



LATAM

GUIDE TO FLY

oneworld

1929



1976



2010 ANÚNCIO

Anunciado a fusão em 2010 pelos dirigentes da LAN e TAM.

A fusão era vista como a possibilidade de um maior desenvolvimento das economias de escala entre ambas as empresas e que beneficiaria seus clientes com o aumento das opções de voos e destinos disponíveis.

2012 FUSÃO

Em 2012 LAN e TAM se unem formando o maior grupo do ramo da América Latina, A Latam Airlines Group.

2016 MARCA

Em 2016 LAN e TAM passam a se chamar LATAM.

O nome LATAM = **L**atin **A**merica e também a junção de **L**AN e **T**AM.

O processo de fusão foi concluído, apresentando as novas pinturas das aeronaves, uniformes dos funcionários e espaços nos aeroportos. LAN e TAM deixam de existir.

SELEÇÃO

- Seu traje deve estar limpo e passado, procure ir mais parecido com a empresa possível.
- Seja educado e cumprimente a todos sempre sorrindo;
- Diga seu nome ao se apresentar e diga o motivo pela qual você veio;
- Somente se sente se for convidado,
- Tenha postura, não descanse o corpo, esteja atento o tempo todo;
- Sua aparência deve ser impecável durante todas as horas de processo seletivo;
- Seja natural ao falar, encante a todos com sua história;
- Seja gentil e solícito, participe!
- Seja você, não force atitudes, não minta, mesmo tendo concorrentes, trate-os como sua equipe.
- Ao finalizar uma entrevista com gerentes ou recrutadores, agradeça e de um aperto de mão.

MISSÃO DO CARGO CMS

Colaborar para manter, juntamente com o Chefe de Cabine, o bom andamento do voo na cabine de passageiros em todos os seus aspectos: segurança, excelência no atendimento ao cliente e serviço de vendas a bordo.



Segurança

Garantimos a todo momento nossa segurança, de nossa equipe e de nossos clientes.



Ser Atencioso

Nos preocupamos com as necessidades e emoções das pessoas e atendemos com gentileza.



Eficiência

Nos esforçamos em nos superar continuamente, focados no que é importante para o cliente.

VALORES



Nossa Aspiração

Ser uma das 3 melhores companhias aéreas do mundo.



Nosso Propósito

Para garantir que essa experiência diferenciada que desejamos oferecer aos nossos clientes seja consistente ao longo do tempo.

“CUIDAMOS PARA QUE OS SONHOS CHEGUEM AO SEU DESTINO”.



Nossas Guias

Para dar vida a este propósito, contamos com 3 guias que orientam nossos comportamentos para oferecer aos nossos clientes um serviço memorável e diferenciado. Isto é, colocar em prática a nossa cultura!



Nossos Pilares

Para alcançar esta aspiração, definimos uma estratégia baseada em 5 pilares:

- 1. LIDERANÇA DE MARCA E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE**
- 2. LIDERANÇA DE MALHA (NETWORK)**
- 3. COMPETITIVIDADE EM CUSTOS**
- 4. GESTÃO PROATIVA DE RISCOS E STAKEHOLDER**
- 5. FORTALEZA ORGANIZACIONAL**

DESCRIÇÃO DA VAGA

Se você quer trabalhar em uma empresa reconhecida mundialmente, e é dinâmico, ágil, busca desenvolvimento profissional constante, um bom clima de trabalho e sonha em conhecer o mundo, venha fazer parte do nosso time!

Aqui na LATAM AIRLINES, temos um grande propósito: levar sonhos ao seu destino; e um objetivo que nos move diariamente: ser a companhia mais admirada pelos passageiros.

QUAIS SÃO AS PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES DOS NOSSOS COMISSÁRIOS DE VOO?

Quais as principais responsabilidades de nossos comissários de voo?

- Cumprir as normas previstas nos manuais.
- Zelar pela segurança, cuidado e conforto dos clientes, mantendo-se atento e antecipando-se às suas necessidades.
- Cumprir rigorosamente os processos técnicos, de serviços e de segurança relacionados à operação do voo, de acordo com a sua função a bordo.
- Zelar pela eficiência operacional de toda a cadeia de processos sob sua responsabilidade, com foco na pontualidade e satisfação do nosso cliente.
- Realizar serviço de vendas a bordo do Mercado Latam.

QUAIS SÃO OS PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA A FUNÇÃO?

- Ser maior de 18 anos;
- Formação: Ensino Médio Completo
- Obrigatório curso de formação de comissário de bordo com aprovação em banca ANAC (CCT);
- Obrigatório CMA (validade mínima de 1 ano);
- Obrigatório mínimo nota 3 em inglês e/ou espanhol conforme metodologia ICAO;
- Desejável experiência profissional em rotinas de atendimento ao público e/ou vendas.
- Jornada: Regime de escala
- Local da base: Brasília ou São Paulo

Nossa proposta é para aqueles que amam desafios, são resilientes às contínuas mudanças do nosso negócio, querem ser protagonistas do próprio desenvolvimento profissional, valorizam um ótimo ambiente de trabalho, gostam de usar a criatividade e a agilidade e principalmente, para aqueles que querem conhecer o mundo.

Venha fazer parte de nosso time! #SOMOSLATAM

IMPORTANTE: As duas primeiras etapas do processo seletivo poderão ser realizadas em São Paulo, Brasília, Rio de Janeiro, Porto Alegre e Fortaleza. A partir da 3ª etapa, o processo será realizado apenas em São Paulo. Toda a comunicação será realizada via e-mail.

PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES:

- Cumprir as normas previstas nos manuais.
- Zelar pela segurança, cuidado e conforto dos clientes, mantendo-se atento e antecipando-se às suas necessidades.
- Cumprir rigorosamente os processos técnicos, de serviços e de segurança relacionados à operação do voo, de acordo com a sua função a bordo.
- Zelar pela eficiência operacional de toda a cadeia de processos sob sua responsabilidade, com foco na pontualidade e satisfação do nosso cliente.
- Realizar serviço de vendas a bordo do Mercado Latam.

PROCESSO



PRIMEIRA ETAPA

- Ficha cadastral
- Prova de Inglês Gramatical | 25 Questões
- Triagem Individual com perguntas chaves



SEGUNDA ETAPA

- Teste de Idioma Oral | Inglês / Espanhol
- Dinâmica



TERCEIRA ETAPA

- Entrevista com o Psicólogo
- Entrevista com o RH



QUARTA ETAPA

- Exame Toxicológico



QUINTA ETAPA

- Treinamento

FORMATURA

1. Por que você quer ser comissário?

2. Por que você quer trabalhar aqui na LATAM?

3. Por que você acredita que deveríamos lhe contratar?

4. O que você espera da LATAM?

5. O que a LATAM pode esperar de você?

6. O que você tem de diferente que as pessoas que estão aqui não têm?

14. Você trabalha atualmente? Seu chefe sabe que você está aqui?

15. Como seria sua mudança para a base que estamos ofertando nesse momento?

16. Com quem você mora? Desenvolva sua resposta.

17. Você é casado(a)? O que sua(seu) companheiro acha de você exercer essa profissão?

18. Você tem filhos?

19. O que você precisa ser mais?

20. Qual é a nossa aspiração, nossos pilares, propósito e guias?

21. Fale uma situação de bordo que você considera difícil e o que você fez para reverter.

22. O que você pretende estar fazendo daqui 5 anos? Aonde você quer estar?

23. Você já foi desligado de algum emprego? Como você lidou com isso?

24. Qual foi seu maior fracasso?

25. Quais são suas habilidades específicas que você poderia usar como Comissário aqui na LATAM?

26. Alguma pessoa influenciou para que você escolhesse a profissão de Comissário?

27. Conte sobre sua maior decepção.

28. Como você se ajusta à situações difíceis ou sob pressão?

29. Por que você resolveu largar o seu atual/antigo emprego e mudar de profissão?

30. Você gostaria de me perguntar alguma coisa?

1. You _____ discuss this matter with her as soon as possible.

- a) Need
- b) Would
- c) Should
- d) Neither

2. He _____ play football while he was in college.

- a) Didn't used
- b) Used
- c) Used to
- d) Don't

3. _____ you ever been _____ Europe?

- a) Have / In
- b) Did / To
- c) Have / to
- d) Would / In

4. She _____ for _____ while she was studying in the U.S.A

- a) Worked / He
- b) Worked / Him
- c) Works / Him
- d) Works / He

5. _____ you help me with my homework today?

- a) Is
- b) Can
- c) Do
- d) Are

6. Is this your _____ ?

- a) New car
- b) Car new
- c) The new car
- d) Car blue

7. That's _____ .

- a) The house of John
- b) John's house
- c) John' house
- d) John home

8. She _____ what to do in this hard moment.

- a) Knew
- b) Know
- c) Knows
- d) News

9. He was the _____ who invited me out for dinner.

- a) One's
- b) One
- c) Ones
- d) Onne

10. _____ car is this?

- a) Were
- b) Where
- c) Whose
- d) Mine

11. It _____ to begin now.

- a) Won't going
- b) Aren't going
- c) Will be going
- d) Isn't going

12. You _____ asked his permission first.

- a) Should had
- b) Would has
- c) Would has
- d) Should have

13. _____ do you need to go tomorrow?

- a) If
- b) Was
- c) What
- d) Where

14. I _____ not judge anybody.

- a) Would rather
- b) Will rather
- c) Rather
- d) Ain't

15. They _____ know what to do about this problem.

- a) Aren't
- b) Isn't
- c) Didn't
- d) Make

16. _____ do you prefer to eat _____ dinner?

- a) What / In
- b) What / For
- c) How / In
- d) How / For

17. _____ he work with you there?

- a) Is
- b) Do
- c) Does
- d) Are

18. I've been working _____ LATAM.

- a) On
- b) At
- c) In
- d) In the

19. _____ did it take you to get there?

- a) What time
- b) How long
- c) How long time
- d) How much time

20. _____ she speak Spanish or Japanese?

- a) Does
- b) Do
- c) Is
- d) Are

21. He _____ born in 1989.

- a) Were
- b) Is
- c) Were
- d) Was

22. She _____ 22 years old, and I _____ 34.

- a) Is / Am
- b) Am / Am
- c) Have / Have
- d) Has / Has

23. _____ you in a hurry?

- a) Are
- b) Is
- c) We
- d) They

24. His father _____ a new apartment.

- a) Thought
- b) Boough
- c) Bought
- d) Brotheg

1. INTRODUCE YOURSELF.

2. WHY DO YOU WANT TO WORK FOR OUR AIRLINE?

3. TELL ME ABOUT A TIME YOU RESOLVED A CONFLICT.

4. HOW WOULD YOUR FRIENDS OR COWORKERS DESCRIBE YOU?

5. WHAT ARE YOUR STRENGTHS?

7. HOW DO YOU DEAL WITH A PREGNANT SEATED IN AN EMERGENCY EXIT WINDOW?

8. MAKE A SPEECH TO YOUR PASSENGERS ANNOUNCING AN EMERGENCY LANDING.

9. HOW WOULD YOU DEAL WITH FIRE ON BOARD AT TOILET?

10. A PASSENGER HAS ORDERED IN THE RESERVATION FOR A SPECIAL SERVICE AND IT DID NOT BOARD ON THE PLANE WHAT WOULD YOU DO?

11. NOW YOU ARE ABLE TO ASK ME ANYTHING. GO AHEAD!

DESCRIBING PICTURES

R:



R:



R:



R:



Ladies and Gentlemen, <good morning/good afternoon/good evening>.

Captain _____ and his/her crew are pleased to welcome you aboard flight **LA3201** to São Paulo (CGH).

We remind you that according to Brazilian Laws it is strictly forbidden to smoke on board, particularly in the lavatories.

For safety reasons, please keep your seatbelts fastened during the entire flight, as shown: join the ends and then adjust the seatbelt to your body. To unfasten the seatbelt, just pull the top part.

Please put your seat in the upright position and make sure the table in front of you is stowed and locked. We request your attention to the demonstration of the use of oxygen masks which you will find above your seat. In the event of cabin depressurization, oxygen masks shall drop automatically. Pull one of the masks to release the flow of oxygen; place the mask over your nose and mouth; adjust the elastic band around your head and the breath normally.

Only help children or other people needing assistance after you have attached your own oxygen mask.

AIRCRAFT WITH FLOATING SEATS

WE WOULD LIKE TO INFORM YOU THAT YOU HAVE A FLOATING SEAT.

A life jacket, like this one can be found under your seat, and should be used in a case of a water landing. To use your life jacket, please put your head through the opening, then connect the ring at the central part of it and adjust the life jacket to your waist. Never inflate the life jacket inside the aircraft. To inflate it, pull the red tab firmly. If necessary, blow through the appropriate tube.

A319 This aircraft has emergency indicator lights along the aisle, on the ceiling, and at the exits located at two front door, two windows over the wings and two rear doors, where the luggage may not be placed during takeoffs and landings.

A320 This aircraft has emergency indicator lights along the aisle, on the ceiling, and at the exits located at two front doors, four windows over the wings and two rear doors, where luggage may not be placed during takeoffs and landings.

A321 / A350 / B767 / B777

This aircraft has emergency indicator lights along the aisle, on the ceiling, and at the emergency exits, where the luggage may not be placed during takeoffs and landings.

Please locate the exit nearest to your seat. We kindly ask you to read the safety instructions card that is located in the seat pocket in front of you.

In accordance with Brazilian Laws it is strictly forbidden to use radio-frequency transmission equipment, like cordless mouse computers and cellular phones which must remain switched off during the entire flight.

My name is _____, I am the Chief Purser of this flight and together with this crew, I will be pleased to serve you, thank you for flying LATAM.