



Porträt: Simon Talling-Smith

Der kundenfokussierte Airline-Spezialist

Simon Talling-Smith soll in Europa die Flatrate-Fluglinie Surf Air zum Erfolg führen. An Erfahrung mangelt es ihm nach 22 Jahren bei British Airways nicht. **MARTIN LÜSCHER**



BILD: ZVG

«Ich hätte nie gedacht, dass ich wieder bei einer Fluglinie lande», sagt Simon Talling-Smith. Und doch leitet er seit Juli 2015 das Europageschäft von Surf Air. Die Flatrate-Fluglinie wurde vor vier Jahren in Kalifornien gegründet und ist seit Juni auf dem alten Kontinent präsent. Im Sommer hat sie angefangen, mit Businessjets von London aus die Feriendestinationen Cannes und Ibiza zu bedienen. Am 25. September hat sie die Verbindung nach Zürich eröffnet.

Laut dem 49-Jährigen soll der hiesige Flughafen eine wichtige Drehscheibe für das Europageschäft werden. «Bis Ende Jahr wollen wir von Zürich auch Luxemburg, München und Mailand anfliegen», sagt der CEO. Der Ausbau des Streckennetzes ist entscheidend für den Erfolg. Denn die Airline verkauft keine Tickets, sondern Mitgliedschaften. Für 3950 Franken monatlich können Mitglieder so viel fliegen, wie sie wollen.

Simon Talling-Smith hat fast seine gesamte Karriere in der Airlineindustrie

verbracht. Direkt nach dem Studium in Oxford steigt er bei British Airways ein. «Ich wollte maximal fünf Jahre bleiben», erzählt er. «Doch jedes Mal, wenn ich gehen wollte, gaben sie mir eine neue Herausforderung.» Der Engländer lernt die verschiedenen Facetten einer Fluglinie kennen. «Im Zentrum stand für mich aber schon damals das Kundenerlebnis», sagt er.

Bei British Airways ist er federführend beim Aufbau der Onlinepräsenz und leitet das Bodenpersonal. Ab 2008 ist er für das US-Geschäft verantwortlich. Für die Fluglinie aus Grossbritannien ist Amerika der zweitwichtigste Markt. Mit Frau und den zwei Kindern zieht er in die schicke Upper West Side. Die Zeit in New York gefällt ihm.

Doch nach 22 Jahren zieht er einen Schlussstrich. «Ich wollte nicht meine gesamte Karriere bei British Airways verbringen», sagt er. Er braucht einen Tapetenwechsel. Mit Frau und den unterdessen drei Kindern zieht er an die Westküste. «Das Silicon Valley hat mich fasziniert», erzählt er, «nicht nur die Start-up-Szene, sondern auch die Offenheit der Leute, Neues auszuprobieren.»

Er beginnt beim Internetunternehmen Travelzoo und berät während einem Jahr Surf Air. Das Geschäftsmodell überzeugt ihn. Er wechselt zur Airline, mit dem Auftrag, das Europageschäft aufzubauen. Er rekrutiert nur wenige Leute aus der Airlinebranche. «Die Standardantwort in einem Flughafen lautet Nein. In einem Hotel werden die Gäste hingegen mit offenen Armen empfangen», lautet seine Begründung.

Viele Leute kommen daher aus der Hotellerie. Im Empfangsbereich gibt es beispielsweise keine Pulte. Die Mitarbeiter sollen auf die Kunden zugehen können. Bei Surf Air spricht man auch nicht von Check-in. Viele Leute denken da laut Talling-Smith an Massenabfertigung.

Die Ziele von Talling-Smith sind ambitioniert. In Europa will er 2018 profitabel sein. Das wichtigste Verkaufsargument ist der Zeitgewinn. Laut dem Europachef sparen Mitglieder pro Flug zwei Stunden Zeit. Es genügt, wenn Passagiere fünfzehn Minuten vor dem Abflug am Flughafen sind. Im Fokus sind primär vielfliegende Geschäftskunden, die Zeit gewinnen und den Komfort eines Businessjets genießen wollen.

Unterdessen zählt Surf Air in Europa 200 Mitglieder. In zehn Jahren sollen es 10 000 sein. Talling-Smith sieht in Europa gar ein grösseres Potenzial als in den USA. Dort zählt Surf Air 4000 Mitglieder. Die Strecke Los Angeles–San Francisco ist die Hauptverbindung mit vierzehn Flügen täglich. Die Strecke London–Zürich könnte laut Talling-Smith ebenso wichtig werden. Vorerst gibt es drei Flüge wöchentlich. Rasch sollen aber zwei Flüge täglich angeboten werden.

Talling-Smith mag die Herausforderung, ein Geschäft aufzubauen. Auch wenn ihm kaum Zeit für anderes bleibt. So hat der passionierte Triathlet seit Längerem an keinem Wettkampf mehr teilgenommen. «Vielleicht klappt es aber nächstes Jahr in Zürich», sagt er. An der Verbindung von seinem Wohnort London nach Zürich sollte dieses Vorhaben nicht scheitern.