

**Lorenz Stucki**

# **swissair**

**Das Porträt  
einer erstaunlichen  
Fluggesellschaft**

**Buchclub Ex Libris Zürich**

# Inhalt

Vorwort . . . . .	9
<b>1. Kapitel: Wie machen die das? . . . . .</b>	<b>14</b>
<i>Im Roboter-Hauptquartier - Der rentabelste Passagier - Eine «japanische» Firma? - Overbooking in Nairobi - Pioniere in Schweizer Tradition - International ohne Kolonialismus - Erwartungsbilder, Vorurteile - Angst im Flughafen - Tarifpiraten aller Art - Rote Zahlen über dem Nordatlantik - Zur Qualität keine Alternative - Tiere, Kinder, Frauen und andere Wertsachen</i>	
<b>2. Kapitel: Der große Eisberg. . . . .</b>	<b>45</b>
<i>Die erstklassigen Subalternen - Internationale Zusammenarbeit: KSSU - Wenn Pläne durchkreuzt werden - Das Notfallgehirn in Zürich - Liebe durch den Magen - Sieben Millionen Mahlzeiten pro Jahr - Kochen mit Pakistani - Wenn ein Flugzeug am Tarmac steht - Luftfracht «nach Maß» - Blitzservice SPEX - Zum Beispiel Swissair Athen - Die einheimischen Angestellten - Flugtarife: Wissenschaft oder Lotterie - Die Swissair-Töchter am Boden - Adoptivtochter Baiair - Phönix aus dem Konkurs: CTA</i>	
<b>3. Kapitel: Skizze eines halben Jahrhunderts . . .</b>	<b>85</b>
<i>26. März 1931: Mittelholzer + Zimmermann = Swissair - Der Sturz in die Krise - Der Staat als Retter in der Not - Flugzeuge verkaufen ? -</i>	

*Endlich ein Chef - Walter Berchtolds Dienstreglement - Das rasante Wachstum - Flug-«Außenminister» Haas - Zu schnell für die Seele - Baltensweiler: ruhig Blut in Turbulenzen*

**4. Kapitel: Mensch und Apparat . . . . . 113**

*Personalpolitik, Theorie und Praxis - Millionengeschäft Arbeitsfrieden - Anwalt der unteren Angestellten - Swissair auch in der Freizeit - Siedlungsgenossenschaft Luftverkehr - In die Wüste geschickt - Der Pilot und sein Roboter - Glamour über den Wolken - Kampf gegen Verfettung - Swissair: «Swiss Army»! - Täglich 5000 Anrufe in New York - Anständigkeit lohnt sich - Auch seltsame «Vögel» fliegen*

**5. Kapitel: Schulung ganz groß. . . . . 147**

*Vier Tage Unterricht in TACT - Das Erwachsenen-Ego als Ideal - Das Kind im Passagier - System Meister und Gesellen - Lebenslänglich lernen - Lehrlingsschule - Sturm auf Jakarta - Der Weg zum Pilotenberuf - Wie man Flight Attendant wird - Gastgeber auf Langstrecken - Die einzigen Ausländer: japanische Hostessen - Departement Technik als Pionier*

**6. Kapitel: Hohe Kunst des Managements. . . . . 177**

*Jeder sein eigener Chef- Retter für «Holiday on Ice» - Vertrauen durch Offenheit - Was ich weiß, macht mir heiß - Auch der Chef hat Angst - Am Fußboden mit Fingerfarben - Triangel im Orchester - Todfeind Routine - «Autorität ist ein Verdienst» - Hinein ins kalte Wasser! - Firma-Modell aus Stanford - König Kunde, Vizekönig Angestellter*

<b>7. Kapitel: Luftbrücke Schweiz-Welt. . . . .</b>	<b>207</b>
<i>Zürich: bis 38000 Passagiere pro Tag - Die Handhabung des Gepäcks - Flughafen im Ausland: Basel-Mulhouse - Genf und die lateinische Welt - «Welcome Desk» - Fahnen-träger in der Welt - Hostessen aus Sambia - Fusion mit der Austrian Airlines? - Berater für Olympic Airways - Varig und Swissair Arm in Arm - Bescheidenheit ist nicht nur eine Zier</i>	
<b>8. Kapitel: Flugroute in die Zukunft. . . . .</b>	<b>231</b>
<b>Karten des Streckennetzes. . . . .</b>	<b>236</b>
<b>Die Swissair-Flotte. . . . .</b>	<b>238</b>