

Pour mieux servir les groupes: le téléphone

Un call center, c'est un centre d'appels téléphoniques, une plate-forme de dialogue sur laquelle un problème ou un achat peuvent être réglés rapidement. La direction Voyageurs va résolument dans ce sens pour la vente des billets de groupes.

Entrer en contact direct avec une personne, formuler une demande précise de réservation pour un itinéraire, une date et une heure déterminés, obtenir sur-le-champ un prix, l'indication d'un mode de paiement et la certitude, en fin de compte, que ce soit réservé et honoré dès réception du paiement... C'est ainsi qu'il faut travailler aujourd'hui. Particulièrement avec les organisateurs de déplacements en groupes, qui n'ont pas toujours eu la chance de voir leur dossier avancer aussi vite! "Anciennement, pour une réservation, il fallait s'y prendre certainement trois semaines à l'avance" précise Rita Moosen, qui a porté la réflexion et fait les premiers pas dans le bon sens. "Quand les téléventes via les agences et représentations commerciales ont débuté, nous avons investi dans la prospection des groupes et dans le traitement des demandes par téléphone. Mais le client devait toujours attendre au moins un jour avant d'obtenir confirmation de sa réservation. Il faut dire quand même que grâce à ces efforts importants, les ventes ont augmenté très sensiblement. Le taux de croissance était proche de 30 % en 2002. Aujourd'hui, nous voulons offrir un service encore meilleur".

25.000 dossiers

La formule téléales (ventes par téléphone) a déjà prouvé son efficacité pour la vente de places Thalys ou Eurostar. Et elle est employée couramment par bien d'autres secteurs commerciaux. La Direction Voyageurs a donc voulu s'en servir dans un contexte plus "ordinaire" que les trains à grande vitesse. Et le starter a donné le coup d'envoi le 1er décembre.

En clair, désormais, les achats-réservations de places pour les groupes (et l'information qui les précède ou

les accompagne) sont concentrés sur deux points téléphoniques installés dans les actuels centres de réservation de Mons et de Gand.

Avec un nombre total de dossiers proche de 25.000, la SNCB est présente sur un marché de déplacements en groupe au sein duquel elle peut se maintenir, voire gagner en importance si:

1. l'offre est attrayante et facile à comprendre;
2. la procédure d'achat est simple et satisfaisante pour les acheteurs.

"Dans cette première phase, nous simplifions et accélérons le processus de réservation. Téléphoner et recevoir une réponse ferme dans les minutes qui suivent, ce sera un très sérieux progrès pour beaucoup de clients". Mais ce ne sera qu'un premier pas dans un cadre plus vaste: la grande centrale téléphonique nationale qui devra traiter toutes les questions. Pour ce qui concerne les groupes, les phases suivantes arrivent dans quelques mois avec l'introduction d'une nouvelle politique tarifaire et de vente, puis la mise en œuvre du projet Grobo, une application développée par ICT pour gagner encore en interactivité.

"On pourra aussi introduire les demandes par e-mail ou fax. Ces demandes seront traitées par le même personnel et certains, peut-être, ne traiteront que des dossiers fax et e-mail. En basse saison, on peut compter sur une réponse le jour même. Il faudra sans doute un peu plus de patience en haute saison, quand le nombre de dossiers à traiter est quasiment doublé".

En phase avec l'époque

L'évolution ne s'arrêtera pas là. Le processus aura - à terme - une assise bien plus étendue encore, puisque tout pourra passer par internet:

consultation d'horaires et de prix, réservation et même paiement !

Rita Moosen a transmis à Natascha Hooft la responsabilité du projet. "Un beau projet" précise Natascha, qui ajoute: "Il est primordial de suivre les évolutions même dans la vente de titres de transport intérieurs. La centralisation des réservations pour groupes à Mons et Gand nous permet d'aider nos clients mieux et plus vite. C'est très important sur un marché en croissance".

Dès le 1er décembre à Gand:

Téléphone 09/241 23 68,
fax 09/241 23 67,
e-mail: groepen.nationaal@b-rail.be

Dès le 1er décembre à Mons:

Tél. 065/58 23 62,
fax: 065/58 23 04,
e-mail: groupes.national@b-rail.be