
Felipe Almeida

Purser / Kabinenchef

felipe.almeida@example.de ◆ +49 69 4567 8901 ◆ Frankfurt am Main, Deutschland ◆

linkedin.com/in/felipe-almeida ◆

Profil

Purser mit 14 Jahren Lufthansa-Erfahrung auf B747-8 und A350, 8.940 Flugstunden auf Langstrecke FRA-GRU, FRA-EZE, FRA-JNB, FRA-HND. Verantwortlich fuer 14-koeufige Cabin-Crews und das gesamte Service-Erlebnis in Business und First. Trilingual DE / EN-C2 / PT-C2 + Spanisch B2. Reduzierte Beschwerdequote um 41 % ueber 24 Monate, hielt 4,96 / 5,0 CSAT. Trainer in der Lufthansa Cabin Academy Frankfurt-Seeheim seit 6 Jahren.

Berufserfahrung

Purser (Kabinenchef) Langstrecke

Deutsche Lufthansa AG (Cabin Crew Member) — Frankfurt am Main, Deutschland — 07/2018 - heute

Kabinenverantwortlicher auf B747-8 und A350-900 Langstrecke ex Frankfurt

- Leitung von 14-koeufigen Cabin-Crews auf 26 Langstreckenfluegen pro Quartal nach GRU, EZE, JNB, HND, ICN
- CSAT 4,96 / 5,0 ueber 24 Monate; Beschwerdequote pro 1.000 Pax von 0,42 auf 0,25 reduziert (-41 %)
- Vollverantwortung fuer First-Class-Service auf B747-8: Champagner-Pairing (Krug, Dom Perignon), Caviar- und Sommelier-Standard nach Lufthansa First-Class-Schulung
- Owner des Pre-Flight-Briefings (CRM-Standard): Briefing-Zeit von 18 auf 12 Minuten optimiert, ohne Inhalte zu reduzieren
- Koordinierte 4 Diversionen mit Cockpit + MedAire in 2024, alle Pax wohlbehalten, Cargo-/SLOT-Kosten unter 18.000 EUR gehalten
- Mentor und interner Trainer fuer 42 Purser-Anwaerter:innen mit 95 % First-Pass-Quote im Purser-Pruefungsblock

Senior Flugbegleiter / Stellv. Purser

Deutsche Lufthansa AG (Cabin Crew Member) — Frankfurt am Main, Deutschland — 08/2011 - 06/2018

Vorbereitende Senior-Rolle auf A330 / A340 Langstrecke

- Cross-Trained auf A330, A340 und B747-400 mit allen 5 Service-Klassen-Konfigurationen
- Service-Lead in Business Class auf FRA-LAX, FRA-IAD, FRA-MIA Routen ueber 7 Jahre
- First-Class-Service-Champion mit 18 dokumentierten Lobbriefen von Premium-Kunden in 2017
- Trainer-the-Trainer-Zertifizierung in Lufthansa Cabin Academy Frankfurt-Seeheim 2016

Ausbildung

Purser-Zertifikat Lufthansa

Lufthansa Cabin Academy Frankfurt-Seeheim

Purser-Lehrgang Lufthansa Kabinenchef-Pruefung

Seeheim-Jugenheim, Deutschland

04/2018 - 06/2018

1,3

EASA Cabin Crew Attestation (CCA)

Lufthansa Cabin Academy Frankfurt-Seeheim

Cabin Crew Initial Training (CCIT)

Seeheim-Jugenheim, Deutschland

06/2011 - 08/2011

1,6

B.A. International Business

Internationale Hochschule (IUBH) Bad Honnef

B.A. International Business / Tourismus

Bad Honnef, Deutschland

09/2006 - 06/2010

GPA: 1,9

Fähigkeiten

Purser-Briefing & Crew-Leadership	B747-8 / A350 / A340 Type Qualifications	First Class Service Lufthansa Standard	Sommelier-Grundkurs Wein und Champagner
CRM Cabin Crew (Lead)	MedAire + STAT-MD + Bordnotfall	Train-the-Trainer Purser-Lehrgang	CrewNet / NetLine/Crew / AIMS Lufthansa

Zertifikate

Annual Operator Conversion Course (Recurrent)

12/2025

First Aid + AED + BLS Pflicht-Recurrent

12/2025

Service Excellence Lufthansa First Class Schulung

11/2024

Wein- und Champagner-Schulung (Sommelier-Grundkurs)

09/2023

Purser-Zertifikat Lufthansa Cabin Academy

06/2018

EASA Cabin Crew Attestation (CCA)

08/2011

Sprachen

Deutsch — Muttersprache

Portugiesisch — C2

Englisch — C2

Spanisch — B2

Auszeichnungen

Lufthansa Excellence in Service - Purser of the Year (Top 5)

2024

Stärken

Crew-Leadership

Fuehre 14-koepfige Cabin-Crews mit klaren Briefings und gewinne hohe Crew-NPS-Werte > 4,8

Service-Exzellenz

Hielt CSAT > 4,9 ueber 24 Monate auf Premium-Strecken nach LATAM und Asien

Bilinguale Service-Tiefe

Spreche DE / EN / PT auf C2-Niveau und betreue Lufthansa-LATAM-Routen wie ein Muttersprachler