

### Ihre Meinung interessiert uns...

...daher bitten wir Sie, sich ein paar Minuten Zeit zu nehmen und diesen Fragebogen auszufüllen. Indem Sie uns Ihre Meinung über die LUXAIR und unseren Service mitteilen, helfen Sie uns Ihre Erwartungen und Bedürfnisse noch besser zu erfüllen. Bitte geben Sie den ausgefüllten Fragebogen einer/m unserer Flugbegleiter/innen. Herzlichen Dank!

### We are interested in your opinion...

...therefore we are asking you to take a few minutes in order to fill out this questionnaire. By communicating us your opinion about LUXAIR and its service, you will contribute to help us to better fulfil your expectations and requirements. Please hand the completed questionnaire to our cabin crew. Thank you very much!

### Was waren Ihre Hauptgründe für die Wahl von LUXAIR für Ihren heutigen Flug?

What were your main reasons for having chosen LUXAIR for today's flight?

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Gute Erfahrungen<br>Good experiences          | <input type="checkbox"/> Passender Flugplan<br>Adequate flight schedule    | <input type="checkbox"/> Einzige Flugmöglichkeit auf dieser Strecke<br>The only flight possible on this destination |
| <input type="checkbox"/> Vielfliegerprogramm<br>Frequent flyer program | <input type="checkbox"/> Preis/Leistungsverhältnis<br>Good value for money | <input type="checkbox"/> Anderer Grund:<br>Other reason:  |

### Wie beurteilen Sie insgesamt die Produkte und Dienstleistungen von LUXAIR?

How would you rate all in all the products and services of LUXAIR?

- |   |  |                                      |  |   |
|---|--|--------------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ausgezeichnet<br>Excellent | <input type="checkbox"/> Sehr gut<br>Very good | <input type="checkbox"/> Gut<br>Good | <input type="checkbox"/> Annehmbar<br>Fair | <input type="checkbox"/> Schlecht<br>Poor |
|---|--|--------------------------------------|--|---|

### Würden Sie aufgrund Ihrer Erfahrungen LUXAIR Freunden, Familie oder Geschäftspartnern weiterempfehlen?

Based on your experiences, would you recommend LUXAIR to your friends, family or business partners?

- |   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Bestimmt<br>Definitely | <input type="checkbox"/> Wahrscheinlich ja<br>Probably | <input type="checkbox"/> Eventuell<br>Perhaps | <input type="checkbox"/> Wahrscheinlich nicht<br>Probably not | <input type="checkbox"/> Bestimmt nicht<br>Definitely not |
|---|--|---|---|---|

### Würden Sie aufgrund Ihrer Erfahrungen auch in Zukunft weiterhin mit LUXAIR fliegen?

Based on your experiences, would you continue to fly with LUXAIR in the future?

- |   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Bestimmt<br>Definitely | <input type="checkbox"/> Wahrscheinlich ja<br>Probably | <input type="checkbox"/> Eventuell<br>Perhaps | <input type="checkbox"/> Wahrscheinlich nicht<br>Probably not | <input type="checkbox"/> Bestimmt nicht<br>Definitely not |
|---|--|---|---|---|

### Wenn Sie an Ihre Erfahrungen mit anderen Fluggesellschaften denken, wie gross ist der Vorteil für Sie, gerade mit LUXAIR zu fliegen?

If you think about your experience with other airlines, how would you rate the advantage by flying with LUXAIR?

- |   |   |  |  |  |
|---|---|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Sehr grosser Vorteil<br>Very big advantage | <input type="checkbox"/> Grosser Vorteil<br>Big advantage | <input type="checkbox"/> Mittlerer Vorteil<br>Some advantage | <input type="checkbox"/> Geringer Vorteil<br>Only a slight advantage | <input type="checkbox"/> Überhaupt kein Vorteil<br>No advantage at all |
|---|---|--|--|--|



**Wie beurteilen Sie im Allgemeinen die Wichtigkeit der folgenden Aspekte?**

Generally, how do you evaluate the importance of the following aspects?

Außerst wichtig Extremely important	Sehr wichtig Very important	Wichtig Important	Weniger wichtig Not very important	Unwichtig Not at all important
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Außerst wichtig Extremely important	Sehr wichtig Very important	Wichtig Important	Weniger wichtig Not very important	Unwichtig Not at all important
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Außerst wichtig Extremely important	Sehr wichtig Very important	Wichtig Important	Weniger wichtig Not very important	Unwichtig Not at all important
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Außerst wichtig Extremely important	Sehr wichtig Very important	Wichtig Important	Weniger wichtig Not very important	Unwichtig Not at all important
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Außerst wichtig Extremely important	Sehr wichtig Very important	Wichtig Important	Weniger wichtig Not very important	Unwichtig Not at all important
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**... Flugplan?  
... flight schedule?**

Abflug- und Ankunftszeiten  
Departure and arrival times

Anzahl der Flugverbindungen auf dieser Strecke  
Amount of flight connections on this route

Ausgezeichnet Excellent	Sehr gut Very good	Gut Good	Annehmbar Fair	Schlecht Poor
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**... Check-In?  
... Check-In?**

Wartezeit am Check-In  
Waiting time at Check-In

Professionelles Auftreten des Check-In Personals  
Professionalism of Check-In staff

Ausgezeichnet Excellent	Sehr gut Very good	Gut Good	Annehmbar Fair	Schlecht Poor
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**... Wartezone?  
... waiting area?**

Sitzplatzmöglichkeiten in der Wartezone  
Seatings at the waiting area

Sauberkeit der Wartezone  
Cleanliness of waiting area

Verständlichkeit der Durchsagen  
Comprehensibility of announcements

Ausgezeichnet Excellent	Sehr gut Very good	Gut Good	Annehmbar Fair	Schlecht Poor
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**... Businesslounge?  
... business lounge?**

Auswahl an Getränken und Snacks  
Range of drinks and snacks

Auswahl an Zeitungen und Zeitschriften  
Range of newspapers and magazines

Professionelles Auftreten des Businesslounge Personals  
Professionalism of lounge staff

Sauberkeit der Businesslounge  
Cleanliness of business lounge

Ausgezeichnet Excellent	Sehr gut Very good	Gut Good	Annehmbar Fair	Schlecht Poor
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**... Boarding?  
... boarding?**

Verständlichkeit der Boarding Ansagen  
Comprehensibility of boarding announcements

Informationen über möglichen Verspätungen  
Information about possible delays

Professionelles Auftreten des Boarding Personals  
Professionalism of boarding staff

Transfer zum Flugzeug  
Transfer to aircraft

Ausgezeichnet Excellent	Sehr gut Very good	Gut Good	Annehmbar Fair	Schlecht Poor
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Wie beurteilen Sie im Allgemeinen die Wichtigkeit der folgenden Aspekte?**

Generally, how do you evaluate the importance of the following aspects?

Außerst wichtig Extremely important	Sehr wichtig Very important	Wichtig Important	Weniger wichtig Not very important	Unwichtig Not at all important
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Außerst wichtig Extremely important	Sehr wichtig Very important	Wichtig Important	Weniger wichtig Not very important	Unwichtig Not at all important
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**... Flugpersonal?  
... cabin crew?**

Begrüßung und Durchsagen durch die Cabin Crew  
Welcome and announcements through cabin crew

Professionelles Auftreten der Cabin Crew  
Professionalism of cabin crew

Begrüßung und Durchsagen durch das Cockpit Personal  
Welcome and announcements through cockpit crew

Professionelles Auftreten des Cockpit Personal  
Professionalism of cockpit crew

Ausgezeichnet Excellent	Sehr gut Very good	Gut Good	Annehmbar Fair	Schlecht Poor
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**... Service an Bord?  
... service on board?**

Sauberkeit der Flugzeugkabine  
Cleanliness of cabin

Sitzkomfort  
Seat comfort

Auswahl der Getränke  
Range of drinks

Präsentation und Geschmack der Speisen  
Presentation and taste of food

Auswahl an Zeitungen und Zeitschriften  
Range of newspapers and magazines

Bordmagazin FLYDOSCOPE  
Boardmagazine FLYDOSCOPE

Ausgezeichnet Excellent	Sehr gut Very good	Gut Good	Annehmbar Fair	Schlecht Poor
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Welche der nachfolgenden angeführten Eigenschaften treffen Ihrer Meinung nach auf LUXAIR zu?  
(Bitte kreuzen Sie das Betreffende an)**

Which of the following mentioned characteristics apply in your opinion to LUXAIR? (Please tick the corresponding)

<input type="checkbox"/> Pünktlichkeit Punctual	<input type="checkbox"/> Hält sein Versprechen Delivers its promises	<input type="checkbox"/> Fürsorglich Caring
<input type="checkbox"/> Zuverlässig Reliable	<input type="checkbox"/> Fortschrittlich/Modern Progressive/Modern	<input type="checkbox"/> Nachhaltig Sustainable
<input type="checkbox"/> Sicher Safe	<input type="checkbox"/> Dynamisch Dynamic	<input type="checkbox"/> Verantwortungsvoll Responsible
<input type="checkbox"/> Kunden- und Serviceorientiert Customer- and Service-oriented	<input type="checkbox"/> Sympathisch Sympathetic	<input type="checkbox"/> Wettbewerbsfähig Competitive

### Hauptgrund für die heutige Reise

Main reason for today's travel

- ☐ Geschäftlich  
Business
- ☐ Privat  
Private

### In welcher Klasse reisen Sie heute?

In which class do you travel today?

- ☐ Business Class  
Business Class
- ☐ Economy Class  
Economy Class

### Wie haben Sie den heutigen Flug reserviert?

How did you book today's flight?

- ☐ Reisebüro  
Travel agency
- ☐ LUXAIR Verkaufsstelle  
LUXAIR sales agency
- ☐ Online Reisebüro  
Online travel agency
- ☐ LUXAIR Call Center  
LUXAIR Call Center
- ☐ Anders  
Diverse
- ☐ LUXAIR Webseite  
LUXAIR Website

### Ihre heutige Reise mitgerechnet, wie viele Flüge haben Sie in den letzten 12 Monaten mit LUXAIR unternommen? (Hin- und Rückflug gelten als ein Flug)

Considering the past 12 months, how many flights did you go in for LUXAIR, including your today's flight?  
(Outbound - and return flight are considered as one flight)

Anzahl der Flüge  
Amount of the flights

### Wie haben Sie für den heutigen Flug eingeecheckt?

How did you check-in for today's flight?

- ☐ Check-In Schalter  
Check-in counter
- ☐ Check-In Automat  
Check-in kiosk
- ☐ Web Check-In  
Web Check-In

### Sind Sie...

Are you...

- ☐ männlich  
male
- ☐ weiblich  
female

### Wie alt sind Sie?

How old are you?

 Jahre  
years

### Haben Sie Kinder?

Do you have children?

- ☐ Ja  
Yes
- ☐ Nein  
No

### Welche Nationalität haben Sie?

Which nationality do you have?...

- ☐ Luxemburgisch  
Luxembourgish
- ☐ Deutsch  
German
- ☐ Portugiesisch  
Portuguese
- ☐ Englisch  
English
- ☐ Französisch  
French
- ☐ Belgisch  
Belgian
- ☐ Italienisch  
Italian
- ☐ Andere Nationalität  
Other nationality

Wenn Sie durch den LUXAIR Newsletter über Spezialangebote, aktuelle Flugangebote und Services informiert werden möchten, dann geben Sie bitte Ihre Email Adresse an.

If you want to receive the LUXAIR Newsletter for information about special offers, current offers and services, please note your email address.

@

Wir danken Ihnen herzlich für Ihre Unterstützung!

Thank you very much for your assistance!

Ich berechne LUXAIR hiermit regelmäßig den Newsletter an meine Email Adresse zu schicken. Gemäß der luxemburgischen Gesetzgebung, werden meine persönlichen Daten ausschließlich von LUXAIR verwendet. Ich habe zu jedem Zeitpunkt die Möglichkeit die Newsletter abzubestellen.

Ich besitze zu jeder Zeit ein Zugangsrecht zu meinen persönlichen Daten, sowie das Recht die mich betreffenden Daten ändern, verbessern und löschen zu können indem ich LUXAIR über die Telefonnummer 2456-1 oder per Email information@luxair.lu kontaktiere.

I authorize LUXAIR to send me the newsletter regularly to my email address. According to the Luxembourgish legislation, LUXAIR is exclusively authorized to use my personal data. I have the possibility to cancel the subscription at any time.

I have access to my personal data at any time, furthermore I have the right to change, correct and delete my personal data by contacting LUXAIR by phone 2456-1 or by email information@luxair.lu.