

Onthalen  
is een kunst!



Onthalen  
is  
een  
kunst !

In 1968 hebben de diensten van de N. M. B. S., naast 216 «Berichten», nog honderden «Omzendbrieven» en «Onder-richtingen» gepubliceerd.

In 1969 zal de papierstroom wel even sterk zijn.

Nog meer administratieve literatuur zou dus kunnen gevoeld worden als van het goede te veel.

Daarom willen wij het nu eens anders doen en gewoon en ongedwongen met U praten, net als onder vrienden. Zou dat kunnen? Zeg het ons, wij zouden zulks waarderen.

Wat hierna volgt, zijn dus geen «Onderrichtingen» maar raad-gevingen, wat losse gedachten en ideeën, die U wellicht kunnen te pas komen.

Geen bezwaren tot nog toe? Fijn! Wij zijn goed gestart en kunnen verder.

Wij behoren — en wij vertellen U natuurlijk niets nieuws — tot de Grootste Onderneming van het Land : 55 000 bedienden staan elk jaar in voor het vervoer van 270 miljoen reizigers en van 60 miljoen ton goederen. Zulks is stellig een reden tot rechtmatige fierheid. Laten wij ons echter niet van de wijs brengen door sommige kranten die de spoorweg geregeld afbreken.

Wij mogen echter niet op onze lauweren gaan rusten.

Vermits de spoorweg alles en iedereen vervoert, kunnen wij de faam en het nut van de Nationale Maatschappij laconisch samenvatten : **iedereen heeft al met de trein gereisd, reist met de trein of zal met de trein reizen.** Wij moeten dus iedereen kunnen verwelkomen : Tony JANSSENS, onze trouwe klant van Steenokkerzeel, de bescheiden gastarbeider uit Turkije en ook de vooraanstaande reiziger met de distinctie van de heer Couve de Murville.

U hebt al sinds lang veel van uw tijd, uw zin voor initiatief aan onze Maatschappij besteed.

Maar is dat wel voldoende ? Niet noodzakelijk !

Onze concurrenten weten dat heel goed.

Tony JANSSENS is een reiziger die veel meer eisen stelt dan vader Jan en grootvader Cornelius.

Het is niet te verwonderen : Cornelius was in de dertiger jaren een bescheiden **handelsreiziger**; Jan, die de zaak overnam, ging er in 1950 reeds prat op dat hij **handelsafgevaardigde** was, maar Tony is in 1968 niets minder dan « **sales executive** ».

Als het alleen maar een naamverandering gold, zouden wij er ons stellig met een glimlach kunnen van afmaken.

Doch bij nadere overweging stellen wij vast dat alles veel verder reikt !

Onze reiziger wordt elke dag hoe langer hoe meer bewust van zijn menselijke waardigheid. In al de uitingen van zijn sociaal of professioneel leven **wil hij met achting worden behandeld**. Hij heeft volkomen gelijk.

De gevolgen van die snelle evolutie welke een kenmerk is van onze jachtige tijd mogen ons niet ontgaan.

Nieuwe tijden, nieuwe zeden.

Het onthaal is een der belangrijkste uitingen van die nieuwe zeden. Om onze cliënteel niet de indruk te geven dat we nog in de tijd van de handelsreiziger leven, willen wij enkele eenvoudige, maar afdoende regels aangeven.

#### EERST EN VOORAL, HET VOORKOMEN.

Niet iedereen is een Adonis of heeft het uiterlijk van een filmheld. De N.M.B.S. heeft trouwens bij uw indienstneming als spoorwegman in dat opzicht **veel discretie aan de dag gelegd**. Ze heeft van U geen recente pasfoto in haar dossier, zoals veel particuliere firma's doen. Als tegenprestatie meent ze terecht dat ze mag verwachten — in de eerste plaats ook in uw eigen belang — dat U correct gekleed gaat ongeacht uw graad of functie. U zorgt er al voor? Des te beter! Doch ondanks alles is het wellicht niet overbodig erover te spreken.

Er zijn twee mogelijkheden : in dienst draagt U een uniform of een burgerpak.

Met een uniform zijn er geen problemen. **Verander er niets aan ... want het zou geen uniform meer zijn.**

Draagt U echter gewone burgerkleden, dan wordt de zaak enigszins ingewikkelder. Het voornaamste is dat U er **fatsoenlijk** voorkomt. Wat echter niet betekent, dat U heel uw leven moet gekleed lopen in het pak waarmee het klassiek Nieuwjaarsbezoek bij grootmoeder wordt afgelegd. Dat is verleden tijd.



Een niet te donker pak, dat prettig aandoet, kan een uitstekende indruk maken.

De Maatschappij heeft vertrouwen in uw goede smaak: een hemd met bloemmotieven kan wel geschikt zijn voor een week-eind op de buiten, maar staat minder goed in de prozaïsche omlijsting van een loket of van een uitgang deur.

Uw uniform of uw gewoon pak moet er echter steeds verzorgd uitzien en dat vergt ten slotte weinig moeite. Men kan altijd een **sterke persoonlijkheid uitstralen**, behalve wanneer men zich vertoont in een kledij die sedert de namiddag van 12 september 1965 niet meer werd onderhouden.

Een keurig geperste broek staat immers veel netter. En wanneer vrouwlief soms minder zin heeft in die eeuwige strijkkarwei, hebt U wel fantasie genoeg om, de doe-het-zelf-leuze der Amerikanen indachtig, zelf **enkele handige trucjes** te bedenken.

**Sommigen houden niet van een das.** Goed, maar als U er toch een draagt, moet ze goed gestrikt zijn. Een onberispelijk gestrikte das is al een winstpunt.

Op onze kleding moeten we trouwens zeer zindelijk zijn. Wat zouden onze klanten denken, mochten ze bij de eerste oogopslag merken dat U 's avonds te voren in de garage heeft geknutseld of dat U 's morgens zwarte koffie heeft gedronken ... Wie figuurlijk gesproken steeds recht in zijn schoenen wil staan, mag er wel voor zorgen dit ook letterlijk te doen ! Dus geen afgelopen schoenen die niet op tijd en stond worden gepoetst !

Dat wat de kleding betreft.

En voor Uzelf ?

In België krijgen we water genoeg — onze buien zijn nationaal beroemd en berucht — zodat wij het bijna **aan onszelf verplicht zijn er elke morgen lekker in te duikelen**. Als we dan nog glad

geschoren en netjes gekamd zijn, ook al dragen wij een Beatle-kapsel, wat kan de wilde morgenwind dan nog veel vat hebben op ons uiterlijk ? Of wil U uw toilet pas in de namiddag maken, vóór uw dienst die te 16 u begint ? En waarom niet ?

Bij de N.M.B.S. **is een baard niet taboe.** Maar met een baard van drie dagen kan men niet voor onze klanten komen. Scheermesjes zijn werkelijk niet duur ...

Hebt U toch het onwrikbaar besluit getroffen dat harig versiersel te cultiveren, kies dan liefst de vakantieperiode. **Voor uw collega's zal het een verrassing zijn** en U zal onthaald worden als een « nieuwe » die niet eens een mutatie heeft gekregen.

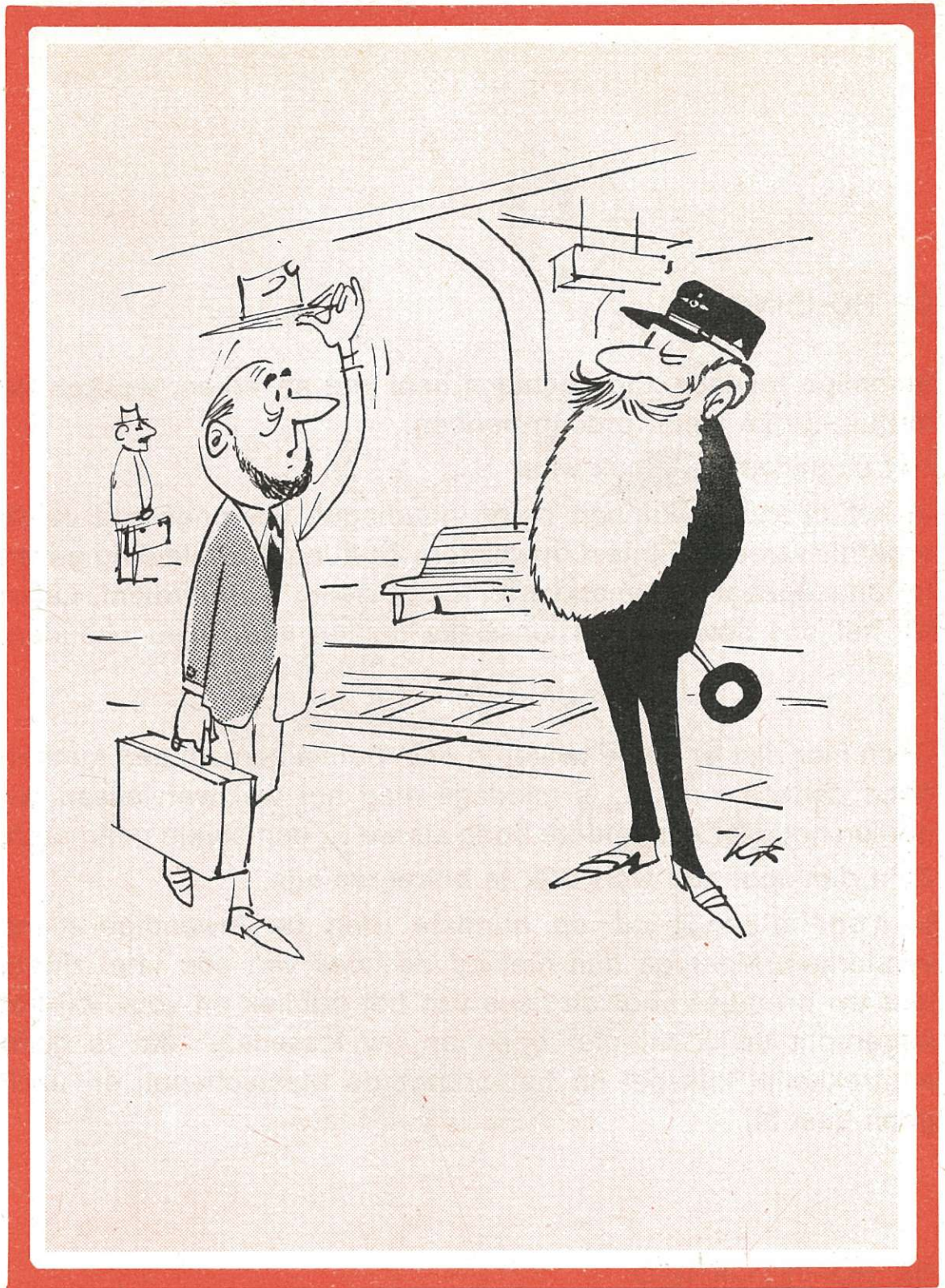
Nog een klein, maar sprekend detail : rouwrandjes aan de nagels. Men denkt onwillekeurig dat er ergens nog iets niet in orde is.

Werkt U aan een loket, dan is de stofjas van blauwe nylon die de N.M.B.S. speciaal voor U laat knippen, het geschikte kledingsstuk. **U hebt trouwens recht op een kosteloze pasbeurt.**

Is U belast met toezicht aan een in- of uitgang, sta gewoon rechtop, en waardig, maar maak U niet groter dan U bent en ook niet kleiner. Is het koud in de winter, dan moet U uw hoofd niet in een **sjaal met schreeuwende kleuren induffelen, net alsof U in Siberië werkt.** Hebt U het koud, zeg het dan tegen de stationschef die het tot zijn plicht zal rekenen er iets tegen te doen. Zorgt hij voor uw gezondheid, dan zorgt hij ook wat voor de zijne.

Staat U in voor de controle in de trein, dan is uw voorkomen nog veel belangrijker : de reizigers nemen U van het hoofd tot de voeten op.





Prop uw zakken niet vol met allerlei voorwerpen, **denk erom dat U door de verbindingdeuren moet.**

Daarover zou men nog in het lang en het breed kunnen uitweiden. Maar er is nog wat anders.

## DE HOUDING.

Sommige mensen, die nochtans heel wat afwerken, wekken de indruk dat ze niets te doen hebben.

Het omgekeerde is ook waar.

In het openbaar kunnen beide houdingen het ongeduld of de ergernis van de cliënteel opwekken. Ze kunnen aanleiding geven tot onaangename opmerkingen die U stellig niet verdient. Laten wij het dus liever bij de klassieke gulden middenweg houden.

Doch hier rijst er enige twijfel in ons. Sommigen zouden kunnen gaan denken : nu ja, 's middags mag het wel wat lossen, wij gooien het over een andere boeg als we ... een stukje gaan eten.

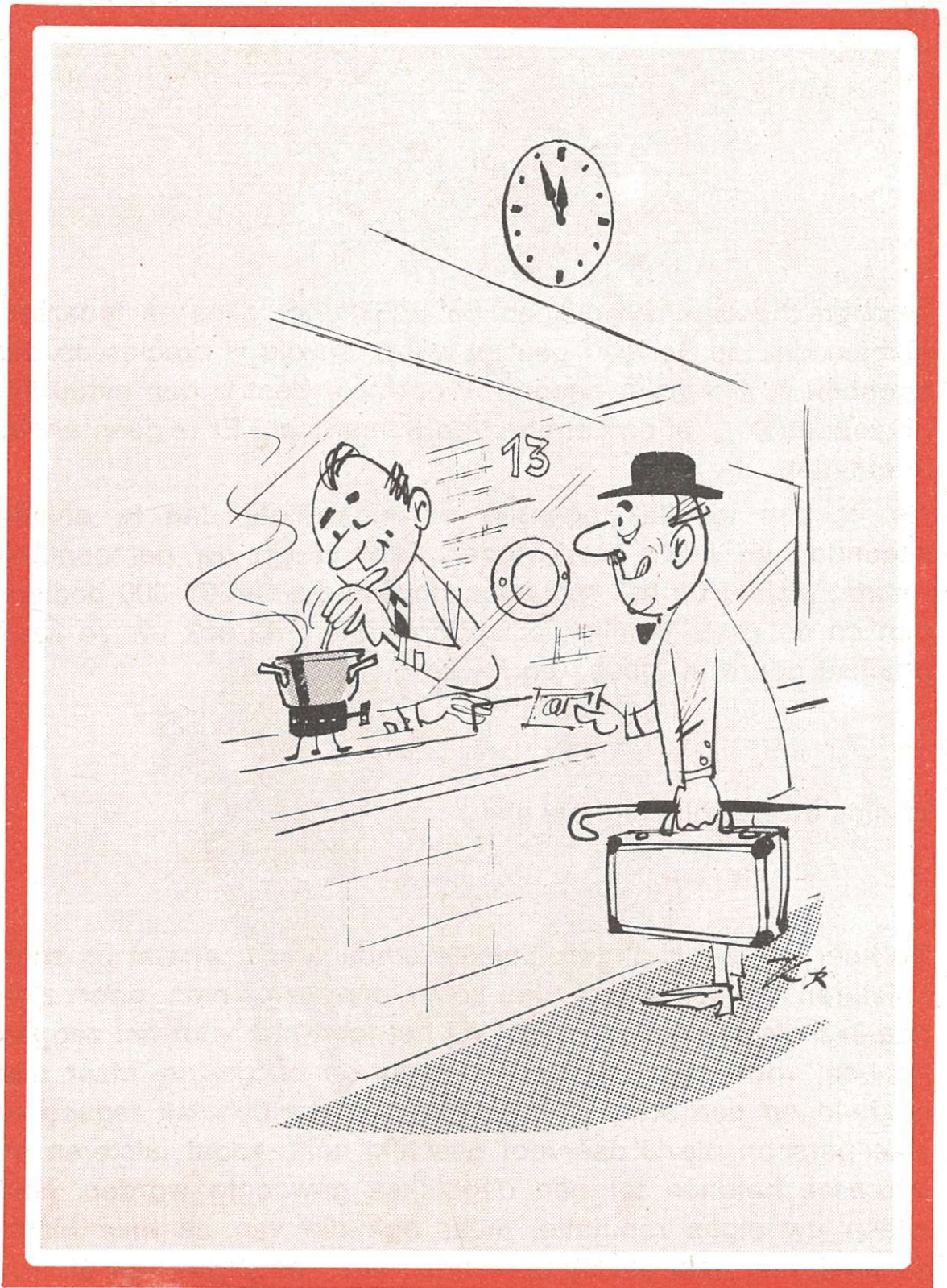
**Zo'n denkfout zou werkelijk te betreuren zijn.**

U mag natuurlijk op de normale uren de inwendige mens versterken. Maar ga dan niet op de hoek van een tafel zitten, met uw broodjes vóór de neus van het publiek en vouw bij het nagerecht uw krant niet open op uw lessenaar; dat is geen aantrekkelijk kijkspel en het brengt de Maatschappij en uzelf geen baat bij.

## DE HOFFELIJKHEID.

Als U in de puntjes gekleed bent, presenteert U natuurlijk goed en wekt U een gunstige indruk. Maar dan moet de vlag ook de lading dekken.

Een man wie het aan de meest elementaire beleefdheid en een vleugje hoffelijkheid ontbreekt, zelfs al behoort hij tot de « stoottroepen » van de spoorweg die veertien uren per dag in dienst van de N.M.B.S. werken, zal haar nooit tot eer strekken.



Beleefdheid en hoffelijkheid zijn twee begrippen die men moeilijk met twee woorden kan verklaren.

Het is nochtans gemakkelijk te begrijpen. Stel U een ogenblik in de plaats van de klant die komt aansjouwen met bagage, die moet aanschuiven voor het loket, die geen zitplaats vindt in de

trein en die dan letterlijk en figuurlijk door alles en iedereen gemakkelijk op de teen getrapt wordt, en die U precies op dat ogenblik in zijn vizier neemt ... voor hem bent U dan natuurlijk de zondebok ... of de barmhartige Samaritaan. Er is geen ander alternatief.

Het is een moeilijk ogenblik en men moet dan in enkele seconden de juiste toon vinden. Niet alleen uw persoonlijke reputatie staat op het spel, maar tevens die van 55 000 bedienden en de grote familie der spoormannen, en ook uw zo vaak officieel geprezen goede en loyale diensten.

Verlies uw koelbloedigheid niet.

De heer spreekt U al aan. Luister aandachtig naar wat hij zegt. Luisteren is een kunst die sommigen verwerven door zich daarin thuis te oefenen, waar wij het toch niet voor het zeggen hebben, vooral niet als schoonmama op bezoek is. Maar alle gekheid op een stokje, verbeter uw luistertechniek tegenover elke persoon die U daarvoor geschikt acht, zodat luisteren en interesse betonen tot een dagelijkse gewoonte worden. Niet alleen uw eigen reputatie, maar ook die van de hele Maatschappij met haar 55 000 bedienden enz. hangt daarvan af.

Denk erom dat het niet volstaat te luisteren en aandacht te betonen. U moet ook begrijpen wat er gezegd wordt.

Zeg niet : «Ik heb U begrepen!», maar handel ernaar. Begrepen?

En hier begint uw rol, nu moet U datgene doen wat men van U verwacht.



انہوں نے سب سے پہلے  
ان پر ہنسنا اور کھیلنا  
تیس سال پہلے ہی کیا  
ہو گیا تھا۔ ان کے  
!! کہ یہ سب کچھ

De manier waarop men iets geeft, is meer waard dan wat men geeft. Een « dank U » die op het goede ogenblik komt, heeft nog nooit iemand geërgerd. Na iemand een dienst te hebben bewezen, mag men gerust zeggen « tot uw dienst, Mijnheer of Mevrouw », zonder z'n waardigheid te verliezen.

En waarom zouden we ook geen « Goede reis » toewensen. Nu ja, zal U zeggen, **moet dat nu voor iemand die dagelijks van Kortenberg naar Leuven rijdt ?** Akkoord ! Maar voor de andere reizigers ?

Nog iets. Laten wij duidelijk en beschaafd, maar niet gemaakt spreken : de Maatschappij heeft wel bezwaar tegen hortende, stotende of onaangename keelgeluiden, doch ze vergt van niemand dat hij de taal hanteert zoals een academicus.

Een andere moeilijkheid. Is het werkelijk lastiger vriendelijk te glimlachen dan het kiespijngezicht te trekken van die heer die pas zijn belastingbiljet heeft gekregen ? Misschien wel : de gemaakte glimlach zweemt gemakkelijk naar publiciteit voor tandpasta. Een natuurlijke glimlach doet het altijd. Gaat het niet, sla liever de juiste toon aan dan een commerciële grimas ten beste te geven.

Laten wij het nu even hebben over de controle in de treinen. Iedereen spreekt de reizigers aan op zijn manier. De ene zegt : « Dames en Heren, kaartjes a.u.b. ». Lang niet kwaad. De andere zwaait zijn kniptang onder de neus der reizigers. **Minder goed.** Maar kom.

Is het biljet geknipt, U mag het gerust teruggeven met een vriendelijk dankwoordje. Iedereen is tevreden en U ook, want U krijgt een glimlach weer. Vraagt men U iets, antwoord bedachtzaam en juist, zodat men U zonder moeite begrijpt.

Alles kan natuurlijk niet altijd op wieltjes lopen en soms gaat er wel iets mis of komt er een echte kink in de kabel.

Het klassieke voorbeeld : een koffer hindert de reizigers die door de gang lopen. In dat geval achten wij het niet raadzaam de koffer met de voet uit de weg te duwen. **Er is een beter middel.** Is de koffer oud en versleten, tracht dan heel discreet de aandacht van de eigenaar te trekken en met zijn stilzwijgende toestemming legt U de koffer eenvoudig in het bagagerek. Is de koffer nieuw en zeer fraai, dan zal de eigenaar niet geërgerd zijn over enige publiciteit ...



In dergelijke gevallen moet men een goede neus hebben en is er een hoffelijke vastberadenheid geboden.

Komt er echter geen reactie vanwege de reiziger, dring dan voorlopig niet aan. Kom enkele minuten later terug, intussen zal de reiziger misschien zelf zijn koffer hebben weggeborgen. Misschien is hij zelfs al uitgestapt ...

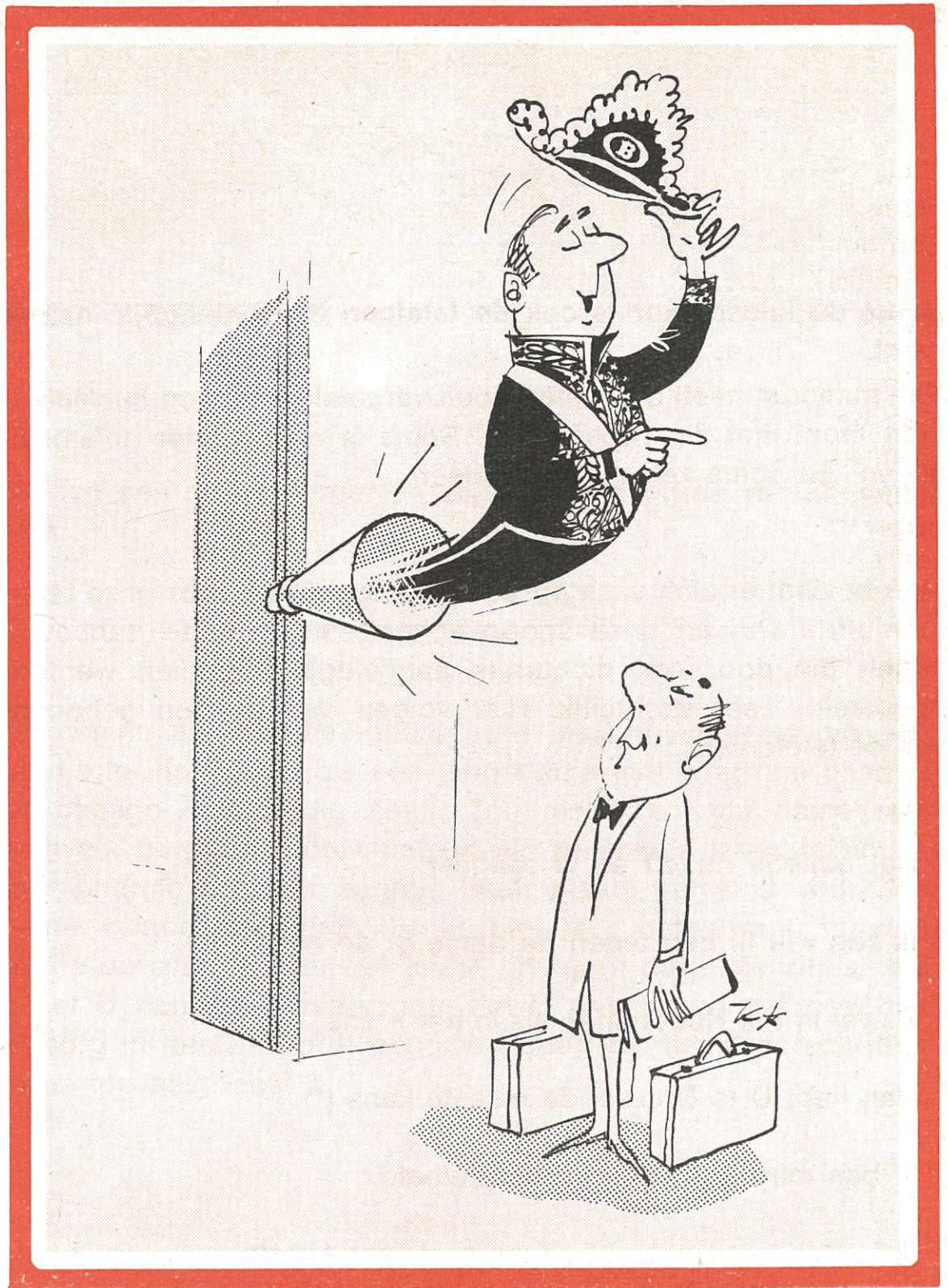
Er is evenveel diplomatie vereist als iemand andermans plaats heeft ingenomen en er is nog meer tact nodig als de reiziger geen biljet heeft. Nu weten wij dat een Belg nooit tracht mee te reizen zonder te betalen. **Maar hij is soms slachtoffer van de omstandigheden** ... Houd daarmee rekening. Behandel hem niet onmiddellijk als iemand die een misdrijf heeft gepleegd. Maak het hem gemakkelijk. En is hij geen goed tegenspeler, weigert hij zijn biljet te betalen, begint hij te schreeuwen, steiger dan niet, maar blijf steeds even correct en hoffelijk, doch vastberaden.

Mocht de reiziger zich en dat gebeurt soms, hardhandig te weer stellen of in een opwelling van zuiders temperament een mes trekken en daarmee beginnen te zwaaien, **neem dan geen nutteloze risico's**. De beste taktiek bestaat er dan in tijd te winnen, in afwachting dat er versterking opdaagt. Dat heeft Napoleon ons al voorgehouden.

Het is natuurlijk onmogelijk een welbepaalde gedragslijn voor alle omstandigheden te bepalen. De mogelijkheden van de menselijke psychologie zijn echter onuitputtelijk en het is dan ook een kunst om op de moeilijkste ogenblikken de juiste reactie te vinden.

Er zijn ook minder dramatische gevallen. Wat is de rol van de man bij de micro ? Onbelangrijk of ondankbaar ? Neen ! Het is het werk van een diplomaat, **van de spoorwegambassadeur !** Hij moet alles oplossen : vermiste reizigers opzoeken, een wijziging van spoor aankondigen, vertragingen mededelen ... « Een lepeltje suiker maakt het bittere ook zoet ». Dat lepeltje suiker kan men, zo correct mogelijk, toedienen als volgt : « De trein met bestemming naar Charleroi vertrekt van spoor 6 in plaats van spoor 8. Gelieve ons te verontschuldigen ».





Eenvoudiger kan het niet.  
En men zal er heel ontspannen op reageren.

Naast de luidspreker is ook **de telefoon** een belangrijk instrument.

Een humorist heeft de telefoon ooit vergeleken bij een huwelijk : men moet met z'n tweeën zijn. Soms is men echter helemaal alleen. En soms zelf met z'n drieën.

Men bevindt er zich vaak op een glad terrein en voor onze telefoonjuffrouwen en onze spoorweghostesses zijn de aanbevelingen die door een dichterlijk aangelegd jongeman werden opgesteld, zeer stichtelijk. Hier volgen dan de tien geboden van de telefoniste :

- Het belletje rinkelt en ik reageer
- Ik zeg wie ik ben tegen de dame of de heer
- Zowel in het Nederlands als in het Frans
- Dan hebt U te Brussel de meeste kans (\*)
- Ik ben minzaam en ook heel beleefd
- Ik luister met aandacht en zwijg als een kreeft
- Dan de verbinding, zo vlug als het kan
- Een woordje uitleg, recht op de man
- Een minuut stilte wordt in 't geheel niet gevraagd
- 'k Voorkom aldus dat de tegenpartij klaagt.

---

(\*) Wees zeer voorzichtig hier : dit geldt alleen voor Brussel. In de andere landstreken dient het reglement inzake het taalgebruik te worden toegepast.

## WEES VOORKOMEND.

Nu nog een stapje verder en wij belanden bij de voorkomendheid.

Wij nemen aan dat het geen grote inspanning vergt om een handje toe te steken als een jongedame met evenveel charme als bagage hulp nodig heeft. Zou men diezelfde dame met evenveel bereidwilligheid helpen als ze enkele jaren ouder is, haar charme en haar bagage heeft plaats gemaakt voor een kleine, rumoerige bende die ze niet kan in bedwang houden en die op zoek is naar het juiste rijtuig en de juiste zitplaats? Is het U dan nooit overkomen dat U precies op dat ogenblik volledig in beslag wordt genomen door de dienstvoorschriften die U toevallig leest?

Het is nochtans heel eenvoudig! Een klant die klaarblijkelijk het noorden kwijt is, zal de man aan het loket voor een spontane inlichting dankbaar zijn. De kaartjesknipper kan de vraag van de reiziger voorkomen door hem bereidwillig het perron aan te wijzen waar de trein vertrekt. De wachter in de trein zegt de reiziger automatisch waar hij moet overstappen. Is die reiziger echter ingeslapen op het ogenblik van de aankomst, vergenoeg U er dan niet mee behoedzaam het raam te sluiten om te voorkomen dat hij een verkoudheid opdoet. **Hij zou het U kunnen kwalijk nemen bij het ontwaken.**

Hebt U het tot nog toe volgehouden ? Ja ? Wel — wat is nu de moraal van de geschiedenis ?

De voorschriften voor een goed onthaal zijn eenvoudig. Ze kunnen in enkele zinnen samengevat worden. Knip ze uit en maak er af en toe gebruik van :

- Ons voorkomen is onze eerste zorg ...
- Onze bezoeker wordt met respect behandeld ...
- Wij luisteren naar wat hij zegt ...
- En antwoorden hem altijd correct ...
- Zijn problemen zijn de onze en wij geven de oplossing.

Voor de rest hangt alles van Uzelf af !

Alles, dat wil zeggen dat U het zelf prettig zal vinden gemakkelijk en aangenaam te werken, dat U de faam van de spoorweg hooghoudt bij de cliënteel, dat U de gunst verwerft van het publiek...