

SEPTEMBER 2025

Flieger-Virus, Martini auf Eis und springende Massai

Gespräch von Timo Albiez
mit Marietta Widmer



Marietta Widmer (links) ist Maître de Cabine bei Swiss und Ausbilderin bei Lufthansa Aviation Training für Leadership und Kundenorientierung.

Liebe Marietta, wer bist du eigentlich?

Eine Frage, die ich mir ehrlich gesagt jeden Morgen im Spiegel auch stelle. Ich bin ein ziemlich bodenständiger Mensch mit einem grossen Herz für Familie und für Menschen generell. Beziehungen bedeuten mir unheimlich viel – ich ziehe viel Energie daraus. Gleichzeitig bin ich neugierig, offen und laufe mit Freude durchs Leben. Ich freue mich über kleine Dinge, die mich umgeben, und versuche, Positives zu sehen. Aber: Wenn ich Ungerechtigkeit erlebe, kann ich nicht einfach wegschauen. Dann setze ich mich ein, bis es wieder stimmt.

Und beruflich?

Mein Beruf ist extrem abwechslungsreich. Kein Tag gleicht dem anderen – das ist genau das, was ich liebe. Auf der einen Seite bin ich in der Luft, als Maître de Cabine Intercontinental und verantwortlich für das Team und die Gäste. Auf der anderen Seite bin ich am Boden, in der Ausbildung, und bilde Crews aus. Ich bin Erwachsenenbildnerin, dazu Concept Managerin für die Leadership-Ausbildung. Das heisst, ich bin verantwortlich dafür, dass unsere Kabinenbesatzungen fit sind in Sachen Führung, Zusammenarbeit und Servicequalität. Diese Vielfalt macht den Job für mich einzigartig. Ich könnte nie in einem Büro sitzen und jeden Tag dasselbe tun – da würde ich verkümmern.

Seit wann bist du denn «in der Luft»?

Seit mittlerweile 27 Jahren! Ich habe meine Ausbildung bei der Swissair begonnen – ursprünglich dachte ich, das

mache ich nur ein halbes Jahr, einfach so als Zwischenstation. Aber wie man so schön sagt: Entweder packt dich das Flieger-Virus, oder du steigst gleich wieder aus. Mich hat's voll erwischt. Natürlich ist es ein Leben voller Unregelmässigkeit, Jetlag, immer wechselnde Teams. Aber es ist unglaublich bereichernd. Das Unterrichten gibt mir die Stabilität, die im Flugbetrieb oft fehlt. Heute sind es etwa 20 % Fliegen und 80 % Ausbildung.

Was wäre wenn du nicht mehr fliegen könntest?

Das würde mir massiv fehlen! Fliegen ist nicht nur ein Job, sondern ein Lebensstil. Für die Jüngeren ist es vielleicht «Lifestyle», für mich ist es eine Schule fürs Leben. Man begegnet so vielen Kulturen, Sprachen und Menschen. Du musst dich ständig auf Neues einstellen, darauf reagieren, neugierig bleiben. Diese Mischung ist es, die einem geistig flexibel hält.

Du bildest viele Junge aus. Wie bringst du ihnen das Herzblut für den Job näher?

Für mich gibt's da ein ganz klares Rezept: Vorleben. Wenn ich als Maître de Cabine vorne stehe, dann bin ich so etwas wie der Leuchtturm für mein Team. Da reicht es nicht, Erwartungen zu formulieren – man muss sie selbst erfüllen. Wenn ich will, dass die Toiletten sauber sind, dann packe ich selbst mit an. Wenn sich jemand unwohl fühlt, dann kümmere ich mich persönlich. Auch wenn sich jemand übergeben, stehe ich nicht daneben, sondern

unterstütze, wo immer ich kann. Dieses «Wir sind gemeinsam dran» wirkt stärker als jede PowerPoint-Folie. Und genau so weckst du Leidenschaft bei den Jungen: indem sie sehen, dass es dir ernst ist.

Stichwort «Briefing» – wie läuft das bei euch im Flugzeug ab?

Das Briefing ist bei uns der Startschuss. Stell dir vor: Ich fliege seit 27 Jahren, und noch nie hatte ich auf mehreren Flügen hintereinander das gleiche Team. Das heisst, jedes Mal treffe ich auf neue Menschen. Innerhalb von 17 Minuten – auf der Langstrecke – muss aus diesen Einzelpersonen ein funktionierendes Team werden. Danach steigen die Gäste ein, und wir müssen perfekt zusammenarbeiten. Da bleibt keine Zeit für lange Kennenlernspiele. Darum ist das Briefing so zentral: Es schafft Struktur, Orientierung und vor allem Teamspirit. Ich lege grossen Wert darauf, es dialogisch zu gestalten, nicht nur Fakten runterzurattern. Safety-Themen sind dabei genauso wichtig wie Hospitality. Und: Auch nach so vielen Jahren überlege ich mir immer wieder neu, wie ich ein Thema präsentiere, damit es lebendig bleibt.

Ich selber fliege nicht allzu gerne. Wie merkst du, wenn jemand Flugangst hat?

Da gibt es typische Anzeichen. Viele fragen direkt beim Einsteigen: «Gibt's heute Turbulenzen?» oder «Ist der Flieger voll?» – da läuten bei mir die Alarmglocken. Dann nehme ich mir Zeit. Auch wenn es stressig ist beim Boarding, bleibe ich stehen, höre zu, frage nach. Manch-

mal übergebe ich meinen Teil des Boardings an eine Kollegin, damit ich mich kümmern kann. Wenn jemand spürt: «Da ist wirklich jemand für mich da», dann nimmt das enorm viel Angst. Genau das ist es: Manchmal helfen keine Fakten, aber spürbare Achtsamkeit hilft immer.

Wie gehst du mit Reklamationen um, etwa bei Verspätungen?

Wichtig ist, dass wir uns bewusst machen: Jeder Gast begibt sich in eine grosse Abhängigkeit, wenn er ins Flugzeug steigt. Er vertraut uns, dass wir alles im Griff haben. Da sind klare, ehrliche Informationen Gold wert. Ich versuche, proaktiv zu informieren, nicht erst, wenn die ersten Fragen kommen. Einheitliche Sprachregelungen sind extrem wichtig. Ich finde: Lieber eine ehrliche Information über ein technisches Problem, als irgendetwas beschönigen. So schaffen wir Vertrauen – und das ist am Ende die wichtigste Währung in der Fliegerei.

Hast du Rituale, die dir wichtig sind?

Ja, absolut. Im Flieger beginnt es für mich mit dem «Passenger Address»: «Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen, unsere Gäste kommen an Bord.» Das ist der Moment, in dem es losgeht. Und in der Schule habe ich immer Blumen im Klassenzimmer – das ist für mich ein Zeichen von Wertschätzung und ein kleines Stück Atmosphäre. Ausserdem läuft bei mir Musik in den Pausen. Das gibt Energie und macht den Kopf frei.

Kommen wir zu den «klassischen Blue-paper-Fragen» Wenn du ein Cock-

tail wärst – welche Mixtur wärst du?

Ein Martini auf Eis. Straight, bodenständig, ohne Firlefanz – und einfach gut.

Und wenn du ein Film wärst?

Definitiv ein Naturfilm. Ich liebe Berge, ich liebe das Meer, ich finde beides faszinierend. Aber kein Kitschfilm – eher ein Dokumentarfilm. Ich bin neugierig und will verstehen.

Wie würde eine ideale Party für dich aussehen?

Eine Strandparty. Barfuss, Sommer, Freunde, Musik, vielleicht ein kleines Feuer. Locker, unkompliziert, voller Leichtigkeit. Wenn du ein Buch schreiben dürftest – was wäre der Inhalt? Fast nach jedem Flug könnte ich eine Episode aufschreiben. Man erlebt so viele kurze, manchmal lustige, manchmal traurige Geschichten. Ich würde es «Grüezi und Adieu» nennen – weil Fliegen immer Begegnung und Abschied bedeutet.

Hast du spontan eine spannende Story?

Ja, habe ich. Ich war noch jung, als wir von Dar es Salaam flogen. An Bord waren drei Massai, die zum allerersten Mal Cola tranken, Kopfhörer aufsetzten und Filme sahen. Gleichzeitig war ein amerikanischer Gospelchor mit rund 60 Leuten an Bord. Irgendwann fingen die Massai an, zum Gospel mitzusingen. Der ganze Flieger stand, die Business-Class-Gäste kamen nach hinten, und alle hörten zu. Ich hatte Gänsehaut am ganzen Körper. Die Massai sprangen im Rhythmus, so hoch, dass ich dachte, sie stossen sich gleich den Kopf am Bildschirm. Dieses Bild habe ich bis heute im Kopf – es war einer dieser magischen Momente, die man nie vergisst.

Zum Schluss: Gibt es etwas, das dir besonders wichtig ist?

Ja. Unser Beruf wird oft unterschätzt. Aber die Ausbildung ist sehr anspruchsvoll, die Verantwortung riesig. Über 300 Menschen an Bord – alle mit unterschiedlichen Bedürfnissen. Dafür braucht es eine ausgeprägte Sozialkompetenz, Stressresistenz, viel Fachkompetenz und Teamfähigkeit.

Herzlichen Dank, liebe Marietta, für dieses spannende Gespräch! Wir wünschen dir weiterhin viele tolle Erfahrungen und Erlebnisse «über den Wolken»!

Marietta Widmer

Maître de Cabine Intercontinental
Instructor Leadership Training LAT