

# AUSTRIAN IDENTITY

# Wir wissen klarer denn je, wer wir sind, und zeigen mit Stolz, wozu wir gehören.

Hier findest du Orientierung für  
unsere Austrian Identität.

Du erfährst, was uns ausmacht, welche Werte uns verbinden  
und wie wir Gastfreundschaft von Herzen jeden Tag leben –  
an Bord, am Boden, im Hangar und im Büro.

Wir laden dich ein unsere Kultur aktiv mitzugestalten.  
Denn unsere Marke lebt durch die Menschen, die sie jeden Tag  
erlebbar machen – durch dich.



# Kultur & Marke

Identität setzt sich aus zwei Teilen zusammen: unserer Kultur und unserer Marke.

**Kultur** macht unsere Werte im Alltag sichtbar. Es sind unsere Gewohnheiten, wie wir miteinander umgehen, wie wir Entscheidungen treffen – im Flugzeug, am Flughafen, im Hangar und im Büro. Jedes Team bringt seine eigene Note ein und genau diese Vielfalt macht uns stark. Kultur ist nicht ein Poster mit unseren Werten an der Wand. Sie ist auch nicht Aufgabe von HR allein. Kultur entsteht durch jede:n von uns.

**Marke** ist das, was andere von uns sehen und spüren, an jedem Kontaktpunkt. Aber auch wie wir Austrian wahrnehmen und erleben. Marke entsteht nicht durch ein Logo, sondern durch jede Begrüßung, jeden Anruf, jede Entscheidung. Marke entsteht durch jede:n von uns.

Durch dein Handeln formst du beides gleichzeitig: Kultur und Marke. **Du hast Einfluss.**



# Austrian Identity

Der Kern unserer Identität ist:  
Gastfreundschaft von Herzen.

## Unser Vorname.

Er beschreibt, was uns besonders macht: Als begeisterte Airliner und herzliche Gastgeber:innen sind wir starke Teamplayer, die pragmatisch anpacken. Das ist unser Selbstverständnis.

Das ist, wer wir sind – nach innen und nach außen.



**Gastfreundschaft von Herzen**

Als begeisterte Airliner und herzliche Gastgeber:innen sind wir starke Teamplayer, die pragmatisch anpacken.

**Selbstverständnis**  
Wer wir sind

**Austrian** 

## Unser Nachname.

Er zeigt, was uns in der Lufthansa Group verbindet. Er steht für unseren gemeinsamen Anspruch: Excellence, Transparency, Care und World-Mindedness. Das sind unsere Werte.

Das ist das, wofür wir stehen.



**Trust at every altitude**

|            |                  |
|------------|------------------|
| Excellence | Transparency     |
| Care       | World-mindedness |

**Theme & Values**  
Wofür wir stehen

 **LUFTHANSA GROUP**

Unser Vorname ist Austrian Airlines. Unser Nachname ist Lufthansa Group. Gemeinsam prägen sie, was uns ausmacht: Authentisch Austrian, stark durch die Lufthansa Group – **gemeinsam auf dem Weg zur Nr. 1 Airline Group.**

# Gastfreundschaft von Herzen

Unsere Gastfreundschaft misst sich nicht an materiellen Dingen, sondern am guten Gefühl, willkommen zu sein und gesehen zu werden.

Als herzliche Gastgeber:innen nehmen wir wahr, was unsere Gäste, Kolleg:innen und Geschäftspartner:innen gerade brauchen und tun aktiv etwas dafür: kleine Aufmerksamkeiten, ein echtes Lächeln, proaktive Information und die Extrameile, die wir gemeinsam gehen – weil wir wissen, dass wir damit etwas verändern.

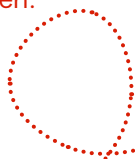
Gastfreundschaft von Herzen leben wir jeden Tag, in jeder Rolle, an jedem Ort. Manchmal laut, meistens leise. Manchmal geplant, meistens einfach so. Hier findest du eine Auswahl von Momenten, die zeigen, wie wir Gastfreundschaft von Herzen leben.

## Das kleine Extra, das alles verändert

Übermüdete Augen, ein aufgeregtes Baby, eine Wickeltasche kurz vor dem Auseinanderplatzen. Unsere Kollegin an Bord sieht das sofort. Noch beim Boarding bringt sie ein Kissen zum Stillen. Sie hilft beim Aufbau des Wickeltisches, ohne zu zögern. Vom ersten Hallo bis zum Abschied mit einem Lächeln, das echt ist. Das Gefühl, willkommen zu sein, gesehen zu werden und nicht allein zu sein.

## Wenn Begeisterung ansteckend wird

Flug nach Ponta Delgada: Der Kapitän war selbst schon auf der Insel und teilt in seinen Durchsagen persönliche Empfehlungen zu Wanderwegen und Restaurants. Aus einer gewöhnlichen Ansage wird ein authentischer Reisetipp und ein besonderer Moment für unsere Gäste. Wer das, was ihn selbst begeistert, bewusst einbringt, verwandelt einen gewöhnlichen Moment in einen, den andere nicht vergessen.



## Hinschauen, wenn es darauf ankommt

Ein verlorenener Blick. Tränen. Zwischen Check-in und Gate verliert ein Ehepaar sich aus den Augen. Unsere Kolleg:innen organisieren Unterstützung und machen sich selbst auf die Suche. Ein Foto des Mannes führt schließlich zur entscheidenden Spur. Wenige Minuten später ist das Paar wieder vereint. Manchmal macht genau dieses Dranbleiben den Unterschied.

## Gastfreundschaft von Herzen beginnt hinter den Kulissen

Eine technische Panne, knappe Zeit, fehlende Ersatzteile und ein Flugzeug, das pünktlich einsatzbereit sein muss. Statt auf eine Abstimmung mit Airbus zu warten, entwickelt das Team eigene Reparaturlösung. Jede:r bringt das eigene Spezialwissen ein und niemand wartet darauf, dass jemand anderes den ersten Schritt macht. Das Flugzeug hebt pünktlich ab. Manchmal entsteht Großes einfach dadurch, dass alle an einem Strang ziehen.



## Meine Priorität wird zu deiner Priorität

Kurz vor Beginn einer Veranstaltung fällt auf: das benötigte Equipment fehlt. Eine Kollegin springt sofort ein, obwohl sie dafür gar nicht zuständig ist. Sie organisiert das Equipment, begleitet den gesamten Prozess und bleibt, bis alles einsatzbereit ist. Manchmal entsteht der größte Unterschied, wenn wir die Priorität einer anderen Person zu unserer eigenen machen.



# Trust at every altitude\*

Als Teil der Lufthansa Group verbindet uns mehr als Strukturen und Prozesse: Mit „Trust at every altitude“ teilen wir ein gemeinsames Leitmotiv und damit ein Versprechen mit der gesamten Gruppe. Vertrauen entsteht durch unser tägliches Handeln. Die vier Werte „Excellence“, „Care“, „Transparency“ und „World-mindedness“ machen diesen Anspruch im Alltag erlebbar. Sie zeigen, wie wir als Austrian Airlines Vertrauen bei Gästen, Kolleg:innen und Geschäftspartner:innen schaffen.

## EXCELLENCE

We combine expertise, dedication, and foresight to create harmonized experiences for our customers, partners and people that are meaningful and thought through.

## CARE

We act with empathy, responsibility and collaboration, so our customers, partners and people feel understood, valued and well looked after.

## TRANSPARENCY

We proactively share the right information at the right moments, so our customers, partners and people always know where they stand, what to expect and what to do next.

## WORLD-MINDEDNESS

We embrace the world with openness, respect and curiosity, so our customers, partners and people feel welcomed and seen.

\* Das Leitmotiv und die Werte werden gruppenweit einheitlich in englischer Sprache verwendet, um eine konsistente Anwendung und ein gemeinsames Verständnis sicherzustellen.

# Du möchtest unsere Werte hautnah erleben?

In der „Unboxing Session“ packst du unsere Werte aus, gewinnst neue Einblicke und vertiefst dein Verständnis mit unseren „Boxes of Values“.

Neugierig geworden?

**Scanne den QR-Code, der zu dir passt.**



## **Einzelanmeldung**

Jetzt unverbindlich anmelden und über die nächste Session informiert werden.



## **Teamanmeldung**

Jetzt unverbindlich als Team anmelden. Wir melden uns, um gemeinsam einen passenden Termin zu finden.



# Servus

[identity@austrian.com](mailto:identity@austrian.com)