

Mediabbericht

datum: 23/9/1998

Betere dienstverlening bij telefonische inlichtingen NMBS

Nieuw infonummer voor internationaal treinverkeer

Dit weekend start de NMBS een nieuwe dienst voor telefonische inlichtingen voor alle internationale treinverkeer op. Vanaf zondag 27 september kan de klant met al zijn of haar vragen over reizen naar het buitenland terecht op een speciaal nummer:

0900/10.366. Wie dienstregelingen of prijzen voor binnenlandse treinreizen zoekt, kan terecht bij de bestaande informatiedienst, bereikbaar via het nummer 02/555 2 555.

De informatiebehoefte gaat ook bij de spoorwegen in stijgende lijn, met een duidelijke verschuiving naar telefonische info. Omdat in het internationale verkeer de vragen vaak complex zijn, is geopteerd om de informatiediensten te splitsen en zo beide groepen klanten een betere service te bieden door specialisatie: de internationale reiziger krijgt heel precieze antwoorden door een team met de nodige opleiding, de binnenlandse klant zal veel sneller een operator aan de lijn krijgen. De (te) grote vraag was tot hertoe regelmatig aanleiding tot zeer begrijpelijke frustratie. De NMBS heeft dit grondig bekeken en deze oplossing uitgewerkt. De voltallige ploeg voor binnenlandse telefonische informatie kan zich nu volledig gaan toeleggen op deze categorie van vragen. Voor telefonische reserveringen of bestelling van internationale biljetten, voor reizen met Eurostar, Thalys en de TGV's naar Zuid-Frankrijk, blijft het nummer 0900/10.177 voorhanden.

De nieuwe dienst voor telefonische inlichtingen internationaal zal op weekdays te bereiken zijn van 7 tot 21 uur, op zaterdag, zon- en feestdagen is dit van 8 tot 18 uur. Er zullen steeds minstens zes operatoren beschikbaar zijn, op piekmomenten wordt dit aantal natuurlijk opgevoerd. Is er toch geen operator meer vrij, dan wordt de klant niet in afwachting geplaatst, maar krijgt hij onmiddellijk een bezettoon om nutteloze telefoonkosten en tijdverlies te vermijden. In dit verband is het overigens raadzaam om de vragen voor te bereiden (reisdata en -tijden, enkel of heen & terug, klasse, aantal samenreizenden en hun leeftijd) om snel een correct antwoord te krijgen.