



L'INTERVIEW

DIETMAR DULLER,
TRAINING SOLUTIONS FOUNDER & COURSE LEADER



Pourriez-vous nous expliquer à quoi sert un formateur à l'excellence du service à la clientèle dans l'aviation d'affaires ?

Le travail d'un formateur et expert est d'aider les agents de bord dans leur rôle d'accueil, d'écoute et de service, ce qui est un vrai défi. Ceci est réalisé en utilisant des méthodes de «hands-on» ou d'apprentissage par la pratique, qui comprennent de nombreux exercices comme les jeux de rôles, les mises en situation réelles, les exercices individuels ou en groupe. Beaucoup de clients s'aperçoivent que c'est avec les agents de bord qu'ils ont le contact le plus direct. Ils sont donc très importants pour l'image d'une compagnie d'aviation d'affaires. Comme je mène chaque séance d'entraînement personnellement, j'apprends aussi beaucoup grâce à eux et ces nouvelles acquisitions sont ensuite intégrées dans mes futures formations. Depuis 2007, plus de 700 agents de bord provenant de 40 pays différents ont participé à plus de 100 cours de formation en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique.

Avec le personnel Dalia Air, quel a été le programme et les points clés de la formation ?

Il y a eu trois sessions dont chacune a été menée sur trois jours consécutifs. La formation a eu lieu à Rabat avec un total de trente-quatre personnes. Les points abordés ont été l'instruction des agents aux arts de la table, à la restauration et aux règles d'hygiène en vol ; l'éducation au sens du détail et à l'importance de la discrétion à bord ; la culture « d'identité d'entreprise » et enfin le protocole à adopter lors d'un vol accueillant des chefs d'état ou des membres de familles royales.

Could you explain what the work of a customer service excellence trainer involves in business aviation?

The work of a trainer and expert is to assist corporate flight attendants in their role of welcoming, listening and service provision, which is a real challenge. This is achieved by using "hands - on" or learning methods through practice, which include many exercises such as role-playing games, real-life situations, individual and group exercises.

Many customers find that it is with corporate flight attendants that they have the most direct contact. They are therefore very important to the image of a business aviation company. As I lead each training session personally, I also learn a lot thanks to them and I then integrate this new knowledge in my future training. Since 2007, more than 700 corporate flight attendants from 40 different countries have participated in more than 100 training courses in Europe, the Middle East and Africa.

With Dalia Air staff, what were the program and key points of the training?

There were three sessions, each of which was conducted over three consecutive days. The training took place in Rabat and was attended by a total of thirty-four participants.

The issues discussed were the training of flight attendants in tableware, catering and in-flight rules of hygiene; education to the sense of detail and to the importance of discretion on board; the culture of "corporate identity" and the etiquette to follow during a flight with Heads of State or members of Royal families onboard.



Pourriez-vous nous donner quelques exemples pratiques de ce que vous leur avez appris ?

Pendant la formation, l'équipe a appris les normes particulières d'un jet privé au niveau du service à table, en utilisant des techniques pratiquées avec des gants blancs pour ne pas laisser de traces de doigts. Ils ont eu droit à des scénarios avec des jeux de rôles qui les ont exercés à servir des produits de luxe comme le caviar ou les sushis... Les participants ont été invités à se mettre à la place du client car cela les aidera à voir les choses sous un angle différent, ils comprendront mieux leurs futurs passagers. Ils ont appris comment aborder un chef d'État par exemple et combien la hiérarchie et le protocole dans le service sont importants. On a également focalisé la formation sur un détail important : la sécurité alimentaire en vol, l'HACCP. Pour finir, ils ont eu des directives sur l'importance de la discrétion corrélée aux dangers des médias sociaux.

Quel est le bénéfice pour l'entreprise ?

Une formation précise et ciblée de leurs équipes qui sauront dorénavant faire en sorte que les VIP voyageant dans leurs avions se sentent comme chez eux. Une formation qui leur apprend à anticiper les attentes de leurs clients et à faire attention aux petits détails qui font toute la différence. Enfin, une apparence irréprochable et un comportement exemplaire qui renverront une image positive de l'entreprise. Des normes de service élevées sont toujours remarquées.

Quelles sont les qualités les plus importantes que le personnel de cabine d'un jet privé doit posséder ?

Une bonne attitude et une passion pour ce métier. Pour réussir en tant qu'agent de bord, ils doivent avoir quelques compétences supplémentaires tel que l'organisation, la flexibilité, l'esprit d'initiative et la maîtrise de plusieurs langues. La créativité, aussi étrange que cela paraisse, est un atout non négligeable !

Could you give us some practical examples of what you have learned them?

During training, the team has learned the specific standards of a private jet for table setting with service techniques using white gloves to avoid leaving fingerprints. They were given scenarios with role-playing games which have initiated them to serve luxury food items such as caviar or sushi...

Participants were invited to play the role of the customer so that they could see things from a different perspective and have a better understanding of their future customers.

For instance, they have learned how to approach a head of State and how important hierarchy and etiquette are in the service delivered. Training was also focused on an important detail, which is in-flight food safety (HACCP).

Participants were also briefed on the importance of discretion correlated with the dangers of social media.

What is the benefit for the company?

Specific and targeted training of their teams who will learn how to make sure VIPs flying on board their aircraft feel like home.

Training that teaches them to anticipate their customers' expectations and to pay attention to the small details that make all the difference.

A flawless appearance and exemplary behavior will also convey a positive image of the company. High standards of service are always noticed.

What are the most important qualities a private jet cabin crew must have?

A good attitude and being passionate about their work.

To succeed as a corporate flight attendant, additional skills are required such as organization, flexibility, spirit of initiative and the mastery of several languages.

As strange as it may seem, creativity is also an important asset!