

F0005 - "Sachons accueillir nos clients"

00:00:01	Titel : "La direction exploitatoir 11-31 - formation professionnelle présente.... Sachons accueillir nos clients Réalisation Centre d'instruction régional Namur"
00:00:32	Reizigers in de hal van station Namen.
00:00:48	Reizigers aan het loket van station Namen.
00:01:08	Perron van station Namen.
00:01:27	Titel: "le client irrité". De treinbegeleider controleert het vervoerbewijs van een reiziger. Deze heeft niet het juiste ticket. Er ontstaat een woordenwisseling die eindigt in trekken en duwen.
00:02:37	Titel: "revoyons cette scène....". Zelfde scene met de commentaarstem die de foute houding van de treinbegeleider analyseert.
00:03:39	Zelfde scene met de commentaarstem die de juiste aanpak van de treinbegeleider analyseert. De treinbegeleider overhandigt de reiziger een bewijs waarmee hij in een ander station over kan stappen op de juiste trein.
00:05:08	Titel: "le client gauche". Een reiziger komt met de fiets aan bij station Marloie, stapt het station binnen en gaat naar het loket.
00:06:02	De loketbediende roept er enkele collega's bij om met de klant te lachen. De reiziger rijdt zijn fiets de lokettenzaal binnen om te laten nakijken of zijn fiets wel 'conform' is. De loketbediende rijdt een rondje met de fiets door de loketzaal. De reiziger verlaat het station met zijn fiets. De loketbediende en zijn collega's genieten na van hun grap.
00:09:38	Titel: "revoyons cette scène....". Zelfde scene met de commentaarstem die de foute houding van de loketbediende en de collega's analyseert.
00:11:07	Zelfde scene maar de loketbediende is vriendelijk en roept een kuier om de reiziger te helpen de fiets in het station binnen te brengen. De kuier brengt de fiets via het perron weg. De commentaarstem analyseert de juiste professionele houding van de loketbediende.
00:13:41	Titel: "le client pressé". Een reiziger loopt gehaast het station Marloie binnen en begeeft zich naar het loket.
00:14:21	De loketbedienden zitten aan hun bureau en lezen de krant. De reiziger probeert hun aandacht te trekken.
00:14:56	Ongehaast verkoopt de loketbediende een vervoersbewijs aan de reiziger.
00:15:24	De reiziger loopt het perron op, de onderdoorgang in naar het juiste perron waar de trein net vertrekt.
00:15:53	De loketbedienden zitten aan hun bureau en lezen de krant. Met tegenzin vult de loketbediende een document voor de terugbetaling in.
00:18:25	De reiziger verlaat kwaad het station een stapt in een taxi die wegrijdt.
00:19:02	Titel: "revoyons cette scène....". Zelfde scene met de commentaarstem die de foute houding van de loketbediende analyseert.
00:20:36	Zelfde scene maar de loketbediende is vriendelijk en helpt vlot de reiziger die op spoor 4 zijn trein ziet aankomen. De reizigerstrein samengesteld uit tweeledige Breaks stop aan het perron. Reizigers stappen in en uit.
00:22:11	De deuren sluiten en de trein vertrekt.

F0005 - "Sachons accueillir nos clients"

00:22:22	Titel: "ces courts-métrages on 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	Einde.