

# Voor een betere dienstverlening aan groepen: de telefoon

*Een Call Centre is een telefooncentrale waar een probleem of een aankoop snel kan worden geregeld. De directie Reizigers kiest voor Call Centres voor de verkoop van groepsbiljetten.*

Rechtstreeks en persoonlijk contact, een precieze vraag formuleren om een reisweg uit te stippelen en te reserveren, een datum en een tijdstip vastleggen, een onmiddellijke prijsberekening, de opgave van een betalingswijze en de uiteindelijke zekerheid dat de reis na betaling gereserveerd is en volkomen in orde is... Dit wordt de nieuwe aanpak. In het bijzonder voor de organisatoren van groepsreizen, van wie het dossier niet altijd zo snel werd behandeld! "Vroeger moest men zeker drie weken vooraf reserveren", verklaart Rita Moosen, die mee aan de basis stond en de eerste stappen in de goede richting zette. "Na het ontstaan van televerkoop via de reisbureaus en de handelsvertegenwoordigingen hebben we geïnvesteerd in de prospectie van groepen en in het verwerken van de aanvragen per telefoon. Maar de klant moest nog altijd minstens een dag wachten op de bevestiging van zijn reservering. Dank zij die grote inspanningen is de verkoop aanzienlijk gestegen, met zo'n 30 % in 2002. Vandaag willen we een nog betere dienstverlening bieden."

## 25.000 dossiers

De televerkoopformule heeft haar doeltreffendheid al bewezen bij de verkoop van Thalys- en Eurostarplaatsen. En ze wordt courant toegepast in tal van andere commerciële sectoren. De directie Reizigers wil die formule dus niet alleen voor de hogesnelheidstreinen, maar ook voor "gewone" treinen gebruiken. Ze startte daarmee op 1 december.

Voor alle duidelijkheid: de aankopen/reserveringen van plaatsen voor groepen (en de voorafgaande of begeleidende informatie) zullen

geconcentreerd zijn in de twee telefoonpunten van de huidige reserveringscentra van Bergen en Gent.

De NMBS is met ongeveer 25.000 dossiers aanwezig op de markt van de groepsreizen waar ze zich kan handhaven en zelfs aan belang kan winnen als:

1. het aanbod aantrekkelijk en gemakkelijk te begrijpen is;
2. de aankoopprocedure eenvoudig is en de kopers voldoening schenkt.

"In deze eerste fase zal het reserveringsproces vereenvoudigen en versnellen. Telefoneren en onmiddellijk een definitief antwoord krijgen, wordt een zeer grote vooruitgang voor vele klanten." Maar dit wordt slechts een eerste stap in een veel ruimer project: de grote nationale telefooncentrale waar alle vragen worden beantwoord. Voor groepen komen binnen enkele maanden de volgende fasen aan bod: de invoering van een nieuw tarief- en verkoopbeleid en vervolgens de invoering van het Grobo-project, een door ICT ontwikkelde toepassing voor een nog grotere interactiviteit. "Zo kunnen de aanvragen via e-mail of fax worden ingevoerd. Die aanvragen worden door hetzelfde personeel verwerkt en sommigen zullen misschien alleen de fax- en e-mailedossiers verwerken. In het laagseizoen krijg je dezelfde dag nog antwoord. In het hoogseizoen zal je ongetwijfeld wat meer geduld moeten oefenen omdat er dan bijna dubbel zoveel dossiers moeten worden verwerkt."

## Bij de tijd

Maar daar blijft het niet bij. Het proces zal op termijn een bredere basis hebben, omdat alles via internet zal gebeuren: het raadplegen van dienstregelingen en prijzen, de reservering en zelfs de betaling.

Rita Moosen heeft de verantwoordelijkheid van het project overgedragen aan Natascha Hoofst. "Een mooi project", zegt Natascha, die eraan toevoegt: "Het is van fundamenteel belang up-to-date te zijn, ook voor de verkoop van binnenlandse vervoerbewijzen. Door het centraliseren van groepsreserveringen in Bergen en Gent zullen we onze klanten beter en sneller kunnen helpen. Dat is zeer belangrijk in een groeiemarkt."

### Vanaf 1 december in Gent:

Telefoon 09/241 23 68,  
fax 09/241 23 67,  
E-mail: [groepen.nationaal@b-rail.be](mailto:groepen.nationaal@b-rail.be)

### Vanaf 1 december in Bergen:

Telefoon 065/58 23 62,  
fax: 065/58 23 04,  
E-mail: [groupes.national@b-rail.be](mailto:groupes.national@b-rail.be)