

Een Travel Center voor Kortrijk

In het station van Kortrijk staat de tijd niet stil. De activiteiten van het station kennen een gestage evolutie. De nabijheid van de Franse grens zit daar zeker voor iets tussen. De cliënteel dat er over de vloer komt is talrijk en verscheiden. Reden genoeg om het station aan te passen aan de noden van dit publiek.

Internationale reizigers hebben vaak andere vragen en behoeften dan binnenlandse reizigers. In het station van Kortrijk vertegenwoordigen zij een aanzienlijk deel van het reizigerspubliek. Dit is niet verwonderlijk: de Thalys en de Eurostar hebben een groeiend succes en ook het nabije Rijsel biedt aantrekkelijke verbindingen per hogesnelheidstrein naar Londen, Parijs en Zuid-Frankrijk. Het zakencijfer voor Kortrijk in de sector van het internationale verkeer verzevenvoudigde zowat tijdens de voorbije vijf jaar.

Om het onthaal van de klanten te optimaliseren, beschikt het station Kortrijk voortaan over een Travel Center. De loketten blijven bestaan voor de binnenlandse tickets. Wie echter een buitenlandse treinreis wil boeken of wie inlichtingen zoekt over het binnenlandse treinverkeer kan in de nieuwe sfeervolle ruimte terecht.

Nieuwe definitie van onthaal

De voordelen van een Travel Center zijn legio. Het is daarom ook de bedoeling om in alle grote stations met een infokantoor een Travel Center in te richten. Dit is al gebeurd in Namen, Brussel-Zuid en Luik en nu dus Kortrijk, een primeur voor Vlaanderen.

Het onthaal van de reiziger wint op verschillende terreinen aan kwaliteit. In de eerste plaats is de omgeving een stuk aangenamer, het contact met het personeel is persoonlijker dankzij de open balie en de privacy stijgt doordat er geen rij wachtenden meer staat achter de klant die wordt geholpen. Het Travel Center is uitgerust met zitjes en is verwarmd zodat men in comfortabele omstandigheden zijn beurt kan afwachten.

De internationale reiziger blijft voortaan ook gespaard van het dubbel aanschrijven voor het bekomen van een reservering en een biljet.

Voor het personeel is het vanzelfsprekend ook een stuk prettiger werken. Dit heeft allicht een gunstige invloed op het onthaal dat zij de klanten reserveren.

De voortschrijdende informatisering vergt ook extra plaats om moderne verkoopapparatuur te installeren; het Travel Center kan die plaats bieden.

Het Travel Center gaat echter ook uit van een volledig nieuwe benadering van de verschillende types klanten. Men stapt in feite af van het klassieke onderscheid binnenlandse/internationale reiziger. Daarentegen gaat men de mensen die weten wat ze willen (een eenvoudig biljet, een Go Pass, verlenging van de treinkaart, ...), scheiden van de klanten die meer hulp nodig hebben (een internationale reservering, inlichtingen allerhande, ...) of nog moeten beslissen. De binnenlandse reiziger die vooral snel wil worden geholpen, komt zo beter aan zijn trekken aan de loketten. De andere reizigers kunnen in een ontspannen sfeer worden bediend. En zo winnen alle reizigers bij het nieuwe Travel Center.

Meerjarenplan

Met de inrichting van het Travel Center van Kortrijk was een bedrag van 3,6 miljoen frank gemoeid. Het concept komt uit eigen huis en ook het eigenlijke werk werd door NMBS-personeel uitgevoerd.

Maar de inrichting van het Travel Center is zeker niet de eerste concrete realisatie op het vlak van de verbetering van het onthaal van de reizigers in het station Kortrijk. Het zal ook niet de laatste zijn.

De voorbije jaren kreeg het station al een opknapbeurt: de buitengevel werd opgefrist. Het stationsbuffet en het sanitair voor de cliënteel werden volledig vernieuwd. Samen met het Travel Center krijgt de lokettenzaal er een croissanterie-bakkerij bij. Ook dat zullen de reizigers weten te "smaken". Het nieuwe *Panos*-verkooppunt is al het zesde op rij in onze stations.

Het meerjarenplan is echter nog niet afgewerkt. Op het programma staan nog de modernisering van de loketten, het installeren van dertig nieuwe zitjes in de wachtzaal en het plaatsen van treinaanwijsborden.

In samenwerking met de stad Kortrijk en de Vlaamse Vervoermaatschappij "De Lijn" zal ook werk worden gemaakt van de volledige herinrichting van het stationsplein. De eerste fase gaat volgend jaar van start. Ze behelst onder meer de inrichting van een nieuwe overdekte fietsenstalling naast het stationsgebouw en het doortrekken van de huidige onderdoorgang (kant Moeskroen) tot aan het busstation.



Practisch

Het Travel Center is open:

op weekdays	van 6 uur tot 21 uur
op zaterdag	van 8 uur tot 18.30 uur
op zondag	van 8 uur tot 21 uur

Voor inlichtingen kan men er ook telefonisch terecht op het nummer 056/26.33.10 en 056/26.33.11; per fax kan dit op 056/26.33.17.

Tickets voor Eurostar, Thalys of andere hst's kunnen telefonisch worden besteld op 056/25.90.14.