



Wij moeten dienen en goed dienen; wij moeten dit des te meer omdat wij het hoofd te bieden hebben aan een concurrentie die ons onverbiddelijk de cliënteel en... onze broodwinning tracht afhandig te maken door partij te trekken uit de groeiende moeilijkheden die onze Maatschappij bestormen.

U kent allen de toestand: belemmerd in haar ontwikkeling door tal van lasten en verplichtingen — een erfdeel uit een sedert lang vervlogen tijdperk — staat de spoorweg blootgesteld aan de voortdurende aanvallen van andere vervoerders die dezelfde dienstbaarheden nooit gekend hebben en ook thans nog niet kennen en die hem zijn meest renderende «trafiken» ontnemen. Pas enkele maanden geleden hebben de «wegvervoerders» nieuwe vrijstellingsmaatregelen genoten waardoor zij hun bedrijvigheid, vrijwel zonder limiet, kunnen uitbreiden.

Daar onze concurrenten een hardnekkige strijd tegen ons voeren, moeten wij al onze krachten samenbinden teneinde de kwaliteit van onze diensten nog te verbeteren.

Nieuwe handelsmethoden werden ingevoerd om de klant voldoening te schenken in een mate die niet moet ten onderen doen voor die van de andere vervoerders. Maar het volstaat niet enkel het technisch potentieel te verbeteren; wij moeten ook nog «dienen» op een correcte en hoffelijke manier.

Deze raad geven wij vooral aan diegenen onder ons die bestendig in contact zijn met het publiek en aan diegenen die de vervoerverrichtingen uitvoeren. Wie zijn verplichtingen stipt nakomt is zeker een verdienstelijk bediende, maar wat moeten wij dan zeggen

«Hier werd ik goed onthaald!» Zulke uitroep zou elke verzender willen slaken telkens als hij zijn goederen ten vervoer heeft aangeboden aan een van onze loketten of aannemingsposten.

Wanneer hij een beroep doet op de spoorweg, verwacht de klant een beleefd onthaal, volledige en nauwkeurige inlichtingen, een zorgzame behandeling van zijn goederen, een snel vervoer en een aflevering in goede staat aan de geadresseerde.

Dat is niet meer dan normaal en billijk. De spoorman verwacht juist hetzelfde wanneer hij, op zijn beurt, klant wordt van een handelaar of aan een openbare dienst een inlichting vraagt.

van de spoormannen die, door hun nette manieren en hun gediensige houding, de klant, in de ware zin van het woord, «onthalen» of die de klachten van een ontevreden verzender aanhoren en, indien zijzelf de moeilijkheden niet kunnen oplossen, hem naar de bevoegde dienst leiden?

Zij begrijpen het best hun taak en staan werkelijk in dienst van de klant.

Vóór het vervoer.

Vooraleer de klant zich op het station aanmeldt, kan het gebeuren dat wij hem al een dienst kunnen bewijzen. Hebben wij soms niet, tijdens onze particuliere gesprekken, de een of andere vraag horen stellen betreffende een verzending per spoor?

Indien wij de belangen van de spoorweg — die uiteindelijk toch ook onze belangen zijn — ter harte nemen zullen wij het als een plicht beschouwen, wanneer wijzelf de inlichting niet kunnen verstrekken, de betrokken persoon in contact te brengen met het bevoegd bureau of de bevoegde dienst. En, wanneer wij uit de vergaarde gegevens kunnen opmaken dat het om een belangrijke trafiek gaat, zullen wij, uit eigen initiatief, de zaak ter kennis brengen van de handelsvertegenwoordiger.

Wij moeten allen, in ons milieu, propagandisten voor de spoorweg worden. Wij kunnen niet alleen de kwasties behandelen die ons eigen domein raken, maar tevens de technische middelen van de Maatschappij doen kennen, een gunstige sfeer onderhouden en de contacten met onze diensten vergemakkelijken.

IN DIENST VAN DE KLANT

De voorlichting mag niet beperkt blijven tot het verstrekken van inlichtingen. Laten wij ons even in de plaats van de klant stellen, laten wij zijn moeilijkheden begrijpen juist alsof het de onze waren, laten wij hem de beste oplossingen aan de hand doen.

Stemt de beslissing niet overeen met zijn verwachtingen? Wel, hij zal ze des te beter aanvaarden indien wij hem tactvol de nodige uitleg verstrekken, zonder ons te verschanschen achter de Hogere Overheid.

De belangen van de Maatschappij samen met haar beslissingen verdedigen, is ook een goede manier om in dienst van de klant te staan.

Bij het overhandigen van de zending.

Het oogenblik waarop de klant zijn goederen ter aanneming aanbiedt, is een uitgezochte gelegenheid om te laten blijken dat men werkelijk in zijn dienst staat. Men bewijst zulks door een correcte en beleefde houding, door een vriendelijk onthaal vrij van alle misplaatste familiariteit, door het uitschakelen van kleine pesterijen, door een snelle bediening, door de zorgen die men aan de behandeling van de colli besteedt. Een verzorgde kleding, het uiterlijk en de reinheid der lokalen kunnen niet anders dan de aandacht van de klant gaande maken. Hij is onze gast: wij moeten hem dus ontvangen met al de eerbied die de beleefheid vereist.

Tijdens het vervoer.

De cliënteel is niet aanwezig tijdens het vervoer. Maar zij heeft er daarom niet minder belangstelling voor!

Wat worden zij toch ongunstig beïnvloed, onze verzenders, wanneer zij in onze stations hevige schokken horen of wanneer zij zien hoe colli met ruw geweld behandeld worden!

Moeten wij nog de aandacht vestigen op de erge gevolgen van elke brutale rangering voor de wagens en de colli?

Maar erger nog dan de vaak zeer hoge vergoedingen die de Maatschappij moet betalen, is het feit dat de concurrentie niet nalaat partij te trekken uit de mistevredenheid van de cliënteel, hopen dat zij de spoorweg in de steek zou laten. Een klant die schadeloos gesteld werd, is daarom nog geen voldane klant.

En indien er toch, ondanks alles, een ongeval gebeurt, moet men er, in de eerste plaats, voor zorgen dat al de maatregelen getroffen worden om een verergering van de averij te voorkomen.

Het beroepsgeweten moet ook in dienst staan van de klant.

Na het vervoer.

De geadresseerde wacht, vaak ongeduldig, op zijn goederen. Willen wij hem een dienst bewijzen dan moeten wij hem de aankomst van zijn goederen zonder uitstel aankondigen, telkens als dit nodig is, en de aflevering aan huis zonder dralen uitvoeren.

Geen enkele reden van gemak of gepastheid rechtvaardigt het achterlaten op het perron van goederen die gereed zijn om aan huis besteld te worden.

Indien averijen of onregelmatigheden geconstateerd worden, dient alles in het werk gesteld om, zo vlug mogelijk, een regeling te treffen.

Door de manier waarop een bediende de geschillen oplost, kan hij, zeer gepast, tonen dat hij in dienst staat van de klant. Hij zal elk geval gans objectief behandelen, zonder een houding vol uitdagend wantrouwen aan te nemen. Hij zal de klant geruststellen en hem de gegevens uiteenzetten waarmee de overheid, met kennis van zaken en in volle rechtvaardigheid, een beslissing kan treffen.

Men mag niet uit het oog verliezen dat de klant, die reeds ongunstig beïnvloed werd door de averij, er zeker een onaangename en voor het spoor schadelijke herinnering aan zal bewaren indien hij, op de koop toe, nog bemerkt dat de afgevaardigde van de spoorweg alleen de gegevens ten gunste van de vervoerder in aanmerking neemt.

Om te besluiten...

Elke spoorman moet er diep van overtuigd zijn dat de trafiek moet verdedigd worden!

Er zijn gelegenheden te over om een dienst aan de klant te bewijzen, om hem te laten voelen dat wij, verre van hem te beschouwen als een indringer die ons stoort tijdens ons werk, volledig te zijner beschikking staan.

De rijtuigdeur die men opent voor de reiziger, de valies die men hem aanreikt, de hulpzame hand die men een bejaarde mens toesteeft, de kop water die men in het hok van een dorstige hond plaatst, de groet met de kepie waarmee de stationschef zijn dagelijkse klant verwelkomt, de glimlach van de machinist tot het jongetje dat hem en zijn locomotief met een bewonderende blik bekijkt, dat alles is ook nog een bewijs dat men werkelijk in dienst staat van de klant.

Want, is het niet vooral de glimlach, die « kracht welke geen kracht nodig heeft om te overwinnen », die de maatschappelijke toenadering vergemakkelijkt en vaak grove woorden voorkomt?