

Terry Hepburn



5:15 AM — Extra-Early Start Réveil extra-tôt

I like to have time to meditate, read and centre myself before I jump into my calls.

J'aime avoir du temps pour méditer, lire et me recentrer sur moi-même avant mes appels.

6:30 AM — Prepping and Previewing Préparation et prévisions

I check our internal systems for delays or cancellations. If we have a weather advisory, I know I'll spend most of the day helping my passengers get on other flights.

Je vérifie les retards et annulations.

S'il y a des messages-avis météorologiques, je passerai une partie de la journée à replacer des passagers sur d'autres vols.

7:00 AM

On Time À l'heure

Now I'm officially on the clock. Punctuality is everything to me — I'm never, ever late.

Ma journée démarre. La ponctualité est tout pour moi — je ne suis jamais en retard.

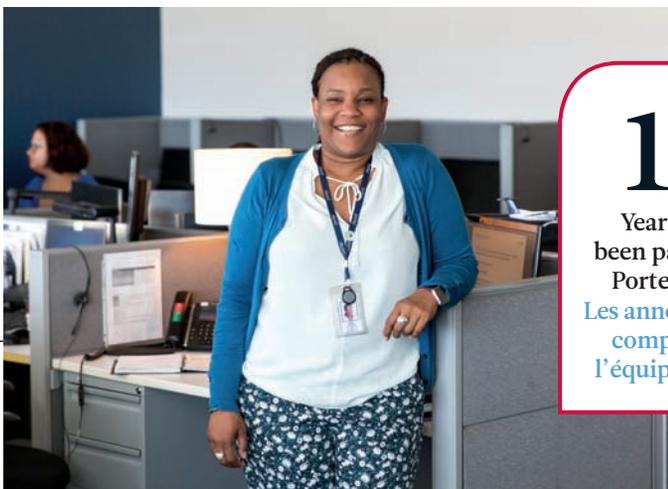
1:00 PM — Human Connection Contact humain

I've had so many incredible calls. One man phoned several times to check on a flight that was more than a month away. He said he was flying to Halifax to meet his brother for the first time. I was so touched when he told me.

J'ai eu de nombreux appels incroyables. Un homme a appelé plus d'une fois pour vérifier son vol, qui était prévu dans plus d'un mois. Il m'a expliqué qu'il se rendait à Halifax pour rencontrer son frère pour la première fois. J'ai été très touchée.

3:00 PM — Team Porter L'équipe Porter

I take a quick break to chat with fellow members of the "Old Crew" — colleagues who were hired during Porter's first year or so. It's an amazing bunch. Je prends une pause pour bavarder avec « l'ancien groupe » — des collègues embauchés lors des premières années de Porter. Un groupe super!



10
Years she's been part of the Porter team.
Les années qu'elle compte avec l'équipe Porter.

8:00 AM — Early Birds Lève-tôt

My first few callers are usually VIPorter members who want to make a switch to another flight.

Les membres VIPorter sont souvent parmi les premiers à appeler pour modifier leur vol.



9:00 AM — Here We Go C'est parti

This is when the deluge starts: travel agents, passengers calling from other time zones, general concerns and requests. I talk to my customers like a friend. I'm a consumer first, and I understand what they're going through. C'est l'heure de pointe : agents de voyage et passagers ayant des questions ou des demandes spéciales appellent de tous les fuseaux horaires. Je leur parle comme à un ami. Comme eux, je suis une cliente, et je comprends ce qu'ils recherchent.

