

Uitbreiding communicatiemogelijkheden met de nieuwe informatiezones

Via één van de vijf nieuwe informatiezones aan landside of airside, vinden reizigers op Schiphol snel en makkelijk vlucht- en luchthaveninformatie. En als ze de informatie niet kunnen vinden, nemen ze eenvoudig contact met ons op via het door hen gewenste communicatiekanaal en op de voor hen gewenste tijd en locatie.

Nog beter en uitgebreider helpen

Uit klantonderzoek blijkt dat reizigers meer gebruik willen maken van online communicatiekanalen om aan informatie te komen, zoals bijvoorbeeld chat. Zij willen daarnaast wel de mogelijkheid houden om via persoonlijk contact een vraag te stellen. Reizigers kunnen nu 24 uur per dag, 365 dagen per jaar informatie vinden én ons bereiken via het door hen gewenste kanaal.

In de moderne informatiezones vinden reizigers de vertrouwde vluchtinformatieborden, een aantal selfservice units en een plattegrond. De nieuwe selfservice units met vluchtinformatie, FAQ's en video call, zijn een aanvulling op de al bestaande kanalen zoals telefoon (0900-0141 en +31 20 794 0800), de Schiphol-website, (www.schiphol.nl), de Schiphol-app en chat. Reizigers konden al met ons



communiceren via Twitter, Instagram of Facebook (@Schiphol) en via de chat-optie op de website. En nu dus ook via WhatsApp (+31 6 30142129) en Facebook Messenger (@Schiphol). Op de luchthaven kunnen reizigers deze kanalen gebruiken via de gratis 'Airport_Free_Wifi'-service.

Wat vinden reizigers op de selfservice units?

Bij de informatiezones kunnen reizigers op de selfservice units:

- Vluchtinformatie zoeken door het scannen van hun boardingcard.
- Luchthaveninformatie opzoeken via FAQ's en een plattegrond.
- Direct contact opnemen met een Schiphol-medewerker via video call.
- Contactgegevens van Schiphol vinden om in contact te komen via telefoon, Facebook Messenger of WhatsApp. En de gegevens snel overnemen op hun telefoon door een QR-code te scannen.
- Een mobiele persoonlijke assistent (MPA) laten oproepen door een Schiphol-medewerker, via alle beschikbare Schiphol-kanalen.



Lost & Found

Voor verloren en gevonden voorwerpen kunnen reizigers terecht bij de bemande Lost & Found-balies.

Wat doe je met een gevonden voorwerp, na security?

Als een reiziger of Schiphol-medewerker een voorwerp vindt na security, dan kunnen ze dit tijdens de openingstijden inleveren bij een van deze bemande Lost & Found-balies:

- Lounge 1 (Schengen), achter transferbalie T2 en T3, vlakbij de C-pier.
Openingstijden: 6.00 - 21.00 uur.
 - Lounge 3 (non-Schengen), aan het begin van de F-pier.
Openingstijden: 6.00 - 21.00 uur.
- Overigens wordt deze balie in december 2019 verplaatst naar de Holland Boulevard.



Wat doe je met een gevonden voorwerp, voor security?

Is het voorwerp gevonden voor security, dan kan de vinder naar de bemande Lost & Found-balie in het Kelderplein tussen Aankomst 1 en 2. Deze balie is geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 20.00 en op zaterdag en zondag van 8.00 tot 18.00 uur. Buiten deze openingstijden kan het gevonden voorwerp ingeleverd worden bij de naastgelegen Bagage Storage-balie.

Medewerker en een voorwerp gevonden?

Vind jij tijdens je werk op Schiphol een verloren voorwerp? Geef dit dan altijd af bij een van de Lost & Found-balies tijdens de openingstijden of – buiten deze openingstijden – bij de Bagage Storage-balie.

Een verloren voorwerp terugkrijgen?

Reizigers die een voorwerp verloren zijn, melden zich ook bij een Lost & Found-balie. Is het voorwerp daar al afgegeven, dan krijgen ze het voorwerp direct terug. Is dit niet het geval, dan krijgen ze te horen wat ze kunnen doen om het voorwerp terug te vinden en te krijgen.

Bij de Bagage Storage-balie kunnen reizigers geen gevonden voorwerpen ophalen! Ze krijgen daar ook geen informatie over specifiek gevonden/verloren voorwerpen. De Bagage Storage-balie neemt dus alleen gevonden voorwerpen aan, buiten openingstijden van de Lost & Found-balie.

Vragen?

We gaan ervan uit dat de informatie op deze infosheet je helpt, wanneer je vragen krijgt over de nieuwe informatiezones en de wijzigingen voor Lost & Found. Mocht je vragen of tips hebben, laat het ons gerust weten via e-mail, smartcooperations@schiphol.nl.

Wat en waar verandert er iets?

Per 1 oktober 2019 zijn alle bemande informatiebalies gesloten. In plaats daarvan komen informatiezones met selfservice units en een plattegrond.

De nieuwe informatiezones zijn te gebruiken door reizigers:

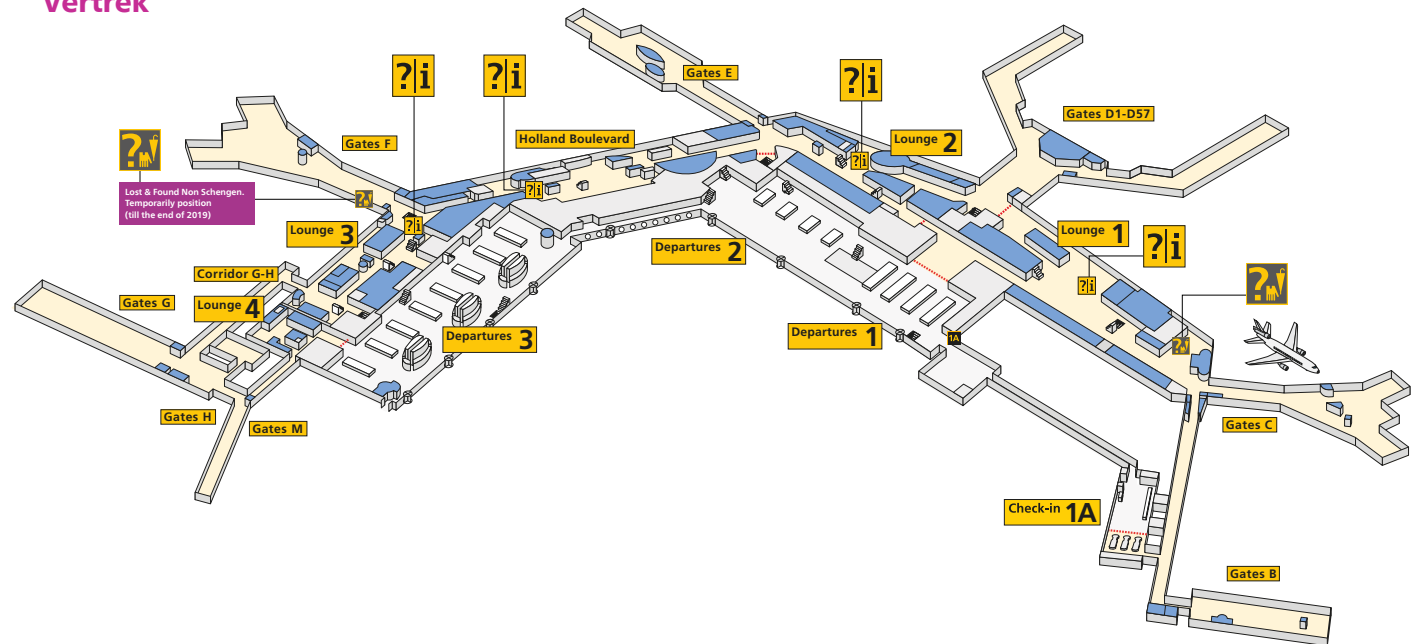
- in Lounge 1
- in Lounge 2
- in Lounge 3
- bij Aankomst 2

En op Holland Boulevard staan twee selfservice units.

Lost & Found-balies vind je in:

- Lounge 1 (Schengen), achter transferbalie T2 en T3, vlakbij de C-pier.
Openingstijden: 6.00 - 21.00 uur.
- Lounge 3 (non-Schengen), aan het begin van de F-pier.
Openingstijden: 6.00 - 21.00 uur.
Deze balie wordt in december 2019 verplaatst naar Holland Boulevard.
- In het Kelderplein tussen Aankomst 1 en 2 (naast Bagage Storage-balie).

Vertrek



Aankomst

