



Niet iedereen hoeft te weten  
dat u uw lief 'konijntje' noemt.  
Bel discreet.



Respect voor elkaar. Da's klasse.

Bestemming beter



NMBS

Mobility



RESPECT VOOR ELKAAR.  
DA'S KLASSE.

NMBS Mobility

# Nieuwe hoffelijkheids- campagne van start

klant

Eind november lanceert NMBS een nieuwe hoffelijkheidscampagne. Doel is deze keer niet enkel de relatie tussen de treinbegeleider en de klant, ook het stationspersoneel is betrokken partij.

De reizigers zullen de nieuwe campagne op de volgende manieren ontdekken:

- recto verso bordjes, vastgemaakt aan de bagagerekken in de rijtuigen
- stickers op de binnendeuren van de rijtuigen
- affiches in de stations
- stickers aan de loketten

In de week van 23 november worden in dit kader ook ontbijten uitgedeeld aan de reizigers. Deze keer zijn 10 middelgrote stations aan de beurt, 5 in Wallonië en 5 in Vlaanderen. Het gaat om de stations van Zellik, Mol, Saint-Ghislain, La Louvière-Sud, Aarschot, Tamines, Geraardsbergen, Bertrix en Oudenaarde. De reizigers krijgen dan ook de kans om tijdens hun ontbijt een gesprek aan te knopen met één van de aanwezige treinbegeleiders of met iemand van het stationspersoneel.

Eén van de belangrijkste doelstellingen van NMBS is de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren. De NMBS-personeelsleden spelen daarbij een belangrijke rol. Zij zijn hét aanspreekpunt voor de reizigers en dus ambassadeur van NMBS. Om deze doelstelling kracht bij te zetten, roept de nieuwe campagne de reizigers op om opnieuw *hoffelijk* te zijn met elkaar, maar ook ten opzichte van het trein- en stationspersoneel.

## Rondvraag

De vorige editie van de campagne kreeg heel wat positieve respons. Na afloop werd aan de betrokken personeelsgroepen gevraagd welke thema's ze nuttig vonden en welke onderwerpen eventueel aan een volgende campagne toegevoegd moesten worden. Die resultaten zijn bepalend

geweest in de themakeuze van de huidige campagne.

## Twee boodschappen

De nieuwe campagne omvat twee grote luiden. Enerzijds is er de hoffelijkheidscampagne, die onder het motto *Respect voor elkaar, da's klasse*, 7 thema's aankaart:

- netheid
- spontaan reductiekaart tonen aan het loket
- spontaan vervoersbewijs tonen op de trein
- gebruik van gsm in de trein
- laat anderen eerst uitstappen
- gebruik van mp3-speler
- personen met een beperkte mobiliteit

Anderzijds is er een campagne die meer focust op de veiligheid. Die wijst op de gevaren voor de reiziger en voor het NMBS-personeel bij het instappen na het vertreksignaal.