

## F0005 - "Sachons accueillir nos clients"

00:00:01	Titre : "La direction exploitation 11-31 - formation professionnelle présente.... Sachons accueillir nos clients Réalisation .... Centre d'instruction régional Namur"
00:00:32	Voyageurs dans le hall de gare à Namur.
00:00:48	Voyageurs au guichet en gare de Namur.
00:01:08	Quai de la gare de Namur.
00:01:27	Titre : "le client irrité". L'accompagnateur de train contrôle le titre de transport d'un voyageur. Celui-ci n'a pas le bon ticket. Une altercation s'ensuit et débouche sur des bousculades.
00:02:37	Titre : "revoyons cette scène....". Même scène avec la voix off qui analyse le comportement inadéquat de l'accompagnateur de train.
00:03:39	Même scène avec la voix off qui analyse le comportement approprié de l'accompagnateur de train. L'accompagnateur de train remet au voyageur un billet lui permettant de prendre le bon train dans une autre gare.
00:05:08	Titre : "le client gauche". Un voyageur arrive à la gare de Marloie à vélo, entre dans la gare et se rend au guichet.
00:06:02	L'agent du guichet appelle quelques collègues pour se moquer du client. Le voyageur entre avec son vélo dans la salle des guichets pour faire contrôler la 'conformité' de celui-ci. L'agent du guichet fait le tour de la salle des guichets à vélo. Le voyageur quitte la gare avec son vélo. L'agent du guichet et ses collègues s'amusent ensuite de leur blague.
00:09:38	Titre : "revoyons cette scène....". Même scène avec la voix off qui analyse le comportement inadéquat de l'agent du guichet et de ses collègues.
00:11:07	Même scène, mais l'agent du guichet est aimable et appelle un bagagiste pour aider le voyageur à amener son vélo dans la gare. Le bagagiste emporte le vélo sur le quai. La voix off analyse l'attitude professionnelle appropriée de l'agent du guichet.
00:13:41	Titre : "le client pressé". Un voyageur entre précipitamment dans la gare de Marloie et se rend au guichet.
00:14:21	Les agents du guichet sont assis à leur bureau et lisent le journal. Le voyageur essaie d'attirer leur attention.
00:14:56	Sans se presser, l'agent du guichet vend un titre de transport au voyageur.
00:15:24	Le voyageur remonte le quai, entre dans le couloir sous voies et se rend sur le bon quai, là où le train vient de partir.
00:15:53	Les agents du guichet sont assis à leur bureau et lisent le journal. À contrecœur, l'agent du guichet remplit un document pour le remboursement.
00:18:25	Le voyageur quitte la gare en colère et monte dans un taxi qui s'éloigne.
00:19:02	Titre : "revoyons cette scène....". Même scène avec la voix off qui analyse le comportement inadéquat de l'agent du guichet.
00:20:36	Même scène mais l'agent du guichet est aimable et aide volontiers le voyageur qui voit son train arriver à la voie 4. Le train de voyageurs composé de Breaks doubles s'arrête à quai. Les voyageurs embarquent et débarquent.
00:22:11	Les portes se ferment et le train part.

## F0005 - "Sachons accueillir nos clients"

00:22:22	Titre : "ces courts-métrages ont été réalisés grâce à l'aimable collaboration - du dépôt des chefs-gardes de Namur - des dirigeants et du personnel des gares de Namur et Marloie copyright © SNCB direction exploitation 1984"
00:22:59	Fin.