 'de kist' (zo noemen wij een vliegtuig) die dan met alle systemen uit, staat geparkeerd aan de gate.

Vervolgens ontmoet je de collega's met wie je de vlucht uitvoert en bespreek je de vlucht. Je moet dan denken aan of het toestel in orde is,

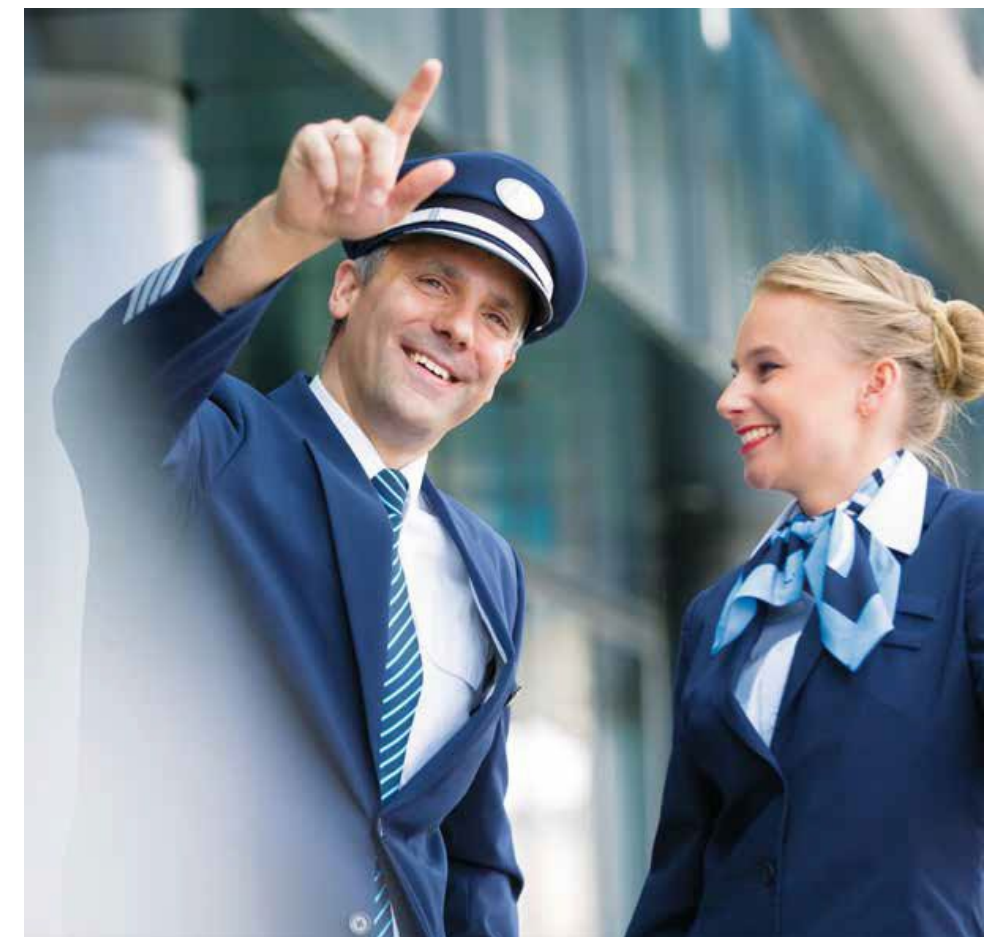
wat voor het weer het onderweg is en op bestemming. Uiteindelijk ga je het vliegtuig 'instellen', en dat gaat via strakke procedures tussen de beide piloten. Terwijl de passagiers instappen bespreek je (tijdens de briefing) de startbaan, vertekroute en doen we nog een laatste check of we klaar zijn om te vertrekken. Als alle beladingspapieren zijn bekeken, ingevoerd en met een handtekening weer zijn afgegeven kunnen de deuren worden gesloten. Vervolgens ben je dus klaar voor vertrek. Alle belangrijke systemen worden aangezet en alles wordt gecontroleerd via diverse checklists. Via instructies van de verkeerstoren rijd je naar de startbaan en dan kan het echte werk beginnen.

Eenmaal gas gegeven gaat het snel. Je versnelt over het asfalt en bij voldoende snelheid trek je aan het stuur. Dat heet roteren. Vrij snel trek je de wielen en de vleugelkleppen in, want dat is alleen maar weerstand tijdens de vlucht.

het echt een kwestie van naar buiten kijken. Niet elk vliegveld waar wij naartoe vliegen is zo modern uitgerust als Schiphol. Dat is ook een uitdaging en is een leuk aspect van vliegen bij TUI. Als het vliegtuig met de wielen de baan raakt gebeurt er een heleboel. Vliegen wordt rijden, er gaan allemaal remkleppen op de vleugels omhoog en je gebruikt de remmen van de wielen en de straalomkeerders van de motoren om de kist af te remmen. Vervolgens is de rust weer teruggekeerd. Je parkeert, wederom met hulp van de verkeersleider.

De deur gaat open, de cabinecollega's wensen de passagiers een goede vakantie en je kan als piloot even je benen strekken. Dat moet zelfs, want op de vakantiebestemming loop je zelf een rondje om het vliegtuig om het te inspecteren op schades of lekkages. Ook vertel je aan de tankdienst hoeveel brandstof je nodig hebt voor de terugreis.

En voor je het weet begint het hele spel weer opnieuw. Dat lijkt hetzelfde, maar de omgeving is weer anders, het zonlicht, het weer is veranderd... eigenlijk teveel om op te noemen. Elke dag en elke vlucht is anders, keer op keer.



Als je het drukke luchtruim van bijvoorbeeld Schiphol en de Benelux hebt verlaten is er altijd wel even een moment om van het uitzicht te genieten. Dat doe je natuurlijk niet alleen! We vertellen dan ook aan de passagiers waar we vliegen en wat er zoal buiten te zien is. In 45 min vlieg je al naar de Alpen en die zijn na 10 minuten ook alweer verdwenen. Aan de stemmen van de verkeersleiders onderweg hoor je al dat je naar het zuiden vliegt, en voor je er erg in hebt vlieg je bijvoorbeeld al boven de Egeïsche Zee in een daalvlucht naar een zonnig en warm Grieks eiland. Net als bij de start geven de piloten elkaar een briefing voor de daling, over het vliegplan, de brandstof aan boord en noem maar op.

Boven een prachtige baai met blauw water draai je een laatste bocht en probeer je een precies pad naar de landingsbaan te vliegen. Dat kun je zien op je instrumenten, maar soms is



TUI ENGINEERING & MAINTENANCE

Nico is Station Manager bij TUI op Amsterdam Schiphol Airport en vertelt ons wat ze precies doen bij de technische dienst.

TUI fly heeft een eigen technische dienst, die onze vliegtuigen onderhoudt. Zij zijn er altijd bij aankomst en vertrek van de vliegtuigen om onderhoud uit te voeren.

Werken bij de Technische Dienst van TUI is heel erg uitdagend. Je werkt in een team van 9 mensen in een vast rooster. Het rooster is 2 dagdiensten, 2 avonddiensten en 2 nachtdiensten en dan ben je 4 dagen vrij.

Als vliegtuigmonteur heb je een opleiding in de vliegtuigtechniek nodig. TUI werkt samen met de **Aircraft Maintenance & Training School** (AM&TS). Op deze school leer je alles over vliegtuigonderhoud. De opleiding duurt vier jaar waarin theorie en praktijk elkaar afwisselen. Studenten van de AM&TS kunnen stage lopen bij TUI en TUI geeft regelmatig gastcolleges. Doel van de samenwerking is om samen met de opleiding studenten nóg beter voor te bereiden op hun toekomstige baan in Engineering & Maintenance.

WAT DOET DE TECHNISCHE DIENST PRECIES?

Bij de technische dienst inspecteren we de TUI vliegtuigen na iedere vlucht.

De monteurs inspecteren en onderhouden de vliegtuigen en maken ze gereed voor de volgende vlucht. Er wordt dan gekeken naar de wielen en de remmen en of er geen schades

te zien zijn, maar ze repareren ook de armleuning van een stoel, ze vervangen een oven. Ze vullen olie bij en vervangen zelfs een hele motor als dat nodig is. Zij zorgen ervoor dat een vliegtuig goed en veilig kan vertrekken naar de volgende bestemming.

Elke vijf weken gaat een TUI fly vliegtuig in onderhoud. Dit duurt een dag. Daarbij word het interieur goed schoongemaakt en krijgen de buitenkant en de motoren een uitvoerige inspectie.

Een keer per jaar krijgt een TUI fly vliegtuig een grote onderhoudsbeurt, die neemt meestal een week in beslag. Bij die controle lopen de monteurs elk schroefje, lampje en onderdeel na van het vliegtuig. Het vliegtuig word letterlijk binnenstebuiten gekeerd.



WIST JE DAT...

Wist je dat een vliegtuig uit wel 30.000 onderdelen bestaat?

REIZEN VERKOPEN IN HET REISBUREAU

Wat doen ze nou precies in een reisbureau van TUI. We vragen het aan Inge, zij is manager van een TUI reisbureau.

Als je het leuk lijkt om in een reisbureau te gaan werken heb je een MBO opleiding nodig. TUI heeft haar eigen TUI Hospitality opleiding in 's Hertogenbosch. Klik [hier](#) voor meer informatie over de opleiding.

Als reisadviseur help je klanten met het vinden van een passende vakantie. Bij TUI kan je zowel losse tickets als pakketreizen boeken, maar wat is nu eigenlijk het verschil? Losse tickets zegt het eigenlijk al. Je koopt alleen een ticket naar een bestemming. Een pakketreis is een heel ander verhaal. Je hebt dan een compleet pakket: De vliegtreis, de transfer (= vervoer van de luchthaven naar het hotel en weer terug.) en een hotel of appartement.

Hoe komt een pakketreis tot stand? TUI gaat eerst zorgen dat ze genoeg vliegtuigstoelen beschikbaar heeft. Dat kan bij TUI fly zelf zijn, maar ook bij andere maatschappijen. Als we gebruik maken van een andere maatschappij moeten we die vliegtuigstoelen kopen (reserveren voor TUI). Daarna gaat een inkoper van TUI op zoek naar de leukste en beste hotels of appartementen. Hij heeft een soort "boodschappenlijstje" met hotels en appartementen die TUI graag in haar assortiment wil hebben. De inkoper gaat dan op reis naar bestemmingen om de hotels en appartementen te bezoeken. Hij gaat dan in gesprek of ze kamers willen verkopen aan TUI. Is het aanbod compleet dan worden reisgidsen gemaakt en alles ook op de website gezet. Zodat mensen in het reisbureau of online kunnen zien hoe het hotel of appartement eruit ziet. Komen mensen naar het reisbureau, dan kunnen wij ze met zo'n gids of de informatie op de website adviseren over hun vakantie. We geven advies over een reis- en annuleringsverzekering en informeren de klant over de excursies en activiteiten die ze op de bestemming kunnen doen.



Klanten kunnen ook via ons een huurauto huren of alvast een parkeerplaats reserveren op de luchthaven. We proberen de klanten een optimale service te geven, door alle vragen die ze hebben over hun vakantie te beantwoorden. Als de klant terug is van vakantie, bellen we de klant op en vragen hoe de vakantie is geweest. Dit noemen we **Aftersales**. Indien nodig handelen we ook de klachten af van de klant.

Hoe ziet mijn werkdag eruit? Ik begin met een lekker kopje koffie of thee. Dan start ik mijn laptop op en de systemen waar we dagelijks in werken. Ook loggen we in op de telefoonlijn, want we beantwoorden niet alleen vragen van de klanten in de winkel, maar ook van klanten die bellen naar het contact center. Samen met je collega(s) bespreek je de dag aan de hand van een dagstart. Welke zaken staan er vandaag op de agenda? Wat heeft prioriteit? Wie gaat waarmee beginnen? Nadat de taken zijn verdeeld begin je met het leegmaken van je agenda. In je agenda vind je taken zoals het nabellen van klanten die een bezoek hebben gebracht aan de winkel. Kun je ze verder helpen met het reserveren van hun droomvakantie? Je stelt dagelijks reizen samen in overleg met je klant. Ook het nabellen van je klant na afloop van de vakantie (aftersales) behoort tot één van de taken van je agenda. Tussendoor help je klanten in de winkel, beantwoord je de telefoon/mail en help je mee met het beantwoorden van vragen via de webchat. Gelukkig zijn de meeste klanten die je helpt erg vrolijk. Ze willen op vakantie en jij gaat ze hierbij helpen. Ontzettend leuk dus! Soms komt het voor dat een klant wat minder blij is. Je klant heeft een klacht over zijn/haar vakantie. Omdat jij deze klant geholpen hebt kun je heel goed zelf inschatten hoe je deze klacht op een passende manier kunt oplossen. Ook dit ga je voor de klant regelen. Dat maakt TUI uniek. Je helpt de klant van A tot Z en zorgt ervoor dat jouw klant met een tevreden gevoel de winkel verlaat. Geen dag is hetzelfde en dat maakt het werk zo leuk.

DUURZAAMHEID BINNEN TUI



TUI zorgt voor de mooiste herinneringen voor alle reisfans. Toch is het belangrijk om erbij stil te staan dat reizen ook negatieve gevolgen kan hebben. Om ervoor te zorgen dat TUI zo goed mogelijk is voor het milieu, mens en dier zijn we veel bezig met duurzaamheid. We willen namelijk allemaal dat wij, maar straks ook onze kinderen, nog lang kunnen blijven genieten van al het moois op de wereld.



WAT KUN JE ZELF DOEN AAN DUURZAAMHEID OP VAKANTIE?

- Laat geen afval slingeren. Je kunt ook helpen door een halfuurtje plastic op te ruimen op het strand.
- Ga zuinig om met water door bijvoorbeeld de kraan dicht te doen tijdens het tandenpoetsen en korter te douchen.
- Voer geen zwerfhonden en katten. Ze raken eraan gewend en kunnen dan niet meer voor zichzelf zorgen.



DUURZAME ACCOMMODATIES

Veel van TUI's accommodaties zijn al goed bezig met duurzaamheid. De duurzame accommodaties gaan zuinig om met energie en water. Zo hebben sommige accommodaties zonnepanelen geïnstalleerd, waarmee ze de hele accommodatie kunnen voorzien van warm water en een hoop energie besparen. Ook gebruiken veel accommodaties een waterbesparende douchekop. Daarnaast proberen ze het afval te verminderen door zo veel mogelijk wegwerpproducten te vervangen door herbruikbare producten. Ook is het belangrijk dat afval goed gescheiden wordt.

De duurzame accommodaties zorgen daarnaast goed voor hun personeel. Dit doen ze onder andere door te zorgen voor goede en veilige werkomstandigheden, een eerlijk loon te geven en niet te discrimineren. Ook ondersteunen ze de lokale bevolking van de vakantiebestemming zo veel mogelijk door vooral de diensten van lokale bedrijven te gebruiken en eten en drinken lokaal in te kopen. Denk hierbij aan klusjesmannen, loodgieters en fruitboeren.

DE KANTOREN EN REISBUREAUS

De kantoren en reisbureaus zijn zo duurzaam mogelijk ingericht en er wordt zuinig omgegaan met energie en water. Het afval wordt gescheiden. De papieren koffiebekers op de kantoren in Nederland krijgen zelfs een tweede leven doordat ze worden gerecycled tot wc-papier! Ook worden de brochures, de tijdschriften waar TUI's reizen in staan, steeds meer digitaal gebruikt, waardoor er veel papier bespaard wordt.



INFORMATIEVE FILMPJES

1. [Afval scheiden aan boord van de vliegtuigen](#)
2. [Areodynamica](#)
3. [737 max bouwen](#)
4. [Interview met Arjan Kers](#)
5. [Wat als je alle tijd van de wereld had?](#)
6. [TUI Beach Cleanup](#)
7. [Ajax](#)
8. [Wat is de juiste uitspraak van TUI?](#)
9. [Heeft een piloot ook pauze?](#)
10. [Hoe bestuur je een vliegtuig?](#)

