

Verkoop van kwaliteit

De commerciële aanpak van het binnenlands reizigersverkeer kan voortaan bogen op een sterk uitgebouwde lokale structuur. In zeven branches wordt gewerkt aan de kwaliteit van de dienstverlening en het intensifiëren en verfijnen van gerichte commerciële activiteiten. Aan het hoofd van ieder hiervan staat een branchemanager. Vandaag wordt de lokale branchemanager Kust officieel aangesteld. Dirk Verstappen wacht een boeiende taak. Hij wordt plaatselijk verantwoordelijk voor een van de belangrijkste personeelsgroepen van de NMBS: de treinbegeleiders, wellicht dé categorie werknemers met het meest directe contact met de klant. Van hem wordt ook verwacht zich de plaatselijke marktgevoeligheden en kenmerken eigen te maken, om zo lokaal een offensieve commerciële politiek uit te bouwen. Hij zal tevens zijn ervaring aanwenden om voorstellen te doen die ook buiten zijn gebied van nut kunnen zijn.

Begin 1998 kreeg de NMBS een totaal andere structuur. Dat was ook nodig omdat de Europese regelgeving een boekhoudkundige scheiding voorschreef tussen openbare dienstverlening (binnenlands reizigersverkeer) enerzijds en verplicht zelfbedruipende activiteiten (zoals internationaal reizigersverkeer en goederenvervoer) anderzijds. De bedrijfseenheid "reizigers nationaal" droeg vanaf dan de verantwoordelijkheid voor het aanbod en de kwaliteit van de dienstverlening voor de klanten van het binnenlandse treinverkeer.

Geheel in de geest van responsabilisering en omdat het treinbegeleidingspersoneel het nauwste contact met de reizigers heeft, kwam deze groep personeelsleden onder de hoede van de bedrijfseenheid "reizigers nationaal". Bovendien was de tijd waarin men op de klant zat te wachten definitief voorbij en koos de NMBS voor een proactieve en geïnspireerde klantenwerving. De hiervoor opgerichte eenheid zit ondertussen op kruissnelheid en de volgende stap in haar offensief betreft de uitbouw van lokale *branches*, met initiatiefrecht/plicht.

Structuur van de *branches*

De *branches* bestaan uit een of meerdere cellen treinbegeleiding, op hun beurt verantwoordelijk voor een aantal werkzetels (*depots*). Voor het commerciële luik is er een vertegenwoordiging aangevuld met een aantal agentschappen, verspreid over het actieterrein.

De cellen treinbegeleiding en de rol van de *branchemanager*

Het personeel behoort tot het kapitaal van ieder bedrijf. Bij de NMBS is dat niet anders en voor de treinbegeleiders geldt dit zeker omdat die medewerkers hét aanspreekpunt bij uitstek zijn voor de klant, het oor en oog van de maatschappij zijn op het terrein. De *branchemanager* zal zich ook toeleggen op het aanscherpen van de commerciële geest en het belang van goede en voldoende informatie onderstrepen. De treinbegeleiders moeten zich als goede verkopers *trainen* op een vlot en aangenaam menselijk contact.

Meer dan 300 treinbegeleiders hebben de *branche* Kust als thuisbasis. Er zijn twee cellen treinbegeleiding, nl. in Brugge en Kortrijk, bevoegd voor het werk in vijf depots: Brugge en Kortrijk zelf, Oostende, De Panne en Poperinge.

Vermits het beroep van treinbegeleider veeleisend is, is hier een belangrijke motiverende rol weggelegd voor de *branchemanager*. Nieuwe krachten worden door hem ontvangen en wegwijs gemaakt. Ieder personeelslid met moeilijkheden kan bij hem terecht, wat in tijden van toenemende (verbale of andere) agressie spijtig genoeg regelmatig voorvalt.

Via zijn personeel kan de *branchemanager* zich informeren over het "klimaat" op de treinen. Die voeling met het terrein is waardevol om impulsen ter verbetering van de kwaliteit te kunnen geven of voor te stellen. De treinbegeleiders bezorgen hem ook gegevens, zoals de bezettingsgraad per trein, waarop hij zich kan baseren voor zijn suggesties aan de centrale diensten voor aanpassingen van het aanbod, de lengte van de treinen, de aansluitingen, ... Ook de periodieke enquêtes op de treinen leveren hiervoor een schat aan informatie. In die peilingen krijgen de treinbegeleiders als groep overigens stevast goede punten van de cliënteel. Maar klachten over individuele treinbegeleiders krijgen net zo goed de onverdeelde aandacht van de *branchemanager*.

Zoals het elke manager betaamt, moet hij er ook voor zorgen dat de productiviteit zo hoog mogelijk ligt. Veel aandacht zal daarom gaan naar het continu aanpassen van de personeelsmiddelen aan de behoeften. Ondanks de recente grote instroom van nieuwe treinbegeleiders, met een gunstige invloed op de gemiddelde (jeugdige) leeftijd en mentaliteit, blijft de situatie krap en moet er uiterst omzichtig worden tewerkgegaan om de werkdruk zo gelijkmatig mogelijk te verdelen.

Nieuwe klanten werven

De treinbegeleiders hebben een belangrijke commerciële rol te vervullen ten opzichte van de bestaande klanten. Daarnaast is er een brede opdracht voor de *branchemanager* en zijn commercieel team weggelegd om nieuwe klanten te werven.

In de *branche* Kust laat Dirk Verstappen zich bijstaan door de medewerkers van de commerciële vertegenwoordiging in Brugge en het lokale agentschap in Kortrijk. Die plaatselijke aanwezigheid biedt de mogelijkheid om naar commerciële kansen voor de NMBS te speuren. Hier kunnen ideeën worden opgedaan voor nieuwe B-dagtrips, het inleggen van extra treinen ter gelegenheid van plaatselijke manifestaties, ... In vele gevallen zal de samenwerking met externe partners over de jaren heen blijven bestaan.

De *branche* Kust heeft natuurlijk een uitgesproken toeristische roeping. Tijdens vooral de zomermaanden gaat een groot deel van de aandacht van de commerciële ploeg naar het opvolgen en helpen bijsturen van het aanbod naar de kuststations. Een aantal populaire B-dagtrips versterken nog de aantrekkingskracht van die bestemmingen: de gecombineerde tickets voor Plopsaland en Bellewaarde in respectievelijk De Panne en Ieper zorgen bij goed weer voor een ware stormloop.

Ook bij meer punctuele manifestaties wordt met organisatoren samengewerkt om het transportluik zo goed mogelijk te laten verlopen. We denken hier bijvoorbeeld aan het *Beach Festival* en de Zandsculptuur in Zeebrugge, de *Tennis Cup* in Oostende, ...

Voor een aantal commerciële taken is de dienst van de *branchemanager* beter geplaatst dan de loketbedienden, omdat ze een gepersonaliseerde aanpak vragen en andere klanten geen onnodige wachttijd opleveren. Het boeken van groepsreizen en het bestellen van chartertreinen zijn hiervan uitstekende voorbeelden. Samen met de klant kan binnen de mogelijkheden een uitstap op maat worden uitgewerkt en wordt de voordeligste formule gezocht. De *branche* Kust heeft een ruim cliënteel voor groepsreizen, aangezien Brugge is een typische scholierenstad is. Maar ook in en rond Kortrijk beschikt de NMBS over een trouw scholencliënteel, vaak ook van over de Belgisch-Franse grens. Er zijn ook bijzonder veel verenigingen actief, waardoor de groep van potentiële groepsreizigers verder aangroeit.



De *branchemanager* en zijn team gaan ook zelf op pad om nieuwe klanten te werven in nabijgelegen scholen, bedrijven, hotels, ... Ze organiseren mailings en stellen de spoorweg-producten voor op plaatsen waar potentiële klanten komen, zoals beurzen, markten, feestelijkheden, ...

Marc Expeels

Marc Expeels is geboren in Etterbeek op 16 februari 1952. Samen met zijn echtgenote en dochter woont hij momenteel in Drongen. Hij houdt er een paar minder alledaagse hobby's op na: dansen (gediplomeerd leraar), motorrijden en diepzeeduiken.

Zijn loopbaan bij de NMBS start in 1972 in Brussel. Hij zal er eerst in de districtsdiensten en kort daarop in het goederenstation van Brussel-Noord administratieve taken vervullen.

Drie jaar later verhuist hij naar Gent, waar hij in de centrale werkplaats van Gentbrugge actief is in de aankoopdienst.

In 1985 volgen opnieuw een aantal jaren in Brussel. Gedurende zeven jaar zal hij zich bezig houden met personeelsbeheer.

Vanaf 1993 neemt zijn loopbaan een wending in de richting van zijn huidige benoeming. Hij wordt belast met het administratief beheer van zowel treingebegeleiders als treinbestuurders.

Twee jaar later gaat hij voor het toenmalige departement personenvervoer werken, waar hij zich bezighoudt met de kwaliteitsstudies.

In 1996 verlaat hij opnieuw Brussel om als handelsagent actief te zijn in de streek van Gent, Aalst en Kortrijk. Een prima aanloop voor de toekomst zal blijken.

De laatste twee jaren vervult hij reeds de taken uit de jobomschrijving van de Branchemanager. Vandaag wordt hij officieel in die functie aangesteld.

Diederik Vandepitte

Diederik Vandepitte is geboren in Brugge op 2 augustus 1955, als zoon van een spoorwegman. Momenteel woont hij in Borgerhout (Antwerpen). Hij is getrouwd en heeft een zoon.

Kort nadat hij zijn A1-diploma ergotherapie op zak heeft gestoken, treedt hij in dienst van de NMBS (1976). Zijn allereerste opdrachten hebben te maken met de administratieve opvolging van dossiers faillissementen, ongedekte cheques en geschillen bij de rechtskundige dienst.

Na vier jaar, waarin hij zijn loopbaan onderbreekt voor acht maanden legerdienst in Duitsland, verhuist hij voor het eerst naar Antwerpen, waar hij het administratief beheer van aannemingsdossiers voor gebouwen, bruggen en tunnels voor zijn rekening neemt.

Tussen 1980 en 1983 zal hij ook regelmatig optreden als leraar Nederlands op de vakschool van de NMBS.

In 1984 gaat hij aan de slag bij het toenmalige departement Transport in Brussel, waar hij zich onder meer bezig houdt met de opmaak van de dienstregeling van de internationale reizigerstreinen.

In 1987 trekt hij opnieuw naar Antwerpen, waar hij voor het eerst met de meer commerciële kant van de NMBS te maken krijgt. Hij leidt er de afdeling "reizigers" van de gewestelijke commerciële vertegenwoordiging, wat in hoofdzaak volgende taken inhoudt: de verkoop van groepsreizen, prospectieondersteuning, contacten met B-dagtrip-exploitanten, behandeling van klachten, kortom een perfecte voorbereiding op de huidige job.

Toch zal hij in 1993 nog een keer terugkeren naar Brussel om er een interne reorganisatie binnen het departement Personenvervoer uit te werken en op te volgen. Door die reorganisatie ontstonden PVR-zones en zijn volgende job zal erin bestaan om de zones van Antwerpen, Hasselt en Leuven te leiden. Dit betekent dat hij reeds eerder belast was met de commerciële kant van zijn huidige taakomschrijving.

Vanaf 1998 wordt zijn opdracht uitgebreid met de taken die onder de bevoegdheid van de *branchemanager* vallen, een titel die hij vanaf vandaag officieel kan dragen.

Dirk Verstappen

Dirk Verstappen is geboren in Blankenberge op 14 juli 1955. Samen met zijn echtgenote woont hij momenteel in Knokke-Heist.

In Brugge behaalde hij het graduaat handel. Na zijn legerdienst begon hij zijn professionele leven met ruim drie jaar in de distributiesector, onder meer als afdelingshoofd.

Eind 1979 begon zijn carrière bij de spoorwegen op het bureau "Betwiste Zaken Goederen" bij de toenmalige Handelsdirectie.

In 1982 ging hij aan de slag bij de Gewestelijke Commerciële Vertegenwoordiging in Brussel. Eerst nam hij daar de 'Betwiste Zaken Reizigers' voor zijn rekening, later behandelde hij het personeelsbeheer en de goederendienst.

In 1993 werd Dirk Verstappen aangesteld als waarnemend dienstleider van B-Cargo in Brussel. Een jaar later verhuisde hij naar een ander departement van de goederenafdeling van de NMBS, dat instaat voor het vervoer van vaste, vloeibare en gasvormige brandstoffen.

Vanuit zijn interesse voor de moderne technologie en wetenschappen, met in het bijzonder informatica, werkte hij ook vrijwillig mee aan de uitbouw van het informaticanetwerk van B-Cargo.

In april 1997 verhuisde hij naar het station van Brugge, waar hij bevoegd werd voor de 'Integrale Kwaliteitszorg' en de 'Algemene Diensten'. Hij werkte er ook actief mee aan de realisatie van de regiovorming (juni 1997). Hij coördineerde de uitbouw en het beheer van het informatica-netwerk van de regio Brugge-Kust. Daarnaast verzorgde hij het personeelsbeheer van een 600-tal bedienden en was hij onder meer verantwoordelijk voor de integrale kwaliteitszorg: netheid in de stations, dienstverlening aan de reizigers,...