

TOT UW DIENST WANNEER ONZE (B)



« De gewichtigste persoon op mijn trein is de reiziger ! »

Die opvatting van een sympathieke hoofdwachter van de oude stempel bergt heel wat wijsheid : wat baten immers treinen en hoofdwachters indien de reiziger ons de rug toekent... In dat geval zouden wij er meteen het bijtje kunnen bij neerleggen !

De Maatschappij heeft dit natuurlijk ingezien en, derhalve, het idee opgevat « iets meer » te doen voor haar publiek. Zij kon hiervoor geen gepaster ogenblik uitkiezen, nu er een onbetwistbare « terugkeer naar het spoor » te noteren valt. Dit is een bemoedigend verschijnsel voor alle spoo mannen die ten slotte toch « de Maatschappij » uitmaken. Is het niet verheugend te zien dat de auto, onlangs nog een ernstige concurrent voor de trein, zich tot deze laatste wendt om van zijn snelheid, comfort en veiligheid te genieten ? Wij denken hier aan de reusachtige bijval van de autonachtexpressen die de wagens en hun inzittenden meevoeren.

Om deze wederopleving aan te wakkeren is het evenwel niet voldoende de reiziger diensten aan te bieden die steeds beter aan zijn behoeften aangepast zijn. Wij moeten er, bovendien, meer en meer voor zorgen dat hij zich in onze stations en in onze treinen voelt als een graag geziene gast, dat de stemming er even gezellig en gemoedelijk is als bij de concurrent. Dit is het wel bepaalde doel van de campagne voor « Goed Onthaal », die in juli en in augustus in enkele grote stations van het net werd gevoerd.

Het was nodig dat « het station », die materiële entiteit, een aantrekkelijker voorkomen kreeg : de reinheid, het onthaal, de bloemenversieringen, de « stijl » van de aankondigingen door de microfoon, dat alles werd door de stationschefs onder handen genomen. Beter nog : op een in 't oog springende plaats wenste een vlag of een bord — met het monogram « (B) » — de reizigers « goede reis » : een kleine attentie die beslist een goede indruk heeft gemaakt.

Er werd een « onthaalbrochure » gepubliceerd ; haar smaakvolle presentatie geeft haar een standing die men van een grote en gevestigde instelling als de onze mocht verwachten. Het inlichtingsbureau schonk ze aan elke bezoeker die een dienstregeling kwam vragen. In een rooster, dat in die brochure is opgenomen, heeft de hostes of de bediende — wij zouden hier liever van de « gastheer » spreken, want dat is hij ten slotte toch — de gevraagde dienstregeling aangetekend. Ze bevat eveneens een aantal nuttige inlichtingen voor de toevallige reizigers die in de vakantieperiode zeer talrijk zijn : hoe reist men tegen verminderde prijs, waar geeft men zijn bagage in bewaring ; onder welke voorwaarden mag men een reis onderbreken, enz. Ze wordt bij de reiziger ingeleid door een briefje met enkele welkomstwoorden en wensen voor een goede reis. Veelzeggend, vooral, is de titel van haar voorpagina die een volledig programma laat vermoeden : « Tot uw dienst... » en een kenteken dat een sprekend symbool is : onze (B) die door de kunstenaar met gestileerde bloemen werd versierd.

Een station is niet alleen een gebouw en de materiële verbeteringen zijn ontoereikend om het aantrekkelijk te maken. Een station is, op de eerste plaats, een gemeenschap van mensen, en de spoo mannen die het verpersoonlijken, hebben tot taak de vriendelijke sfeer te scheppen die de reiziger terecht mag verwachten. Ten behoeve van het personeel was daarom een onderdeel van de campagne voor « Goed Onthaal » gewijd aan de « menselijke betrekkingen ». Naar het voorbeeld van wat er op het stuk van de arbeidsveiligheid met succes werd gepresteerd, hebben een aantal mensen zich beijverd om onze collega's van de betrokken stations te overtuigen van het nut van enkele belangrijke begrippen omtrent de wijze van dienen, begrippen die iedereen weliswaar bezit maar waarvan het steeds goed is de commerciële waarde te onderstrepen.

Zo werd de aandacht van de spoo mannen gevestigd op het feit dat het spoor in juli en augustus voor talrijke mensen de bron, de verwerkelijking wordt van een jaarlijks genoeg waarop zij met ongeduld hebben gewacht : de vakantie reis. Iedereen heeft derhalve tot taak ervoor te zorgen dat « het reisgenot in het station zelf begint ». Dat is de tol die wij moeten betalen om het vertrouwen van de « vakantie gangers » te verwerven en te behouden.

Een ander zeer belangwekkend element, waarvan de concurrentie overigens met veel brio gebruik maakt, is wat men de « EXTRA-DIENST » is gaan noemen. Het zou vrij moei-

ZICH MET BLOEMEN TOOIT

lijk zijn hiervan een passende bepaling te geven; daarbij zit die dienst niet gekneld in een keurslijf van reglementen. Het is inzonderheid het blijk geven van een geestesgesteldheid die, boven de gebruikelijke hoffelijkheid, de reiziger laat aanvoelen dat de spoorman tot wie hij zich wendt gelukkig is hem te zien, dat hij bereid is hem te helpen omdat hij zich tegenover hem verplicht voelt. De klant is onze gast, wij moeten hem dus hoffelijk ontvangen; ook onze glimlach mogen wij niet vergeten, die magische gloed welke de diepst ingeroeste vooroordelen verdrijft...

Kortom, er werd een belangrijke inspanning gedaan om de betrekkingen te verbeteren tussen de klant van het spoor... en diegenen « die het spoor aan de man brengen ».

Om de zo belangrijke en vaak miskende taak van een onderneming als de onze door het grote publiek te laten op prijs stellen, om haar, alles tezamen genomen, haar faam te laten herwinnen, werden sommige bereikte resultaten van onze diensten, buiten alle publiciteit om, in een klaar daglicht gesteld. Men wilde, op dit gebied, de gunst winnen van de publieke opinie voor onze Maatschappij. Zo werd er b.v. te Luik-Guillemins, een reuzegrote foto getoond van het vervoer van vloeibaar gietijzer van Esperance-Longdoz naar Chertal (1), met als enig onderschrift: « Alleen het Spoor kon

dit vervoer aan... » Het bewijs ervan werd geleverd, maar het kwam erop aan dit alom te verkondigen.

Om de vorderingen van de elektrificatie ter kennis te brengen van het grote publiek, kwam men op het idee, te Brussel-Zuid, een « zandtapijt » aan te leggen dat het geëlektrificeerde net voorstelt. Door een kunstenaar in het vak, M. Roger De Boeck, van Hekelgem (Aalst) werd, met behulp van gekleurd zand, een kaart van indrukwekkende afmetingen — 4 m bij 3 — ontworpen, waarop hij elke grote stad heeft voorgesteld door een vermaard monument; het is een buitengewoon mooie realisatie. Dit kleine meesterwerk van volkskunst heeft het publiek geenszins onverschillig gelaten... wat ertoe bijgedragen heeft het beoogde doel te bereiken, namelijk de waarde doen uitkomen van de diensten die onze Maatschappij bewijst en in het station een aantrekkelijk centrum vestigen dat belangstelling opwekt. Een foto van dat kunstwerk verscheen, overigens, in talrijke kranten.

Nieuwigheden zult gij zeggen? Ja en neen: onze oude hoofdwachter, waarover we het bij de aanvang hadden, wist reeds dat « de reiziger Koning is ». Hij, die de hoffelijkheids-campagne vóór de Expo 1958 met enthousiasme begroette, zou thans ongetwijfeld even enthousiast geweest zijn indien hij onze (B) had kunnen zien, getooid met bloemen om die voorname Majesteit te onthalen.

(1) Zie *Het Spoor* van juni 1963.

André DEMOUSTIER.

