



Servir et servir bien est un plaisir ; nous le devons d'autant plus qu'il nous faut faire face à une concurrence qui nous dispute impitoyablement la clientèle... et notre gagne-pain, en profitant des difficultés croissantes qui assaillent notre Société. Vous connaissez la situation : entravé dans son essor par des charges et des obligations multiples — survivance d'une époque depuis longtemps révolue —, le rail se trouve exposé aux attaques incessantes d'autres transporteurs qui n'ont jamais connu et ne connaissent pas les mêmes sujétions et qui lui enlèvent ses « trafics » les plus rentables. Il y a quelques mois encore, les « routiers » ont bénéficié de nouvelles mesures de libéralisation, qui leur permettent de développer leur activité pratiquement sans limite.

Devant la sévérité de la compétition qui nous oppose à nos concurrents, ayons à cœur de conjuguer nos efforts pour améliorer la qualité de nos services.

De nouvelles méthodes commerciales ont été instaurées pour satisfaire le client dans des conditions qui ne le cèdent en rien à celles des autres transporteurs. Mais il ne suffit pas d'améliorer le potentiel technique ; il importe aussi de « servir » d'une manière correcte et courtoise.

Cette responsabilité incombe surtout à ceux d'entre nous qui sont en contact avec le public et à ceux qui exécutent les opérations du transport.

Certes, elle est méritoire, l'exécution ponctuelle de nos obligations, mais que dire de celui qui, par

sa bonne tenue et par son attitude empressée, « accueille » aimablement le client, de cet autre qui écoute les doléances d'un expéditeur mécontent et qui, s'il ne peut résoudre lui-même les difficultés exposées, l'oriente vers le service compétent ? Ils ont compris leur tâche et coopèrent au « Service-client ».

#### Avant le transport

Avant que le client se présente à la gare, nous pouvons déjà lui rendre service. Dans nos conversations, ne nous est-il jamais arrivé d'entendre telle ou telle question relative à une expédition par chemin de fer ?

Si nous prenons à cœur l'intérêt du rail — notre intérêt, en définitive —, nous nous ferons un devoir, à défaut de pouvoir fournir le renseignement nous-mêmes, de diriger l'intéressé vers le bureau ou le service compétent. Et lorsque les données recueillies permettent de supposer qu'il s'agit d'un trafic important, nous prendrons l'initiative de signaler l'affaire au représentant commercial.

Chacun d'entre nous doit, dans son milieu, se faire le propagandiste du chemin de fer. Nous pouvons non seulement traiter les questions touchant le domaine qui nous est propre, mais aussi faire connaître les possibilités techniques de la Société, entre-

*« Ici, j'ai été bien servi ! »  
Ainsi voudrait s'exclamer tout expéditeur qui s'est présenté à un guichet ou à un poste d'acceptation pour y confier sa marchandise au transport.*

*En s'adressant au chemin de fer, chaque client espère un accueil poli, des renseignements complets et précis, une manipulation soignée de sa marchandise, un transport rapide et une livraison en parfait état au destinataire.*

*C'est tout à fait normal et justifié. Le cheminot n'attend-il pas un service impeccable lorsque, à son tour, il devient client ou qu'il s'enquiert d'un renseignement ?*

# LE "SERVICE-CLIENT"

tenir un climat favorable et faciliter les contacts avec nos services.

L'information ne se limite pas aux renseignements à donner. Mettons-nous à la place du client, comprenons ses difficultés comme si elles étaient nôtres, suggérons-lui les solutions les plus heureuses.

La décision n'est-elle pas conforme à son attente ? Elle sera mieux accueillie si nous fournissons avec tact les explications nécessaires, sans nous retrancher derrière l'autorité supérieure.

Savoir défendre les intérêts de la Société en défendant les décisions qu'elle a prises, c'est aussi pratiquer le « Service-client ».

## A la remise du transport

Quand le client présente sa marchandise à l'acceptation, c'est le moment à ne pas rater pour manifester l'esprit du « Service-client ».

Cet esprit se traduit par une attitude correcte et polie, par un accueil aimable, exempt de toute familiarité déplacée, par l'absence de tracasserie, par un service rapide, par les soins apportés à la manipulation des colis.

La bonne tenue vestimentaire, l'aspect et la propreté des locaux, ne peuvent manquer de retenir l'attention du client. Il est notre invité : nous nous devons de le recevoir avec les égards que nous impose la politesse.

## Pendant le transport

L'exécution du transport se passe en dehors de la présence de la clientèle. Mais celle-ci ne se désintéresse pas pour autant de cette opération. Loin de là !

Comme ils sont défavorablement influencés, nos expéditeurs, quand ils entendent des chocs violents dans nos gares ou quand ils voient manipuler des colis avec une rude désinvolture !

Faut-il rappeler les graves conséquences qu'entraîne pour les wagons et pour les colis toute manœuvre brutale ?

Il y a pire encore que les indemnités, souvent très élevées, que notre Société doit payer : la concurrence ne manque pas d'exploiter le mécontentement de la clientèle en espérant lui faire abandonner le chemin de fer. Un client indemnisé n'est pas pour autant satisfait.

Et si un accident se produit malgré tout, le premier souci doit être, tant dans l'intérêt de la Société

que dans celui des clients, de prendre toutes mesures propres à éviter que l'avarie s'aggrave.

Dans ce domaine, la conscience professionnelle rejoint le « Service-client ».

## Après le transport

Le destinataire attend sa marchandise, parfois avec impatience. Le service à rendre exige que, sans tarder, l'arrivée lui soit annoncée, s'il y a lieu, et que la livraison à domicile soit effectuée sans retard.

Aucune raison de facilité ou de convenance ne justifie l'abandon sur le quai d'une marchandise préparée pour la livraison à domicile.

Si des avaries ou des irrégularités sont constatées, tout doit être mis en œuvre pour en opérer le règlement dans le plus bref délai.

Dans la manière de résoudre les litiges se manifestera très opportunément l'esprit du « Service-client ». Celui qui en est chargé saura traiter chaque cas avec objectivité, sans adopter une attitude de défiance agressive. Tout en tranquillisant le client, il saura exposer les éléments qui sont de nature à permettre aux autorités de prendre une décision en connaissance de cause et en toute équité.

On ne peut perdre de vue que le client, déjà défavorablement indisposé par l'avarie, en conservera certainement un souvenir désagréable et préjudiciable au rail si, de surcroît, il s'aperçoit que le délégué du chemin de fer ne retient que les éléments à la décharge du transporteur.

## Pour conclure

Que chaque cheminot se pénètre de la nécessité de défendre le trafic !

Il y a tant d'occasions de rendre service au client, de lui faire comprendre par notre comportement que, loin de voir en lui un intrus qui nous dérange dans notre travail, nous sommes à sa disposition.

Le « Service-client », n'est-ce pas aussi la portière ouverte au voyageur, la valise qu'on lui passe, la main secourable tendue à la personne âgée, la tasse d'eau servie au chien qui se morfond dans sa caisse ? C'est même, peut-on dire, le coup de képi du chef de gare à son client de tous les jours, le sourire du machiniste à la petite fille qui le contemple, lui et sa locomotive, du haut de ses huit ans ! N'est-ce pas particulièrement le sourire, cette « force qui n'a pas besoin de la force pour vaincre », qui facilite les rapprochements sociaux et évite souvent des écarts de langage ?