

Communiqué de presse

date: 23/9/1998

Un meilleur service de renseignements téléphoniques à la SNCB Un nouveau numéro d'information pour le trafic international

La SNCB lance dès ce week-end un nouveau service de renseignements par téléphone pour toutes les questions relatives au trafic ferroviaire international. A partir du 27 septembre, les voyageurs pourront s'informer à ce sujet auprès d'un nouveau numéro d'appel exclusivement réservé à cet effet : le 0900/10.366. Les personnes qui souhaitent obtenir des renseignements concernant le trafic intérieur pourront s'adresser au service d'information existant, en composant le numéro habituel 02/555.25.25.

Les besoins en information sont partout de plus en plus nombreux. La SNCB a constaté elle aussi un accroissement très net de la demande de renseignements par téléphone. Les questions étant souvent assez complexes en matière de trafic international, la SNCB a décidé de scinder son service d'information afin d'offrir un meilleur service à sa clientèle grâce à une plus grande spécialisation. Les voyageurs internationaux pourront désormais obtenir des informations très précises auprès d'un personnel formé à ces questions; de leur côté, les voyageurs souhaitant se déplacer sur le réseau intérieur entreront plus rapidement en contact avec un opérateur. Le flux de questions qui aboutissait à la SNCB était d'une importance telle qu'il obligeait régulièrement les voyageurs à faire preuve de patience, engendrant de ce fait un sentiment de frustration bien compréhensible. C'est pourquoi la SNCB a voulu étudier la question et apporter une solution. L'équipe chargée de répondre aux questions relatives au trafic intérieur pourra désormais entièrement se consacrer à cette seule tâche.

Le numéro pour réserver et commander les billets internationaux Eurostar, Thalys ou TGV directs Bruxelles-France restera quant à lui inchangé : 0900/10.177.

Le nouveau service de renseignements internationaux par téléphone pourra être atteint en semaine entre 7 et 21 heures, les week-ends et jours fériés entre 8 et 18 heures. Il y aura toujours au moins 6 opérateurs disponibles, un effectif qui sera bien entendu revu à la hausse en situations de pointe. Si aucun opérateur n'est libre au moment de l'appel, le client ne sera pas placé en attente mais entendra une tonalité indiquant que la ligne est occupée; ceci permettra d'éviter les frais de téléphone et les pertes de temps inutiles. Dans cette optique, il est également conseillé au client composant ces numéros d'appel de préparer ses questions (jour et heure de départ, aller simple ou aller-retour, classe, nombre de personnes voyageant ensemble et âges respectifs) de manière à permettre un traitement rapide et correct des demandes.