

de klant

// Hoffelijkheidscampagne

En als we nu eens hoffelijk zijn in de trein?

// Sinds oktober voert de directie 'Reizigers' een campagne tegen dagelijkse onbeleefdheid. Hierbij wordt er vooral gewezen op de basisregels voor een goed maatschappelijk gedrag.

De hoffelijkheidscampagne van dit jaar heeft als grootste doelstelling de kwaliteit van de dienstverlening in de treinen te verbeteren. Ze richt zich niet enkel tot de reizigers, maar ook tot de treinbegeleider, het 'gezicht' van NMBS bij de klanten.

Concreet wordt de campagne gevoerd in de treinen, in de stations, in Metro en op de internetsite van NMBS.

Enkele slogans: "Toon spontaan uw vervoerbewijs", "Voor uw veiligheid: stap nooit in na het vertreksignaal", "Een vraag? De treinbegeleider helpt u graag", "Relax, maar leg uw voeten niet op de zetel", "Geen vervoerbewijs? Geef de treinbegeleider een seintje voor u instapt", "Iedereen reist graag in een nette trein. Hou het samen proper", "Laat anderen uitstappen en stap dan pas in", "Uw bagage hoeft geen zitplaats" enz.

"Respect voor elkaar. Da's klasse.": de toon is alvast gezet met deze krachtige baseline!

Concrete acties

- In de rijtuigen worden recto verso bordjes opgehangen met 7 verschillende boodschappen.
- Op de toegangsdeuren van de treinstellen worden stickers gekleefd.
- De treinbegeleiders zullen een pin op hun vest spelden.
- In de stations worden drie verschillende affiches uitgehangen.
- Metro zal elke woensdag, gedurende 10 weken, aandacht besteden aan de campagne.

