

Vergütungstarifvertrag Nr. 10

für die Mitarbeitenden der Lufthansa Global Tele Sales GmbH

gültig ab 01.09.2021

Zwischen

dem Arbeitgeberverband Luftverkehr e.V. (AGVL)

einerseits

und

der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di)

- vertreten durch die Landesleitung des Landesbezirks Berlin-
Brandenburg -

andererseits

wird nachfolgender Vergütungstarifvertrag
für die Mitarbeitenden

der Lufthansa Global Tele Sales GmbH

abgeschlossen:

INHALTSVERZEICHNIS

Teil I	3
§ 1 Geltungsbereich	3
§ 2 Grundvergütung	3
Teil II	5
§ 3 Vergütungsgruppen	5
§ 4 Sonstige Tätigkeiten	10
Teil III.....	10
§ 5 Sprachenzulagen.....	10
§ 6 Sonstige Zulagen.....	10
Teil IV	11
Protokollnotiz I.....	12
Protokollnotiz II.....	12
Protokollnotiz III.....	13
Protokollnotiz IV	14
Anlage 1 zum Vergütungstarifvertrag Nr. 10 für die Mitarbeitenden der Lufthansa Global Tele Sales GmbH.....	15

Teil I

§ 1 Geltungsbereich

Dieser Vergütungstarifvertrag (VTV) regelt die Höhe des Arbeitseinkommens, das den Mitarbeitenden der Lufthansa Global Tele Sales GmbH (im folgenden GTS genannt) nach Teil I § 2 dieses Tarifvertrages bzw. dem jeweils gültigen Manteltarifvertrag (MTV) zu zahlen ist.

§ 2 Grundvergütung

- (1) Bei ihrer Einstellung erhalten die Mitarbeitenden mit einer Jahresarbeitszeit gemäß § 5 MTV eine Grundvergütung entsprechend der Eingangsvergütung (Stufe 0) der gemäß Teil II § 3 dieses Tarifvertrags zutreffenden Vergütungsgruppe:

Tabelle in €, gültig ab 01.09.2021

VG-Gruppe	II	III	IIIa	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
0	1.870,00	2.025,00	2.070,00	2.125,00	2.205,00	2.295,00	2.395,00	2.520,00	2.645,00	2.770,00
1	1.905,46	2.060,46	2.105,46	2.160,46	2.240,46	2.330,46	2.430,46	2.555,46	2.680,46	2.805,46
2	1.940,92	2.095,92	2.140,92	2.195,92	2.275,92	2.365,92	2.465,92	2.590,92	2.715,92	2.840,92
3	1.976,38	2.131,38	2.176,38	2.231,38	2.311,38	2.401,38	2.501,38	2.626,38	2.751,38	2.876,38
4	-	-	-	-	2.346,84	2.436,84	2.536,84	2.661,84	2.786,84	2.911,84

- (2) Die Grundvergütung eines Mitarbeitenden steigt innerhalb einer Vergütungsgruppe gemäß den in der Tabelle (Abs. 1) vorgesehenen Stufensteigerungen (TQL Stufe) nach folgender Staffelung:

- nach Vollendung eines Beschäftigungsjahres (Stufe 1),
- nach Vollendung von weiteren zwei Beschäftigungsjahren (Stufe 2),
- nach Vollendung von weiteren drei Beschäftigungsjahren (Stufe 3),
- nach Vollendung von weiteren vier Beschäftigungsjahren für Mitarbeitende in den Vergütungsgruppen V bis X (Stufe 4)¹.

Das Beschäftigungsjahr gilt als vollendet mit dem Beginn des Monats, der 12 Monate nach Beginn des ersten Monats der Beschäftigung in dieser Vergütungsgruppe liegt.

- (3) Für die Umgruppierung in höhere Vergütungsgruppen gelten folgende Grundsätze:
- a) Bei einer Höhergruppierung ausgehend von der Vergütungsgruppe II-IV vermindert sich die aktuelle TQL Stufe um
1. eine Stufe bei Höhergruppierung in die nächst höhere Vergütungsgruppe und
 2. zusätzlich um eine weitere TQL Stufe für jede weitere Vergütungsgruppe.
- b) Bei einer Höhergruppierung ausgehend von der Vergütungsgruppe V - IX vermindert sich die aktuelle TQL Stufe um
1. zwei Stufen bei Höhergruppierung in die nächst höhere Vergütungsgruppe und

¹ Die TQL 4 (Stufe 4) wird erstmals zum 01.07.2023 wirksam.

2. zusätzlich um eine weitere TQL Stufe für jede weitere Vergütungsgruppe.

(4) Bei Umgruppierung in niedrigere Vergütungsgruppen bleibt die aktuelle TQL Stufe erhalten. Bei Umgruppierung aus der TQL Stufe 4 in die Vergütungsgruppen II - IV erhalten Mitarbeitende die TQL Stufe 3.

Teil II

§ 3 Vergütungsgruppen

Vergütungsgruppe II

Mitarbeitende, die für Tätigkeiten und Aufgaben bestehender Services ausgebildet werden, die Kenntnisse über operative und administrative Vorgänge sowie Sachzusammenhänge erfordern, werden ab Beginn der Schulung in die Vergütungsgruppe II eingruppiert.

In die Vergütungsgruppe II werden beispielsweise neu eingestellte Service Center Consultants mit Fähigkeiten, die für die Bearbeitung der Tätigkeiten folgender Services benötigt werden, eingruppiert:

- BCC
- GNR
- CFM Commod incl. CFM Sorting

Vergütungsgruppe III

Mitarbeitende, die ungekündigt in der Vergütungsgruppe II eingruppiert waren, das Startertraining erfolgreich abgeschlossen haben und in ihrem erlernten Service selbstständige Handlungsentscheidungen im Rahmen vorgegebener Alternativen und Prämissen treffen.

In die Vergütungsgruppe III werden beispielsweise Service Center Consultants mit Fähigkeiten, die für die Bearbeitung der Tätigkeiten folgender Services benötigt werden, eingruppiert:

- BCC
- GNR
- CFM Commod incl. CFM Sorting

Die Mitarbeitenden bearbeiten im Service GNR oder BCC eine Group Airline und deren Heimatmärkte.

Vergütungsgruppe IIIa

Mitarbeitende, welche die Voraussetzungen der VG III erfüllen und auf mindestens eine weitere Group Airline und deren Heimatmärkte geschult wurden und in ihrem Aufgabengebiet selbstständige Handlungsentscheidungen im Rahmen vorgegebener Alternativen und Prämissen treffen.²

Weiterhin werden Mitarbeitende eingruppiert, welche die Voraussetzungen der VG III erfüllen und die GNR für LH und den israelischen Markt bedienen und in ihrem Aufgabengebiet selbstständige Handlungsentscheidungen im Rahmen vorgegebener Alternativen und Prämissen treffen.

In die Vergütungsgruppe IIIa werden beispielsweise Service Center Consultants mit Fähigkeiten, die für die Bearbeitung der Tätigkeiten folgender Services benötigt werden und für diese Tätigkeiten dann auch tatsächlich zur Verfügung stehen, eingruppiert:

² Dem Arbeitgeber wird vorbehalten, alle Mitarbeitenden dieser VG auf alle Group Airlines und deren Heimatmärkte zu schulen. Wenn Mitarbeitende angebotene Schulungen in ihrem Service für weitere Group Airlines ablehnen, erhalten Sie die VG III.

- GNR_D/A/CH/B
- GNR_IL

Vergütungsgruppe IV

Mitarbeitende, welche die Voraussetzungen der VG III³ oder VG IIIa erfüllen und einen weiteren zusätzlichen Service für alle Group Airlines und ihre Heimatmärkte bearbeiten und in ihrem Aufgabengebiet selbstständige Handlungsentscheidungen im Rahmen vorgegebener Alternativen und Prämissen treffen.

In die Vergütungsgruppe IV werden beispielsweise Service Center Consultants mit Fähigkeiten, die für die Bearbeitung der Tätigkeiten folgender Services benötigt werden und für diese Tätigkeiten dann auch tatsächlich zur Verfügung stehen, eingruppiert:

- BCC + GNR_D/A/CH/B
- GNR_D/A/CH/B + CFM Commod
- GNR_D/A/CH/B + LISC
- GNR_D/A/CH/B + CCS
- GNR_D/A/CH/B + MAM FTL/SEN

Vergütungsgruppe V

Mitarbeitende, welche die Voraussetzungen der VG IV erfüllen und einen weiteren dritten Service für alle Group Airlines und ihre Heimatmärkte bearbeiten und in ihrem Aufgabengebiet selbstständige Handlungsentscheidungen im Rahmen vorgegebener Alternativen und Prämissen treffen.

Weiterhin erfolgt eine Eingruppierung in die VG V wenn Aufgaben, die aus besonderen Kundengruppen oder Kanälen resultieren, bearbeitet werden.

In die Vergütungsgruppe V werden beispielsweise Service Center Consultants mit Fähigkeiten, die für die Bearbeitung der Tätigkeiten folgender Services benötigt werden und für diese Tätigkeiten dann auch tatsächlich zur Verfügung stehen, eingruppiert:

- BCC + GNR_D/A/CH/B + LISC
- BCC + GNR_D/A/CH/B + MAM FTL/SEN
- GNR_D/A/CH/B + LISC + MAM FTL/SEN
- GNR_D/A/CH/B + CFM Commod + MAM FTL/SEN
- CFM Commod + Prio
- CFM Commod + ADR
- G+I (Group + Konti + Disc)

Vergütungsgruppe VI

Mitarbeitende in Spezialistenteams, die Aufgaben bearbeiten, zu deren Bewältigung sie durch Schulungen und Qualifikationen befähigt sind. Solche Aufgaben sind beispielsweise

³ Dem Arbeitgeber wird vorbehalten, alle Mitarbeitenden dieser VG auf alle Group Airlines und deren Heimatmärkte zu schulen. Wenn Mitarbeitende angebotene Schulungen in ihrem Service für weitere Group Airlines ablehnen, erhalten Sie die VG III.

die Bearbeitung komplexer Sachverhalte und Fragestellungen, die aus besonderen Kundengruppen oder Kanälen resultieren.

Eine Eingruppierung in die VG VI erfolgt weiterhin, wenn Mitarbeitende die Voraussetzungen der VG V erfüllen (Aufgaben aus besonderen Kundengruppen oder Kanälen) und einen zusätzlichen Service bearbeiten.

In die Vergütungsgruppe VI werden beispielsweise Service Center Consultants mit Fähigkeiten, die für die Bearbeitung der Tätigkeiten folgender Services benötigt werden und für diese Tätigkeiten dann auch tatsächlich zur Verfügung stehen, eingruppiert:

- SoMe
- TIX ohne SBF und ohne GHL_TIX
- GNR_IL + RSB
- GNR_D/A/CH/B + MAM FTL/SEN+MAM HONGNR_D/A/CH/B + CFM Commod + ADR
- GNR_D/A/CH/B + CFM Commod+Prio
- G + I (Group + Konti + Disc) + Zusatzaufgaben
- G + I (Group + Konti + Disc) + einen Service der Vergütungsgruppe III bzw. IIIa

Vergütungsgruppe VII

Mitarbeitende, welche die Voraussetzungen der VG V (Aufgaben aus besonderen Kundengruppen oder Kanälen) erfüllen und einen weiteren Service aus VG VI (HON oder SoMe) für alle Group Airlines und ihre Heimatmärkte bearbeiten und in ihrem Aufgabengebiet selbstständige Handlungsentscheidungen im Rahmen vorgegebener Alternativen und Prämissen treffen.

Eingruppiert werden ebenfalls Mitarbeitende, die Projektarbeiten z.B. Beteiligung an Neuentwicklungen für Auftraggeber übernehmen.

Weiterhin werden Mitarbeitende eingruppiert, die für die Übernahme der Aufgaben am Duty Desk verantwortlich sind und Aufgaben in hohem Maß selbstständig und eigenverantwortlich im Rahmen vorgegebener Alternativen und Prämissen ausführen. Zusätzlich ist dem Arbeitgeber vorbehalten, diese Mitarbeitenden auf drei Services für alle Group Airlines und deren Heimatmärkte zu schulen, die von den Mitarbeitenden im Verbund mit den Duty Desk Aufgaben ausgeführt werden.

Weiterhin werden Mitarbeitende aus dem Spezialistenteam TIX eingruppiert, die über die VG VI hinausgehende Aufgaben bearbeiten, zu deren Bewältigung sie durch Schulungen und Qualifikationen befähigt sind (SBF_GHL_TIX). Solche Aufgaben sind beispielsweise die Bearbeitung komplexer Sachverhalte und Fragestellungen, die aus besonderen Kundengruppen oder Kanälen resultieren.

In die Vergütungsgruppe VII werden beispielsweise Service Center Consultants mit Fähigkeiten, die für die Bearbeitung der Tätigkeiten folgender Services benötigt werden und für diese Tätigkeiten dann auch tatsächlich zur Verfügung stehen, eingruppiert:

- CFM Commod + ADR + MAM HON
- CFM Commod + ADR + SoMe
- CFM Commod + Prio + MAM HON
- CFM Commod + Prio + SoMe

- SWAP
- Flexteam
- TIX + SBF_GHL_TIX

Vergütungsgruppe VIII

Mitarbeitende, die fachliche Weisungsaufgaben übernehmen.

Zu den fachlichen Weisungsaufgaben der Mitarbeitenden gehören unter anderem das Treffen einzelfallabhängige Entscheidungen unter Berücksichtigung eines erweiterten Handlungsspielraums.

- Leadagenten
- IOC
- GHL
- MMG Infoteam

Vergütungsgruppe IX

Mitarbeitende, die disziplinarische Führungsaufgaben und die Verantwortung für das Erreichen von Zielgrößen zur Sicherung der Qualität und Produktivität übernehmen oder die aufgrund ihres Expertenwissens sowie der Fähigkeit dieses Wissen an Dritte zu vermitteln, überwiegend als Trainer eingesetzt werden.

In dieser Vergütungsgruppe werden beispielsweise Teamleiter:innen und Trainer eingruppiert. Diese Gruppe beinhaltet nicht Trainer on Demand.

Vergütungsgruppe X

In dieser Vergütungsgruppe werden Teamleiter:innen eingruppiert, die mindestens 12 Monate ihre Funktion in der Vergütungsgruppe IX wahrgenommen haben.

In dieser Vergütungsgruppe werden Trainer eingruppiert, die mindestens 12 Monate ihre Funktion in der Vergütungsgruppe IX wahrgenommen haben und die Qualifikation zur eigenständigen Konzeption von Schulungs- und Trainingsinhalten und Vorgehensweisen in einem oder mehreren Fachbereichen haben.

Weitere Regelungen

Mitarbeitende werden mit Beginn der Schulung in die höhere Vergütungsgruppe eingruppiert.

Mitarbeitende können zur Erfüllung von Tätigkeiten, die in einer niedrigeren Vergütungsgruppe enthalten sind und ihrem Serviceportfolio entsprechen, unter Beibehaltung ihrer Vergütungsgruppe herangezogen werden.

Für den Fall, dass es Unstimmigkeiten hinsichtlich der Eingruppierung von Mitarbeitenden in eine Vergütungsgruppe gibt, tritt eine paritätische Kommission (3 Arbeitgeber- und 3 Arbeitnehmervertreter) zusammen, um die Eingruppierung zu klären. Die Regelungen des BetrVG bleiben hiervon unberührt.

Stellenprobezeiten

Bis einschließlich Gruppe VII erfolgen die Versetzungen bzw. Umgruppierungen in eine höhere Vergütungsgruppe zunächst zur Erprobung unter der Prämisse einer dreimonatigen internen Stellenprobezeit; bei den Vergütungsgruppen VIII, IX und X unter der Prämisse einer sechsmonatigen Stellenprobezeit. Bei längeren Abwesenheiten (ab vier Wochen) verlängert sich die Probezeit entsprechend.

§ 4 Sonstige Tätigkeiten

Sollte im Rahmen der Vergütungsstruktur eine neue Tätigkeit nicht abgebildet sein, sind sich die Tarifvertragsparteien einig, dass Mitarbeitende für eine Testphase von bis zu 6 Monaten diese neue Tätigkeit übernehmen können. Für die Dauer der Testphase erhalten die Mitarbeitenden für jeden angefangenen Kalendermonat eine monatliche Zulage i.H.v. 75 EUR/brutto. Nach Ablauf dieser Zeit erfolgt eine Eingruppierung dieser Tätigkeit in die bestehende Vergütungsstruktur durch die Betriebspartner und die Zulage entfällt.

Teil III

§ 5 Sprachenzulagen

Mitarbeitende, die in Tätigkeiten eingesetzt sind, die den Einsatz einer 3. oder weiteren Sprache im unmittelbaren Kundenkontakt erfordern, erhalten eine Zulage von EUR 50,00 pro Monat für jede Sprache ab der 3. Sprache. Erforderlich ist eine Sprache dann, wenn diese Bestandteil der zu Grunde liegenden Servicevereinbarung ist.

Teilzeitmitarbeitende erhalten die Zulage anteilig zur vereinbarten Arbeitszeit. Die erforderlichen Sprachkenntnisse sind durch innerbetriebliche Überprüfung nachzuweisen.

§ 6 Sonstige Zulagen

Mitarbeitende, die neben ihrer eigentlichen Tätigkeit mit entsprechender Eignung für die Einweisung neuer Mitarbeitenden nach Bewerbung ausgewählt werden (=EMA), erhalten für jeden Monat, für den sie sich zur Übernahme der Einweisungstätigkeit bereit erklären, eine Zulage nach Maßgabe der folgenden Tabelle

Anzahl Mitarbeitende im EMA-Pool	Betrag pro Monat
Ab 40	25,- €
31 bis einschließlich 39	30,- €
21 bis einschließlich 30	40,- €
1 bis einschließlich 20	50,- €

Die Bereitschaft umfasst Einweisungen auf Basis aller Services, für welche die Mitarbeitenden ausgebildet und geeignet sind.

Die Anzahl der Mitarbeitenden wird jeweils zum Halbjahr bestimmt. Die Höhe der pauschalen Zulage gilt dann jeweils für das darauffolgende Halbjahr, auch wenn sich die Anzahl der Mitarbeitenden, die zur EMA Einweisung geeigneten und sich für diese bereiterklärt haben, verändert.

Zusätzlich erhalten diese Mitarbeitenden für jeden Tag, an dem ein Trainingsereignis stattgefunden hat, eine Zulage in Höhe von 3 €.

Mitarbeitende, die Einweisungen außerhalb des EMA-Pools und den dort genannten Services geben, erhalten in jedem Monat, in dem ein oder mehrere Trainingsereignisse stattfinden, eine Zulage in Höhe von 50 €, sowie zusätzlich für

jeden Tag, an dem ein Trainingsereignis stattgefunden hat, eine Zulage in Höhe von 3 €.

Mitarbeitende können halbjährlich auswählen, ob die Auszahlung der Tagespauschale über das Gehalt oder Gutschein erfolgt.

Mitarbeitende, die neben ihrer eigentlichen Tätigkeit als Trainer:in auf Abruf tätig werden [außer Starter-Trainings], erhalten in jedem Monat, in dem ein oder mehrere Trainingsereignisse stattgefunden haben, eine Zulage in Höhe von 75 €.

Mitarbeitende, die neben ihrer eigentlichen Tätigkeit als Trainer:in auf Abruf für Starter Trainings tätig werden, erhalten in jedem Monat, in dem ein oder mehrere Trainingsereignisse stattgefunden haben, eine Zulage in Höhe von 150 €.

Beim gleichzeitigen Auftreten mehrerer unterschiedlicher Trainingsarten [Starter-Trainings / Nicht-Starter-Trainings] innerhalb eines Monats erhält der Mitarbeitende ausschließlich die höherwertige Zulage in Höhe von 150 €.

Teil IV

§ 7 In-Kraft-Treten und Vertragsdauer

Dieser Vergütungstarifvertrag tritt zum 01.09.2021 in Kraft. Er kann mit einer Frist von einem Monat erstmalig zum 31.07.2023, im Übrigen zum Schluss eines Kalendervierteljahres, schriftlich gekündigt werden.

Frankfurt/ Berlin, den 20.12.2021



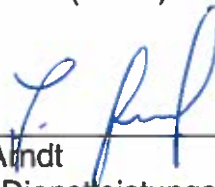
Karlheinz Schneider
Arbeitgeberverband
Luftverkehr e.V.



Robert Müller
Arbeitgeberverband
Luftverkehr e.V.



Frank Wolf
Vereinte Dienstleistungs-
gewerkschaft (ver.di)



Jeremy Arndt
Vereinte Dienstleistungs-
gewerkschaft (ver.di)



Enrico Rümker
Vereinte Dienstleistungs-
gewerkschaft (ver.di)

Protokollnotiz I

Besitzstandszulage für Mitarbeitende mit Doppelzulage nach VTV Nr. 6

Durch den VTV Nr. 7 sind alle bisherigen Special-Handling-Zulagen nach Teil II Buchstabe E des VTV Nr. 6 GTS zum 01.01.2014 abgelöst worden. Für den Fall, dass Mitarbeitende mit bisher zwei Special-Handling-Zulagen durch die Eingruppierung nach dem VTV Nr. 7 in ihrer neuen Vergütung finanzielle Einbußen im Verhältnis zu ihrer bisherigen Vergütung nach VTV Nr. 6 (inkl. Special-Handling-Zulage) erleiden, so wird diese Differenz als Ausgleichszulage gezahlt. Die Ausgleichszulage ist nicht dynamisierbar, wird im Falle einer Umgruppierung angerechnet und wird ansonsten grundvergütungsgleich behandelt.

Protokollnotiz II

Übergangsleitungsregelung VTV 8 zu VTV 9

- a. Die Tarifvertragsparteien vereinbaren die Einführung einer neuen Vergütungsstruktur. Zu diesem Zweck werden die Vergütungsgruppen neu gefasst und Bestandsmitarbeitender sowie Neueinstellungen nach Maßgabe der Beschreibungen und ihrer Tätigkeit in die neuen Vergütungsgruppen eingruppiert und entsprechend vergütet.
- b. Die Tarifvertragsparteien vereinbaren die Einführung der neuen Vergütungsstruktur zum Umstellungsstichtag (01.01.2018).
- c. Mitarbeitende werden ab Umstellungsstichtag auf Basis der neuen Vergütungsgruppen und ihrer derzeitigen Tätigkeiten in die neue Vergütungsstruktur eingruppiert, wobei folgende Prämissen gelten:
 - i. Für Mitarbeitende, die in der gleichen Vergütungsgruppe bleiben, ändert sich sowohl Vergütungsgruppe als auch Vergütungsstufe, in der sie sich derzeit befinden nicht. Die zeitliche Steigerungsstaffel wird fortgeführt.
 - ii. Mitarbeitende, die in eine höhere VG eingruppiert werden, werden in der neuen Vergütungsgruppe in der Vergütungsstufe 0 eingruppiert. Die zeitliche Steigerungsstaffel der Vergütungsstufen beginnt somit von neuem.
 - iii. Mitarbeitende, die in eine niedrige VG eingruppiert werden, werden in der neuen Vergütungsgruppe in der Vergütungsstufe 3 eingruppiert. In dieser Vergütungsgruppe finden somit keine Stufensteigerungen mehr statt.
- d. Mitarbeitende werden ab dem Umstellungsdatum auf Basis der neuen Vergütungsgruppen und ihrer Tätigkeiten in der neuen Vergütungsstruktur vergütet. Mitarbeitende, die in eine niedrige VG als bisher eingruppiert werden, erhalten eine Überleitungszulage, die der Differenz zwischen ihrem vorangegangenen letztbezogenen Grundgehalt und dem Grundgehalt der neuen Vergütungsgruppe entspricht.
- e. Die Überleitungszulage unterliegt folgenden Prämissen:
 - i. Künftige Stufensteigerung innerhalb der Vergütungsgruppen sowie Steigerung des Grundgehalts durch Vergütungsgruppenwechsel werden mit der Überleitungszulage verrechnet (Abschmelzen der Überleitungszulage).
 - ii. Künftige Tabellenerhöhungen werden auf Basis des neuen, zugehörigen Grundgehalts (ohne Überleitungszulage) berechnet, erhöhen damit das zugehörige

Grundgehalt, werden jedoch nicht mit der Überleitungszulage verrechnet (Aufschwimmen der Überleitungszulage).

iii. Die Überleitungszulage ist schichtzulagen- und zeitzuschlagsfähig und wird auch bei der Berechnung von Urlaubsvergütung und Krankenbezügen voll berücksichtigt.

Protokollnotiz III

Übergangsregelung für Struktur- und Vergütungsgruppenänderung VTV Nr. 9 zu VTV 10

Bis zum Umstellungsdatum (01.09.2021) gelten für die Mitarbeitenden im Geltungsbereich des Vergütungstarifvertrags die Regelungen zur Vergütung (§ 2 Grundvergütung) sowie zur Eingruppierung (§ 3 Vergütungsgruppen) des Vergütungstarifvertrags Nr. 9 unverändert fort. Ab dem Umstellungsstichtag gelten für alle Mitarbeitenden im Geltungsbereich des Vergütungstarifvertrags alle Regelungen des Vergütungstarifvertrags Nr. 10.

Protokollnotiz IV

Übergangsleitungsregelung für die neue Vergütungsstruktur zum 01.09.2021

- a. Die Tarifvertragsparteien vereinbaren die Einführung einer neuen Vergütungsstruktur. Zu diesem Zweck werden die Vergütungsgruppen neu gefasst und Bestandsmitarbeitende sowie Neueinstellungen nach Maßgabe der Beschreibungen und ihrer Tätigkeit in die neuen Vergütungsgruppen eingruppiert und entsprechend vergütet.
- b. Die Tarifvertragsparteien vereinbaren die Einführung der neuen Vergütungsstruktur zum Umstellungsstichtag (01.09.2021).
- c. Mitarbeitende werden ab Umstellungsstichtag auf Basis der neuen Vergütungsgruppen und ihrer derzeitigen Tätigkeiten in die neue Vergütungsstruktur eingruppiert, wobei folgende Prämissen gelten:
 - i. Für Mitarbeitende, die in der gleichen Vergütungsgruppe bleiben, ändert sich sowohl Vergütungsgruppe als auch Vergütungsstufe, in der sie sich derzeit befinden nicht. Die zeitliche Steigerungsstaffel wird fortgeführt.
 - ii. Mitarbeitende, die in eine höhere VG eingruppiert werden, werden in der neuen Vergütungsgruppe in ihre aktuelle Vergütungsstufe (Stichtag: 31.08.2021) unter Anrechnung bestehender Überleitungszulagen eingruppiert. Die zeitliche Steigerungsstaffel der Vergütungsstufen wird fortgeführt.
 - iii. Mitarbeitende, die in eine niedrige VG eingruppiert werden, werden in der neuen Vergütungsgruppe in ihre aktuelle Vergütungsstufe (Stichtag 31.08.2021) eingruppiert. Die zeitliche Steigerungsstaffel wird fortgeführt.
- d. Mitarbeitende werden ab dem Umstellungsdatum auf Basis der neuen Vergütungsgruppen und ihrer Tätigkeiten in der neuen Vergütungsstruktur vergütet. Mitarbeitenden, bei welchen die Umstellung in die neue Vergütungsstruktur nicht zu einer Erhöhung der Vergütung von mindestens 100€/brutto führt erhalten eine Überleitungszulage, die der Differenz zwischen ihrem vorangegangenen letztbezogenen Grundgehalt und dem letztbezogenen Grundgehalt zuzüglich 100€/brutto entspricht.
- e. Die Überleitungszulage unterliegt folgenden Prämissen:
 - i. Künftige Stufensteigerung innerhalb der Vergütungsgruppen sowie Steigerung des Grundgehalts durch Vergütungsgruppenwechsel werden mit der Überleitungszulage verrechnet (Abschmelzen der Überleitungszulage).
 - ii. Künftige Tabellenerhöhungen werden auf Basis des neuen, zugehörigen Grundgehalts (ohne Überleitungszulage) berechnet, erhöhen damit das zugehörige Grundgehalt, werden jedoch nicht mit der Überleitungszulage verrechnet (Aufschwimmen der Überleitungszulage).
 - iii. Die Überleitungszulage ist schichtzulagen- und zeitzuschlagsfähig und wird auch bei der Berechnung von Urlaubsvergütung und Krankenbezügen voll berücksichtigt.

Anlage 1 zum Vergütungstarifvertrag Nr. 10 für die Mitarbeitenden der Lufthansa Global Tele Sales GmbH

Abkürzung/ Bezeichnung	Beschreibung
Airline	Fluggesellschaften (Bsp. LH, OS, LX, EW)
CFM	Customer Feedback Management
EMA	Einarbeitungsmitarbeitende
Heimatmarkt	Herkunftsland der Group Airline
Kanäle	Kommunikationsmethoden wie z. Bsp. E-Mail, Social Media, Telefon, Chat
Kundengruppe	Abgegrenzte Gruppe von Kunden, Die Kundengruppe bildet damit einen nach Kunden abgegrenzten Ausschnitt des Gesamtmarkts.
Lufthansa Group Airlines	Aktuell: Lufthansa, Austrian Airlines, Swiss und Brussels Airlines Abkürzung D/A/CH/B
Service	<p>Im Rahmen von Ausschreibungen bewirbt sich die GTS bei Auftraggebern für Services. Eine Ausschreibung kann mehrere Services beinhalten. Um einen Service bearbeiten zu können, ist eine Qualifikation in Form einer Schulung erforderlich. In der Regel sind Merkmale eines Services die Bedienung eines IT-Systems und ein quantitatives Auftragsvolumen für mindestens 5 FTE. Services können Kernservices oder Spezialservices sein.</p> <p>Ein Service kann diverse Kanäle umfassen, so lange die Grenzen des jeweiligen Service eingehalten sind.</p> <p>Aktuelle Kernservices sind GNR, BCC, MAM FTL/SEN, LISC, CCS, CFM und G + I.</p> <p>Aktuelle Spezialservices sind HON, TIX, SWAP, G + I plus und SoMe.</p>
Zusatzaufgaben G + I	Sonderflüge, MICE, SST, CUG Upload, Abrechnung

Teambezeichnungen: Abkürzung/ Bezeichnung	Beschreibung
BCC	Baggage Call Center (Telefonische Auskunft für verlorengegangenes Gepäck)
CCS	Customer Care Service (Kundenfeedbackbetreuung)
CFM ADR	Customer Feedback Management Alternative Dispute Resolution (außergerichtliche Schlichtung) RSB: Reisebüro
CFM Commod	Customer Feedback Management Commodities Allgemeine Kundenfeedbackbearbeitung

CFM Prio	Customer Feedback Management besondere VIP Kunden (Pri 6)
CFM Sorting	Customer Feedback Management Vorsortierung von Beschwerden
CFM	Customer Feedback Management
Flexteam	Duty Tätigkeiten
G & I	Group and Inventory (Kapazitätsmanagement, Charter und Onlinegruppenbuchungen)
GNR	Allgemeine Reservierung Group Airlines D/A/CH/B
GNR_IL	Allgemeine Reservierung Lufthansa Israel
GHL	Global Helpline
HON	Betreuung der Lufthansa Top Kunden (HON Circle Member)
IOC	Intraday Operations Control (Echtzeitsteuerung)
LISC	Lufthansa Internet Service Center (Technischer Kundensupport für die Lufthansa Internetseite)
MAM FTL/SEN	Miles and More Statuskundenbetreuung Frequent Traveller und Senatoren
MMG	Miles & More Infoteam
SBF	Star Book and Fly (Technischer Kundensupport für die Star Internetseite)
SoMe	Social Media Betreuung der Lufthansa Social Media Kanäle
SWAP	Specialist for Website and Projects
TIX	Ticketing