

# Robert Botz für Flughafen München.

Am Beispiel Geschäftsbericht 2007. Textentwicklung für den Brief des Vorsitzenden.

## Management

### Brief des Vorsitzenden

8

*Sehr geehrte Damen und Herren,*

das Jahr 2007 hat unsere Verkehrsprognosen weit übertroffen. 34 Millionen Fluggäste bedeuten einen neuen Rekord. Die Flughafen München GmbH (FMG) verzeichnet den größten Passagierzuwachs und das wirtschaftlich erfolgreichste Jahr ihrer Unternehmensgeschichte. Erstmals haben die Gesamterlöse im Konzern die Milliardengrenze überschritten.

Beeindruckend an diesem Ergebnis ist insbesondere die rasante Wachstumsdynamik. Mit zweistelligen Steigerungsraten im Passagier- und Frachtbereich wuchs der Flughafen München bedeutend schneller als die Airportbranche in Deutschland und Europa. 2007 war München der am zweit schnellsten wachsende Flughafen Europas.

Dank dieser überdurchschnittlichen Entwicklung haben wir unsere Marktstellung nicht nur gefestigt, sondern weiter verbessert. Wir besetzen Platz sieben unter den passagierstärksten Luftverkehrsdrehkreuzen Europas, konnten den Abstand zu den vor uns platzierten Flughäfen verkleinern und sind in der weltweiten Rangliste von Platz 30 im Vorjahr auf Platz 28 vorgeückt.

Unser Ziel, 2010 der effizienteste und attraktivste Hub-Flughafen Europas zu sein, ist damit bereits in Sichtweite gerückt. Der Flughafen München konnte 2007 größere Flugzeuge mit besserer Auslastung, mehr Langstreckenflüge und neue Fernziele, aber auch eine deutliche Zunahme der Punkt-zu-Punkt-Verbindungen in Europa sowie ein stark gewachsenes Luftfrachtvolumen verzeichnen.

Stolz sind wir auf die erneute Auszeichnung durch das Londoner Luftfahrtforschungsinstitut Skytrax, das München nach einer Befragung von knapp acht Millionen Passagieren zum besten Airport Europas gekürt hat – und das bereits zum dritten Mal in Folge. Das ist vor allem auch das Verdienst unserer konzernweit über 7 300 Mitarbeiter.

Ihnen, unseren Kunden und Partnern, erläutern wir im Rahmen dieses Geschäftsberichts gerne ausführlich, welche Maßnahmen wir getroffen haben, um in allen Unternehmensbereichen optimal aufgestellt zu sein. Dazu gehört die dauerhafte Etablierung Münchens unter den führenden Drehkreuzflughäfen in Europa durch Qualität, Effizienz und eine leistungsfähige Infrastruktur genauso wie der konsequente Ausbau des Non-Aviation-Geschäfts, um das Ergebnispotenzial am Immobilienstandort München optimal auszuschöpfen. Die Etab-

lierung eines strategischen Innovationsmanagements sowie die aktive Förderung einer Unternehmenskultur des Wandels soll gewährleisten, dass wir auch in Zukunft noch effizientere Prozesse und neue, für unsere Kunden und Partner attraktive Produkte und Dienstleistungen entwickeln können.

Wir werden weiterhin alles tun, um für die Herausforderungen der Zukunft gerüstet zu sein. Deshalb haben unsere Ausbauvorhaben höchste Priorität: Die geplante dritte Start- und Landebahn soll unsere Kapazität von 90 auf zukünftig 120 Flugbewegungen pro Stunde erweitern. Gegenwärtig liegen wir mit diesem wichtigsten Zukunftsprojekt voll im Zeitplan. Die Notwendigkeit einer schnelleren, direkten Schienenanbindung durch einen Airport-Shuttle ist angesichts der aktuellen Verkehrsentwicklung deutlicher denn je. Ein europäischer Drehkreuzflughafen ersten Ranges muss unter dem Stichwort Intermodalität Schiene, Straße und Luft optimal miteinander verknüpfen.

Bei all diesen Weichenstellungen geht es um weit mehr als nur die Entwicklung einer Luftverkehrsanlage. Bayern ist eine der dynamischsten Wirtschaftsregionen Europas und eines der beliebtesten Ziele für Deutschlandtouristen aus aller Welt. Der Flughafen München ist Katalysator für die wirtschaftliche Entwicklung und gewährleistet die weltweite Vernetzung mit Menschen, Kulturen und Märkten in einer globalisierten Welt. Nur wenn seine Kapazitäten mit den wachsenden Anforderungen und der weltweit steigenden Nachfrage nach Mobilität Schritt halten, kann er auch in Zukunft seinen Beitrag zur Standortqualität leisten.

*Dr.*  
*Michael Kerckhoff*

Dr. Michael Kerckhoff  
Vorsitzender der Geschäftsführung  
der Flughafen München GmbH

9

# Robert Botz für Flughafen München.

Am Beispiel Geschäftsbericht 2007. Textentwicklung für Leadseiten zu allen Kapiteln.



Mehr Substanz Für viele unserer Kunden ist die Welt längst ein einziger großer Standort mit grenzenlosen Möglichkeiten. Wir eröffnen ihnen im Herzen des Kontinents perfekte Verbindungen zu Zielen in jeder Himmelsrichtung. Doch unsere Wettbewerbsvorteile sind nicht allein geografischer Natur. Wir stehen für Effizienz, Innovation und Dynamik.



# Robert Botz für Flughafen München.

Am Beispiel Geschäftsbericht 2007. Textentwicklung für Intropassagen und Marginalien zu allen Kapiteln.

## Aviation

27

Der größte Passagierzuwachs in der Geschichte des Flughafens, mehr Flugzeugbewegungen, eine zunehmende Zahl vor allem internationaler Umsteigepassagiere, eine insgesamt steigende Auslastung der Flugzeuge – in allen wichtigen Kennzahlen drückt sich unsere stärker werdende Marktstellung aus. Der Flughafen München orientiert sich innerhalb der „Top Ten“ der großen europäischen Drehkreuze weiter nach oben.

### Rekordwachstum am Flughafen München

Mit dem größten Passagierwachstum in seiner Geschichte – einem Plus von 3,2 Millionen Reisenden – setzte der Münchner Airport im Jahr 2007 eine neue Rekordmarke von rund 34 Millionen Fluggästen. Das sind 10,4 Prozent mehr als im Vorjahr. Mit Ausnahme von Madrid konnte kein anderer europäischer Flughafen der „Top Ten“ so hohe Passagierzuwächse – sowohl absolut als auch prozentual – vorweisen. Dank dieses überproportionalen Verkehrswachstums festigte München seinen siebten Platz unter den passagierstärksten Drehkreuzen in Europa und rückte weltweit von Rang 30 auf Position 29 vor.

Zuwächse gab es auch bei den Starts und Landungen, deren Zahl um fünf Prozent auf knapp 432 000 anstieg. Mit diesen Steigerungsraten beim Passagier- und Bewegungsaufkommen lag der Münchner Flughafen deutlich über den durchschnittlichen jährlichen Zuwachsraten der Langfristprognosen.

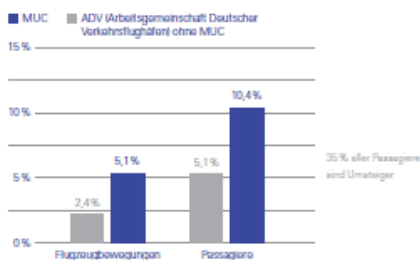
### Hubverkehr nimmt weiter zu

Ausschlaggebend für das deutliche Wachstum war zum einen der Ausbau des Drehkreuzverkehrs durch die Lufthansa und ihre Partner im Terminal 2. Mittlerweile sind 35 Prozent aller Passagiere Umsteiger, von denen wiederum 64 Prozent aus dem Ausland kommen, um von München zu einer Destination im Ausland weiterzuffliegen. Zum anderen hatten aber auch die im Terminal 1 angesiedelten Fluggesellschaften mit ihren Punkt-zu-Punkt-Verkehren maßgeblichen Anteil an den Rekordergebnissen.

### Flugzeugauslastung deutlich gestiegen

Seit Jahren setzen die Airlines am Münchner Flughafen kontinuierlich größeres Fluggerät ein und so hat auch 2007 das Sitzplatzangebot weiter zugenommen. Da allerdings das Passagieraufkommen noch deutlicher zugelegt hat, ist die durchschnittliche Passagierbelegung auf 73,4 Prozent gestiegen. Damit waren die Flugzeuge im Jahr 2007 so gut wie noch nie zuvor ausgelastet und infolgedessen hat sich auch das durchschnittliche Abfluggewicht der Flugzeuge um 2,6 Tonnen auf 63,7 Tonnen erhöht.

### ADM-Vergleich: Zuwachsraten 2007/2006 (gewählter Verkehr)



## Ground Handling

Ground Handling: Anbieter aller land- und luftseitigen Bodenabfertigungsleistungen

Konkurrenzlose Umsteigezeiten für Passagiere und kurze Turnaroundzeiten für Airlines – nur wer komplexe Abfertigungsprozesse zuverlässig steuern und managen kann, ist in der Lage, im Wettbewerb am Boden zu bestehen. Ob Flugzeug-, Gepäck- oder Frachtabfertigung – unser Ground Handling steht für höchste Qualität und effiziente Abläufe.

### Angebote eines „Full-Service-Providers“

Als „Full-Service-Provider“ bietet der Geschäftsbereich Ground Handling den Luftverkehrsgesellschaften das gesamte Spektrum land- und luftseitiger Bodenabfertigungsleistungen am Flughafen München aus einer Hand an. Dazu zählen die vorfeldseitige Flugzeugabfertigung, die Gepäck- und Frachtabfertigung sowie die Passagier- und Crewbeförderung, die zusammen mit den FMG-Tochtergesellschaften aerogate (Passagierabfertigung, Operations, Supervision), Cargogate (Frachtabfertigung), mucground Services (Flugzeugabfertigung, Gepäckservice) und EFM (Pushback, Towing, Deicing) erbracht werden.

### Erfolgspartnerschaft mit den Airline-Kunden

Die zuverlässige und zeitgerechte Erbringung und Vernetzung komplexer und zeitkritischer Abfertigungsprozesse sind die Stärken des Ground Handling. Hierzu gehört die vorfeldseitige Sicherstellung der Hub-Funktion des Terminals 2 für die Deutsche Lufthansa und ihre Star-Alliance-Partner ebenso wie die Abwicklung der touristischen Verkehre von airberlin, LTU, Condor und TUIfly sowie der anspruchsvollen Langstreckenverkehre, z. B. von Emirates, Etihad, Saudi Arabian Airlines und Delta Airlines im Terminal 1. Aber auch renommierte Fluggesellschaften im Frachtverkehr, wie z.B. Korean Air Cargo, Emirates Sky Cargo, British Airways World Cargo, DHL, FedEx und UPS, gehören zu den Kunden.

Das Ground Handling garantiert minimale Umsteige- und kurze Turnaroundzeiten sowie ein Höchstmaß an Flexibilität, Professionalität und Sicherheit bei der Flugzeugabfertigung und schafft damit die Basis für die vertrauensvolle und dauerhafte Erfolgspartnerschaft mit seinen Airline-Kunden.

Seinem Anspruch als Qualitäts- und Innovationsführer wird das Ground Handling am Flughafen München, das seit 1994 – als erster Abfertiger an einem deutschen Airport – nach DIN EN ISO 2001 und seit 2003 auch nach IATA AHM 804 zertifiziert ist, durch kontinuierliche Prozessoptimierungen, ein ausgereiftes Total-Quality-Management-System sowie bedarfsorientierte Neuentwicklungen von Dienstleistungsprodukten gerecht, wobei die individuellen Anforderungen und Wünsche der Airline-Kunden immer im Vordergrund stehen.

### Umfangreiche Schulungen im Ground Handling

Das fortlaufend hohe Qualifizierungsniveau der Mitarbeiter, durch das die reibungslose Umsetzung von Prozessoptimierungen gewährleistet wird, ist ein zentraler Aspekt beim Ground Handling. Im Jahr 2007 wurden 479 Seminare mit 1 633 Teilnehmern bei 5 328 Tagungstagen durchgeführt. Mit einer durchschnittlichen Bewertung von 1,3 wurde den Fortbildungsmaßnahmen durchweg eine sehr hohe Qualität bescheinigt.

# Robert Botz für Flughafen München.

Am Beispiel Geschäftsbericht 2007. Textentwicklung für Intropassagen und Marginalien zu allen Kapiteln.

## 40 Immobilienmanagement und -entwicklung

Ob Hotelübernachtung oder Shopping, ob Luftfrachtabfertigung oder Flugzeugwartung – jedes Dienstleistungsangebot am Flughafen München setzt geeignete Kapazitäten und eine adäquate Infrastruktur voraus. Wir entwickeln den Luftverkehrs- und Dienstleistungsstandort Flughafen planmäßig weiter, damit wir auch in Zukunft den Bedürfnissen von Kunden, Partnern und Nutzern gerecht werden.

Eine neue Immobilie –  
des Speditursgebäude  
mit 15 000 m<sup>2</sup> Fläche

### Mehr Kapazitäten für die Fracht

Auf den seit Jahren anhaltenden Frachtboom hat die Flughafen München GmbH im Jahr 2007 mit der Erweiterung der Frachtkapazitäten durch ein zusätzliches Speditursgebäude reagiert, das in einer ersten Ausbaustufe 15 000 Quadratmeter umfasst und in einem zweiten Bauabschnitt nochmals um bis zu 15 000 Quadratmeter erweitert werden kann. Mit der neuen Cargohalle, die sich in unmittelbarer Nähe zu den bestehenden Frachtanlagen befindet und bei ihrer Inbetriebnahme Anfang Dezember 2007 bereits komplett vermietet war, schafft der Flughafen die Voraussetzungen dafür, dass die weit überdurchschnittlichen Zuwächse bei der Luftfracht auch künftig reibungslos abgewickelt werden können. Durch das moderne und funktionale Bauwerk wurde ein weiterer Meilenstein auf dem Weg zu einem europäischen Logistikzentrum am Flughafen München gesetzt.

Bereits Anfang November war in der Nachbarschaft des Gebäudes das neue Parkhaus P81 in Betrieb genommen worden, das auf acht Ebenen Platz für 2 300 Fahrzeuge bietet. Die Stellplätze sind über Treppenhäuser direkt an die Frachtanlagen sowie über Aufzüge und einen Skywalk an die Fußgängerbrücke über der Flughafenhauptzufahrt und damit an die S-Bahn-Haltestelle Besucherpark sowie an das Flight Operation Center und den Sitz des Hubmanagements der Deutschen Lufthansa angeschlossen.

### Erweiterung der Hotelkapazitäten

Angesichts des dynamischen Verkehrswachstums steigt auch der Bedarf an Übernachtungsmöglichkeiten am Flughafen München stetig an. Um dieser Nachfrage gerecht zu werden, wird ein zweites Hotel als wichtige Ergänzung des umfangreichen Infrastruktur- und Dienstleistungsangebotes am Airport gebaut. Den Zuschlag erhielt Novotel, eine Marke der weltweit vertretenen französischen Hotelgruppe Accor. Die Eröffnung des 3-Sterne-plus-Hotels mit 250 Zimmern im mittleren Preissegment ist für Herbst 2009 geplant.

Das neue Hotel entsteht auf einem circa 10 000 Quadratmeter großen Gelände im nordwestlichen Teil des Flughafengeländes in unmittelbarer Nähe der zentralen Zufahrtallee bzw. des Urlauberparkplatzes P41. Hotelgäste erreichen mittels eines Shuttles innerhalb weniger Minuten die beiden Terminals bzw. den Zentralbereich des Flughafens. Außerdem verfügt das neue Hotel über eine Anbindung an die S-Bahn.

Begonnen wird auch mit den Planungen zur Erweiterung des bestehenden 5-Sterne-Hotels Kempinski Airport München, das um insgesamt 165 Zimmer vergrößert werden soll.

Das zweite Flughafen-  
hotel wird 2009 eröffnet

## 44 Retail und Services

Terminalnahe Stellplätze für Geschäftsreisende, günstiges Parken für Urlauber und maßgeschneiderte Angebote wie Valet Parken sind für uns selbstverständlich. Auch die enorm vielseitige Gastronomie, ein Flughafenhotel der Extraklasse und Einkaufswelten, die keine Wünsche offenlassen, zeichnen den Flughafen München als modernes Dienstleistungszentrum aus. So wächst unsere Anziehungskraft für Passagiere, Besucher und Mitarbeiter.

Parkhäuser und  
Parkflächen mit circa  
33 200 Stellplätzen

### Parken und Services: alles rund ums Parken

Rund 33 200 Stellplätze in über zehn Parkhäusern und auf zahlreichen Parkflächen am Flughafen München betreibt das Geschäftsfeld Parken und Services, zu dessen Kunden neben Fluggästen auch Mieter und Flughafenbeschäftigte gehören. Zum Portfolio zählen die terminalnahe Parkplätze, die günstigen Urlauberparkplätze sowie die besonders gesicherten und überwachten Stellplätze des Komfort- und Sicherheitsparkens in den Parkhäusern P20 und P1, bei dem auch weitere Serviceleistungen rund um das Auto, wie z. B. Fahrzeugwäsche, Innenreinigung oder der Transfer zur Werkstatt, offeriert werden.

Einen besonders komfortablen Service bietet das sogenannte Valet Parken: Der Passagier übergibt sein Fahrzeug direkt an der Terminalvorfahrt einem Flughafenmitarbeiter, der es dann im gewünschten Parkhaus parkiert. Beim XXL-Parken in dem in der Nachbarschaft des Terminals 2 gelegenen P20 stehen dem Kunden besonders terminalnahe und extra breite Stellplätze zur Verfügung, die viel Platz fürs Ein- und Aussteigen bieten. Das Angebot rund um das Parken wird komplettiert durch die Möglichkeit der Onlinebuchung auf der Flughafenwebsite, mit der sich Fluggäste attraktive Parktarife mit bis zu 44 Prozent Ersparnis sichern können.

Parken, Gastronomie  
und Shopping: Kunden-  
wünsche stehen im  
Mittelpunkt

### Neues Parkhaus mit 2 300 Stellplätzen

Anfang November konnte im Frachtbereich das neue Parkhaus P81 in Betrieb genommen werden, das auf acht Ebenen 2 300 Stellplätze vorhält und damit die Zahl der Stellplätze im Cargobereich von früher 600 nun deutlich anhebt.

Insgesamt wurden im Jahr 2007 rund 6,2 Millionen Fahrzeuge geparkt, was einer Steigerung von 9,7 Prozent gegenüber dem Vorjahr entspricht. Erhöht hat sich dadurch auch der externe Umsatz des Geschäftsfeldes, der hauptsächlich von Originärpassagieren generiert wird und im Jahr 2007 um 8,2 Prozent auf rund 62,6 Millionen Euro (davon 62,0 Millionen Euro Parkerlöse) angestiegen ist.

### Allresto: vielfältige Gastronomie

Das im Jahr 1978 gegründete Unternehmen Allresto Flughafen München Hotel und Gaststätten GmbH gliedert sich in verschiedene Bereiche. Dazu zählen die Restaurants, wie Airbräu, Käfer, Il Mondo, Bamee, Piazza Monaco, und Bars in den beiden Terminals, die vier Casinos (Mitarbeiterkantinen), das Kongresszentrum munich und das Flughafenhotel Kempinski Hotel Airport München. Während dem Hotel- und Casinobereich Betriebsführungsverträge zugrunde liegen, bewirtschaftet Allresto die Gastronomie in Eigenregie.

# Robert Botz für Flughafen München.

Am Beispiel Geschäftsbericht 2008. Interview mit dem Geschäftsführer der Alois Dallmayr KG, Georg Randlkofer – zum Thema Partnerschaft.

## Interview

14

### Das Prinzip Partnerschaft leben

Interview mit Georg Randlkofer, geschäftsführender Gesellschafter der Alois Dallmayr KG

Flughäfen haben sich von reinen Verkehrsanlagen zu multifunktionalen Dienstleistungs- und Kommunikationszentren entwickelt. Neben dem Bereich Aviation ist seit geraumer Zeit das Non-Aviation-Geschäft getreten. Und es wird immer wichtiger. Wie sehen Sie diese Entwicklung?

Randlkofer: Flughäfen sind heute längst keine rein funktionalen Durchgangsstationen mehr. Sie erfüllen individuelle Ansprüche der Reisenden, bieten Einkaufsmöglichkeiten, kulturelle Events – und eben auch Raum zum Genießen und Erleben.

Was war der Ausgangspunkt für die enge Kooperation zwischen der Alois Dallmayr KG und dem Flughafen München?

Randlkofer: Grundsätzlich verfolgt Dallmayr eine äußerst zurückhaltende Standortpolitik – wir haben keine Filialen, betreiben kein Franchisekonzept und konzentrieren uns im Delikatessen-Einzelhandel und in der Gastronomie bisher ausschließlich auf das Stammhaus in der Diernerstraße in München. Der ausschlaggebende Punkt für unser Engagement am Flughafen war: Wir haben gespürt, dass wir in der eurotrade, dem Beteiligungsunternehmen der Flughafen München GmbH, und besonders in deren Geschäftsführer Hellmut Gebhardt, einen Partner finden, der unser Verständnis von Produkt- und Servicequalität verinnerlicht – und es genauso lebt. Ohne diese Übereinstimmung in den Unternehmensgrundsätzen kann eine Partnerschaft nicht funktionieren. Natürlich war es bis zum Start im Terminal 1 noch ein langer Weg. Denn Dallmayr will für seine

Kunden immer authentisch sein. Deshalb zählt jedes Detail – von der Ladenausstattung über die bemalten Nymphenburg-Vasen bis zu der blauweißen Kleidung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Auf diese lebendige Tradition sind wir stolz.

Einer der modernsten Flughäfen Europas als Marktplatz für das Traditionsunternehmen Alois Dallmayr KG: eine klare Win-win-Situation?

Randlkofer: In jeder Hinsicht. Der Name Dallmayr steht seit 1700 für Qualität und ist auch ein unverwechselbarer Teil der Münchner Identität. Am Flughafen kann unsere Marke international ausstrahlen – in einem hochwertigen Umfeld, das von ausgewählten Premiummarken geprägt ist. Der Flughafen wiederum schafft etwas, was nicht jeder Airport in dieser Größenordnung für sich beanspruchen kann. Er zeigt seine Standortidentität auch in Handel und Gastronomie fest verankert. Das ist schon etwas Besonderes für München.

Inwiefern spielt dabei das Terminal 2 eine Schlüsselrolle?

Randlkofer: Als das Terminal 2 gebaut wurde, war sofort klar: Das ist das richtige Konzept für uns. Handel und Gastronomie stehen nicht mehr für sich allein, sondern sind miteinander verbunden wie hier in unserem Stammhaus in der Diernerstraße. Das Terminal 2 ist ein Top-Standort mit hochwertigem Umfeld, die Passagierströme bündeln sich alle in einem zentralen Bereich. Das war für uns entscheidend, um neben dem Fachhandelsgeschäft auch das Dallmayr Bistro zu eröffnen. Jetzt können wir unseren Kunden und Gästen

15

direkt am Flughafen noch einen Abschiedsgruß in die weite Welt mitgeben – oder die Besucher aus aller Welt mit einer Tasse Dallmayr-Kaffee nach bester Münchner Gastfreundschaft begrüßen.

Ein reines Filialkonzept auf Franchisebasis wäre also für Dallmayr nicht in Frage gekommen?

Randlkofer: Nein, und zwar aus einem einfachen Grund. Wir brauchen den Einfluss auf und die Kontrolle über die Qualität, um unser Markenversprechen dauerhaft einlösen zu können. Nach diesem Prinzip arbeiten mein Partner Wolfgang Wille und ich seit Jahren. Das ist einer der Grundsätze, die in unserem Familienunternehmen fest verankert sind. Übrigens schon seit vielen Generationen.

Die eurotrade Flughafen München Handels-GmbH versteht sich als flexibler Kooperationspartner für Handel und Gastronomie. Wo liegen die Stärken aus Ihrer Sicht? Randlkofer: Dienstleistung mit Herz und Verstand – das beweist die eurotrade tagtäglich. Mit allen Outlets und gerade auch für Dallmayr: Wir arbeiten auf engste Weise zusammen: nicht nur Hellmut Gebhardt und ich. Die eurotrade-Mitarbeiter kommen regelmäßig zu uns ins Haus, werden hier geschult, sie fühlen sich fast als Dallmayr-Mitarbeiter und wissen, dass unser Qualitätsversprechen bis ins kleinste Detail erfüllt werden muss. Das kann manchmal extrem mühsam sein. Qualität zu halten heißt ja oft sogar, sie kontinuierlich zu steigern. Das Bistro am Flughafen spiegelt jedenfalls unser Stammhaus in allen wichtigen Punkten originalgetreu wider – im Design, in den Materialien, aber vor allem auch in der Atmosphäre, im Verhalten der Mitarbeiter.

Was macht das Dallmayr Café-Bistro im Terminal 2 zu einem der erfolgreichsten Geschäfte der eurotrade?

Randlkofer: Das hat viele gute Gründe. Unser Angebot ist gezielt auf die Wünsche der Flugreisenden und Besucher ausgerichtet. Die Lage ist hervorragend. Die Ausstattung lässt sofort Dallmayr erkennen. Freundliche und kompetente Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen vermitteln von den Speisen bis zur Tasse Dallmayr-Kaffee unser Qualitätsversprechen.

Der Flughafen München hat als Luftverkehrsdrehkreuz internationales Flair zu bieten, gleichzeitig wird aber auch der regionale Bezug betont. Ist das eine der Voraussetzungen für den Erfolg, gerade von Premiummarken? Randlkofer: Davon sind wir absolut überzeugt. Dem Flughafen München ist es gelungen, beides miteinander zu verbinden, international präasente Modemarken mit einer Premiummarke wie Dallmayr, die wie kaum eine andere typisch für München ist.

Welche Perspektiven sehen Sie für die Gastronomie- und Shoppingwelt am Flughafen München?

Randlkofer: Mit dem Flughafen werden sich auch der Einzelhandel und die Gastronomie weiterentwickeln. Aktuell ist ja der Satellit beim Terminal 2 in Planung. Wir wissen derzeit noch nicht, ob wir dort einen weiteren Standort für Dallmayr eröffnen. Aber wenn, dann mit denselben Prämissen wie zu Anfang auch: Wir werden keine Kompromisse in der Qualität machen.

Georg Randlkofer (links) und Wolfgang Wille vor dem Hauptingang des Dallmayr-Dallmayr-Hauses





# Robert Botz für Flughafen München.

Am Beispiel Geschäftsbericht 2008. Textentwicklung für Intropassagen zu allen Kapiteln.

32

## Ground Handling

Ob Passagiere oder Airlines – von einem effizienten Drehkreuz erwarten Kunden reibungslose Abfertigungsprozesse. Den komplexen Herausforderungen im Ground Handling begegnet die FMG mit kontinuierlicher Prozessoptimierung, hoher Qualifizierung der Mitarbeiter und einem konsequenten Qualitätsmanagement. Das Ergebnis: minimale Umsteige- und Turn-Around-Zeiten.

### Angebote eines „Full-Service-Providers“

Als „Full-Service-Provider“ bietet der Geschäftsbereich Ground Handling mit seinen Töchtern aerogate, Cargogate, mugground Services und EFM (Gesellschaft für Enteisern und Flugzeugschleppen) den Luftverkehrsgesellschaften das gesamte Spektrum land- und luftseitiger Bodenabfertigungsleistungen am Flughafen München aus einer Hand an. Dazu zählen die vorfeldseitige Flugzeugabfertigung, die Gepäck- und Frachtabfertigung, die Passagier- und Crewbeförderung sowie die landseitige Abfertigung und das Cargohandling.

### Abfertigung nach zertifizierten Qualitätsstandards

Die zuverlässige und zeitgerechte Erbringung und Vernetzung komplexer und zeitkritischer Abfertigungsprozesse sind die Stärken des Ground Handlings und seiner Tochtergesellschaften. Hierzu gehört die vorfeldseitige Sicherstellung der Hub-Funktion des Terminals 2 für die Deutsche Lufthansa und ihre Star-Alliance-Partner ebenso wie die Abwicklung der touristischen Verkehre von airberlin, LTU, Condor und Tuifly sowie der anspruchsvollen Langstreckenverkehre, z. B. von Emirates, Etihad, Saudi Arabian Airlines und Delta Airlines im Terminal 1. Aber auch renommierte Fluggesellschaften im Frachtverkehr, wie die Korean Air Cargo, Emirates Sky Cargo, British Airways World Cargo, DHL, FedEx und UPS, gehören zu den Kunden.

Das Ground Handling garantiert minimale Umsteige- und kurze Turn-Around-Zeiten sowie ein Höchstmaß an Flexibilität, Professionalität und Sicherheit bei der Flugzeugabfertigung und schafft damit die Basis für die vertrauensvolle und dauerhafte Erfolgspartnerschaft mit den Airline-Kunden.

Dem Anspruch als Qualitäts- und Innovationsführer wird das Ground Handling am Flughafen München, das seit 1994 – als erster Abfertiger an einem deutschen Airport – nach DIN EN ISO 2001 und seit 2003 auch nach IATA AHM B04 zertifiziert ist, durch kontinuierliche Prozessoptimierungen, ein ausgereiftes Total-Quality-Management-System sowie bedarfsorientierte Neuentwicklungen von Dienstleistungsprodukten gerecht. Hierbei stehen selbstverständlich die individuellen Anforderungen und Wünsche der Airline-Kunden immer im Vordergrund. Im Jahr 2008 wurde diese hohe Qualität durch die Rezertifizierung nach DIN EN ISO 2001 erneut bestätigt.

### Umfangreiche Schulungen im Ground Handling

Durch das hohe Qualifizierungsniveau der Mitarbeiter, das ein zentraler Aspekt im Ground Handling ist, wird eine reibungslose Umsetzung von Prozessoptimierungen gewährleistet. Im Jahr 2008 wurden im Geschäftsbereich Ground Handling mit seinen Töchtern 720 Seminare mit 2.668 Teilnehmern bei 7.584 Teilnehmertagen durchgeführt. Mit einer durchschnittlichen Bewertung von 1,2 wurde den Fortbildungsmaßnahmen durchweg eine sehr hohe Qualität bescheinigt.

Ground Handling bietet Bodenabfertigungsleistungen aus einer Hand

46

## Terminal 2

Die Erfolgsstory geht weiter: Die Betreibergesellschaft, die von der FMG und der Deutschen Lufthansa gemeinsam geführt wird, konnte 2008 bereits den 100-millionsten Passagier im Terminal 2 begrüßen. Mit der Aufnahme zahlreicher neuer Verbindungen – unter anderem nach Asien und Südafrika – und dem Ausbau des Non-Aviation-Angebotes hat das Terminal 2 zusätzlich an Attraktivität gewonnen.

### FMG und LH als Partner

Zum Geschäftsbereich Terminal 2 gehört die Terminal 2 Betriebsgesellschaft mbH & Co. oHG, die das Passagierabfertigungsgebäude betreibt. Anteilseigner sind die Flughafen München GmbH mit 60 Prozent und die Deutsche Lufthansa AG mit 40 Prozent. Weltweit zum ersten Mal haben ein Flughafenbetreiber und eine Airline gemeinsam die unternehmerische Verantwortung für die Errichtung und den Betrieb einer Flughafeninfrastruktur-Einrichtung übernommen.

Die Terminal 2 Betriebsgesellschaft selbst wird nicht produktiv tätig, vielmehr werden die jeweiligen Leistungen von den Müttern erbracht. Auch andere für den Betrieb und die Vermarktung des Gebäudes benötigten Dienstleistungen werden – hauptsächlich von der FMG – zugekauft. Aufgabe der Tochtergesellschaft ist es, die Leistungen zu koordinieren und zu integrieren, Prozesse zu optimieren sowie neue Konzepte zu entwickeln.

### Ein Terminal – viele Vorteile

Von der Partnerschaft bei Bau und Betrieb des Terminals 2, das ausschließlich von der Deutschen Lufthansa, ihren Konzerngesellschaften sowie ihren Partner Airlines – insbesondere der Star Alliance – genutzt wird, profitieren beide Seiten. Lufthansa verfügt über ein auf ihre Anforderungen und auf die spezifischen Bedürfnisse einer internationalen Drehscheibe zugeschnittenes Abfertigungsgebäude und kann auch auf die weitere Entwicklung unmittelbar Einfluss nehmen.

LH und FMG: gemeinsame Verantwortung für den Betrieb des Terminals 2



Robert Botz für Flughafen München.

Non-Aviation-Bereich: Textentwicklung für POS-Medien, hier am Beispiel Gepäckwagen-Display.



**M** Flughafen  
München

# Noch eine Runde drehen am Flughafen München

Über 100 Markenshops und Restaurants.  
7 Tage die Woche. 365 Tage im Jahr.

## Robert Botz für Flughafen München.

Non-Aviation-Bereich: Textentwicklung für POS-Medien, hier zum Thema Shopping.



**M** Flughafen  
München

# Fashion & Style am Flughafen München

Internationale Marken in über 150 Shops  
7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr.

Shopper. Genießen. Erleben.



## Robert Botz für Flughafen München.

Non-Aviation-Bereich. Textentwicklung für POS-Medien, hier am Beispiel Eventposter für den Beachvolleyball-Cup.



Shoppen. Genießen. Erleben.

**M** Flughafen München

# Airport Beach 2009

## am Flughafen München

Baggern, Pritschen, Schmettern.  
Das Beachvolleyball-Event der anderen Art:  
Mit Bayerischen Meisterschaften, Firmenturnier,  
Family-Day, Jugend-Camp, 1. Beach Tennis Cup  
und vielem mehr.

07. bis 16. August 2009  
im Forum des Münchener Airport Center  
▶ 5 Stunden kostenlos parken im P20  
▶ Eintritt frei  
▶ Überdachter Bereich  
Mehr Informationen: [www.airport-beach.de](http://www.airport-beach.de)

