

Sachons  
bien accueillir!





# Sachons

Cette brochure ne constitue pas un AVIS, mais elle donne des avis, fait des suggestions, suggère des idées dont le lecteur pourra peut-être tirer profit.

# bien

# accueillir !

Nous appartenons — nous ne vous apprenons évidemment rien — à l'Entreprise La Plus Importante de Pays, — 55 000 agents transportant chaque année sur tous appels 250 millions de voyageurs et 66 millions de tonnes de marchandises. Ceci nous donne des droits incontestables à afficher une fierté et une saine fierté, sans nous laisser dépasser par la lecture de certains journaux, qui se sont fait une affaire de croquer du chemin à chaque matin.

Il s'agit cependant de ne pas s'arrêter sur ces lectures.

Puisque le chemin de fer transporte de tout le territoire et l'unité de la Société Nationale peuvent se résumer en cette laconique constatation : tout le monde a pris, prend ou prendra le train. Nous devons être prêts à accueillir chez nous aussi bien Tony Franconi, héros aboyé habitant Waterloo-Bollfort, que toute autre clientèle, si elle aussi modeste ou un peu plus hère ou aussi distinguée que Monsieur Leroy de Marville.

Sachons

bien

accueillir !

Cette brochure ne constitue pas un AVIS, mais elle donne des avis, fait des suggestions, livre des idées dont le lecteur pourra peut-être tirer profit.

\*  
\* \*

Nous appartenons — nous ne vous apprenons évidemment rien — à l'Entreprise La Plus Importante du Pays. ± 59 000 agents transportant chaque année sur leurs épaules 250 millions de voyageurs et 66 millions de tonnes de marchandises. Ceci nous donne des droits imprescriptibles à afficher une mâle et sereine fierté, sans nous laisser désenchanter par la lecture de certains journaux qui se sont fait une règle de croquer du cheminot chaque matin.

Il s'agit cependant de ne pas s'endormir sur ces lauriers.

Puisque le chemin de fer transporte de tout, la renommée et l'utilité de la Société Nationale peuvent se résumer en cette laconique constatation : **tout le monde a pris, prend ou prendra le train.** Nous devons être prêts à accueillir chez nous aussi bien Tony Frankeur, fidèle abonné habitant Watermael-Boitsfort, que toute autre clientèle, fût-elle aussi modeste qu'un mineur turc ou aussi distinguée que Monsieur Couve de Murville.

A notre Société, vous consacrez depuis longtemps une partie appréciable de votre temps et de votre esprit d'initiative.

Mais est-ce suffisant ? Pas nécessairement !

Nos concurrents le savent bien.

Tony Frankeur est un voyageur beaucoup plus exigeant que ne l'étaient son père Henri et son grand-père Jean-Baptiste (\*). Comment d'ailleurs s'en étonner : si Jean-Baptiste, dans les années 30, était tout simplement **voyageur de commerce**, si Henri, ayant repris ses affaires, se targuait déjà vers 1950 d'être **délégué commercial**, Tony, en 1968, n'est rien moins que **Sales Executive**.

S'il s'agissait uniquement d'un changement d'étiquette, on pourrait certes se contenter d'en sourire.

Mais un instant de réflexion nous démontre que les choses vont beaucoup plus loin.

Notre voyageur prend, chaque jour davantage, conscience de sa dignité humaine. Dans toutes les manifestations de sa vie sociale ou professionnelle, **il désire être traité avec considération**. Il a parfaitement raison.

Les conséquences de cette rapide évolution, caractéristique de notre époque fiévreuse, ne doivent pas nous échapper.

A temps nouveaux, il faut méthodes nouvelles.

---

(\*) Nous n'avons malheureusement pu remonter plus haut dans l'arbre généalogique de la famille Frankeur.

L'accueil en est une des manifestations les plus importantes. Pour ne pas donner à notre clientèle l'impression que nous en sommes restés au temps des voyageurs de commerce, quelques règles simples, mais efficaces, doivent être observées.

#### D'ABORD, LA PRESENTATION.

Tout le monde ne peut évidemment avoir un physique pour statuaire ou un profil de médaille antique.

La S.N.C.B. a d'ailleurs fait preuve, à ce sujet, **de beaucoup de discrétion lors de votre engagement en qualité de cheminot**. Elle n'a pas, comme beaucoup de Sociétés privées, votre photo récente dans ses dossiers. Mais en contre-partie, elle croit pouvoir attendre de vous — et en premier lieu pour vous — **une tenue correcte** quel que soit le grade que vous occupiez, quelle que soit votre fonction.

Vous y veillez déjà ? Tant mieux ! Mais peut-être malgré tout n'est-il pas inutile d'en parler.

De deux choses l'une : en service vous portez un uniforme, ou vous êtes en vêtements civils.

Si c'est un uniforme, il n'y a guère de problème. N'y changez rien ... sinon ce ne serait plus un uniforme.

Par contre, si vous portez des vêtements civils, les choses sont un peu plus compliquées. L'essentiel est évidemment de **rester digne**. Mais ceci ne veut pas dire que vous devez porter toute votre vie la tenue très stricte que vous revêtez pour faire votre visite de Nouvel An à tante Ursule. Ces temps là sont révolus.



Un costume moins sombre, agréable à l'œil, peut être d'excellent effet.

La Société vous fait donc confiance : les chemises à fleurs, si vite fanées, seront tenue en réserve pour les week-end à la campagne; elles ne gagnent d'ailleurs pas à être encadrées par un guichet ou un portillon.

Uniforme ou vêtements civils, l'un ou l'autre peut être mis en valeur par un entretien somme toute peu préoccupant. Il est toujours possible de faire preuve **d'une forte personnalité** sauf lorsque l'on s'affiche dans une tenue qui paraît ne plus avoir été rafraîchie depuis l'après-midi du 12 septembre 1965.

C'est ainsi, par exemple, que le pantalon se porte beaucoup mieux avec un pli. Mais peut-être votre épouse n'aime-t-elle pas les travaux quotidiens de repassage. Qu'à cela ne tienne : faites-le vous-même — do it yourself, comme disent les Américains — en recourant au besoin à **diverses méthodes artisanales** que chacun est libre d'imaginer au gré de sa fantaisie.

**Certains ne portent pas la cravate dans leur cœur.** Soit ! Mais si vous l'avez autour du cou faites en sorte qu'elle soit bien nouée. Bien accrochée, elle gagnera à ne pas être accrocheuse !

Une attention particulière doit être portée à la propreté vestimentaire. Que penseraient nos clients s'ils pouvaient se rendre compte, d'un simple coup d'œil, que vous avez bricolé hier soir dans votre garage, ou que vous avez bu du café noir. ce matin ?

Enfin, puisque vous savez que **la brosse à reluire** ne doit pas être maniée uniquement lors de vos entretiens avec vos supérieurs, vous vous en servirez également pour cirer régulièrement vos chaussures.

Voilà pour le vêtement.

Et pour vous-mêmes ?

Dans un pays où, comme en Belgique, l'eau tombe en abondance, **se laver quotidiennement est un devoir national.** Se raser

le matin et se peigner avec soin quelle que soit la coupe des cheveux, en sont d'autres. Vous préférez l'après-midi, avant le début du service à 16 h ? Parfait ! Etre dans le vent n'implique pas pour autant le débraillé.

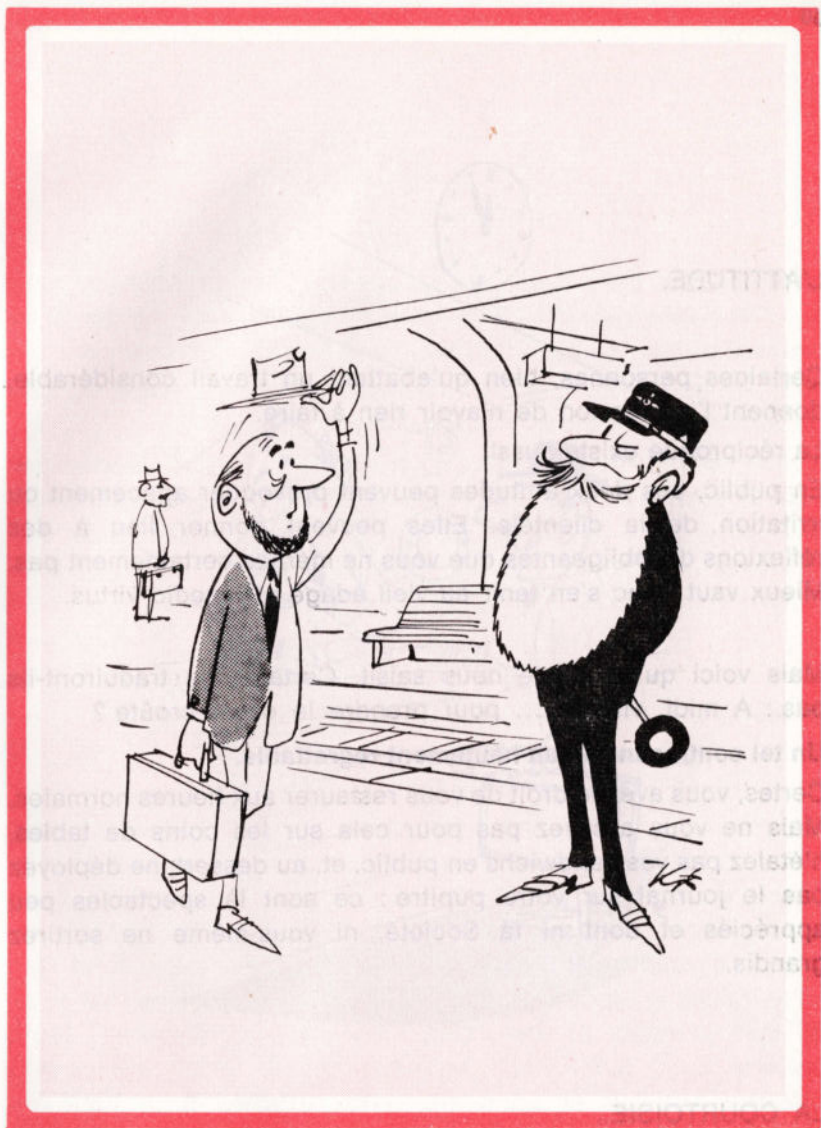
**A la S.N.C.B. le port de la barbe n'est ni obligatoire ni interdit.** Cependant, il ne peut être question de présenter quotidiennement à nos aimables clientes une barbe de 3 jours, d'autant moins que les lames de rasoir ne coûtent vraiment pas cher. Mais supposons que vous ayez pris la décision inébranlable de laisser croître ce pileux ornement : dans ce cas, choisissez pour ce faire le temps des vacances. **L'effet n'en sera que plus surprenant pour vos collègues,** rendus témoins d'un changement de titulaire sans mutation réglementaire.

Petit détail mais maxime à méditer : « Quand un ongle est en deuil, il y a toujours un recoin de l'âme qui n'est pas propre ».

Si vous êtes occupés derrière un guichet, n'hésitez pas à porter le cache-poussière en nylon bleu spécialement taillé pour vous par la S.N.C.B. **et pour lequel vous avez droit à un essai gratuit.**

Si vous êtes préposés à un portillon, tenez-vous normalement droit, n'ayez pas l'air d'être au garde-à-vous ou de succomber au sommeil. En hiver, évitez de vous emmitoufler dans une **écharpe aux couleurs vives, nouée en forme de passe-montagne.** Et si vous avez froid, avertissez votre chef de gare qui se fera un devoir de remédier promptement à cet état de choses. En épargnant votre santé, il soigne un peu la sienne.

Si vous assurez le contrôle dans le train, votre aspect est encore plus important : les voyageurs vous photographient de pied en cap.



Renoncez notamment à **gonfler vos poches au point de ne pouvoir franchir les portes de communication qu'avec la plus extrême difficulté.**

Nous pourrions, vous vous en doutez bien, continuer encore pendant longtemps. Mais il nous faut maintenant passer à d'autres sujets.

## L'ATTITUDE.

Certaines personnes, bien qu'abattant un travail considérable, donnent l'impression de n'avoir rien à faire.

La réciproque existe aussi.

En public, ces deux attitudes peuvent provoquer agacement ou irritation de la clientèle. Elles peuvent donner lieu à des réflexions désobligeantes que vous ne méritez certainement pas. Mieux vaut donc s'en tenir au vieil adage : in medio virtus.

Mais voici qu'un doute nous saisit. Certains ne traduiront-ils pas : A midi, vire-toi ... pour prendre le casse-croûte ?

### **Un tel contresens serait hautement regrettable.**

Certes, vous avez le droit de vous restaurer aux heures normales. Mais ne vous asseyez pas pour cela sur les coins de tables, n'étalez pas vos sandwiches en public, et, au dessert, ne déployez pas le journal sur votre pupitre : ce sont là spectacles peu appréciés et dont ni la Société, ni vous-même ne sortirez grandis.

## LA COURTOISIE..

Etre tiré à quatre épingles, c'est certes présenter le flacon avec un label distingué et s'attirer un préjugé favorable. Encore fait-il que le contenu soit autre chose que de la piquette.

Un homme auquel manquent la plus élémentaire politesse et un brin de courtoisie, quand bien même il serait cheminot de choc, œuvrant 14 heures par jour au service de la S.N.C.B., ne lui fera jamais honneur.



Politesse, courtoisie. Deux mots difficile à résumer ... en deux mots.

Et pourtant ... faciles à comprendre dès que, un bref instant, on se met à la place de l'autre, du client, de celui qui fait la file devant le guichet, **qui se fait peut-être écraser un orteil à la**

**chicane** (pas par vous, bien sûr, mais cela n'y change rien), qui ne trouve pas de place assise dans le train et qui à ce moment précis vous voit apparaître dans son champ visuel.

Pour lui, vous serez nécessairement le bouc émissaire, ou bon samaritain. Il n'y a pas d'autre alternative.

Instant délicat, point d'équilibre à trouver ... en trois secondes, peut-être moins ! Non seulement votre réputation personnelle, mais aussi celle des 59 000 agents en activité, des retraités, des veuves et des orphelins, vos bons et loyaux services officiellement reconnus, **tout cela est dans la balance.**

Ne perdez pas votre sang-froid pour autant.

Déjà, le Monsieur vous adresse la parole. Sachez d'abord l'écouter, et être attentif à ce qu'il vous dit. C'est tout un art. Certains y arrivent en s'exerçant chez eux, à l'occasion, avec belle maman (écoute passive ...). Perfectionnez-vous donc avec toute personne que vous jugeriez appropriée, jusqu'à ce que votre talent à écouter et à vous intéresser à ce que l'on vous dit soit quotidien et sans faille, faute de quoi la Société toute entière, avec ses 59 000 agents, etc ... (nous abrégeons) baissera pavillon et sombrera corps et bien à la première occasion.

Souvenez-vous aussi qu'il ne suffit pas d'écouter et d'être attentif. **Il s'agit surtout de comprendre.**

Ne dites pas nécessairement : « Je vous ai compris ! » mais agissez toujours en conséquence. Compris ?

Et maintenant, c'est à vous de jouer, c'est-à-dire de faire ce que l'on attend de vous.



ان ہر صبح، کامیاب ہوتا ہے  
میں نے سیکھ لیا کہ یہ  
جو کہ جس وقت کہہ لیں  
!! یہ ہے مہاجرین

Votre emballage cadeau doit être impeccable : retenez qu'un « merci » inséré au bon moment n'a jamais provoqué d'acidité à personne et qu'on peut parfaitement dire, après avoir rendu un service : « S'il vous plaît Monsieur », « S'il vous plaît Madame », sans perdre sa dignité.

Et pourquoi même ne pas souhaiter : « Bon voyage » ? **Vous vous dites que c'est inefficace pour l'abonné du parcours Manage - Braine-le-Comte ? D'accord ! Mais pour les autres ?**

Encore un mot à ce sujet. Parler, c'est énoncer des mots distincts, mais sans affectation : si la Société condamne sans appel les râles, grognements et hoquets, elle n'a jamais exigé pour autant que vous utilisassiez le vocabulaire de l'Académie française.

Autre dilemme. Est-il plus difficile de présenter un sourire que le visage du Monsieur qui vient de recevoir sa feuille d'impôts ? Peut-être bien : le sourire fabriqué tourne facilement à la publicité pour pâte dentifrice. **Le mieux est donc de le laisser venir naturellement.** Mais si vraiment vous n'y arrivez pas, préférez le bon ton correct à un sourire commercial grimacé à tout prix.

Attardons-nous un instant au contrôle dans les trains. Chacun a sa méthode pour annoncer son arrivée. L'un dit : « Le contrôle des billets s.v.p. Messieurs, Dames ». C'est bien. L'autre agite sa pince sous le nez des voyageurs. **C'est moins bon.** Passons.

Une fois le billet poinçonné, il n'est pas défendu de le restituer avec un petit mot de remerciement. Tout le monde est content : même vous, car **on vous sourit en retour.** Et si l'on vous pose une question, vous répondez toujours posément, avec précision, en mettant l'interlocuteur à votre niveau.

Bien sûr, ce serait trop beau si tout allait toujours comme sur des roulettes. Il peut y avoir des petits pépins, et même de gros os.

Exemple classique : une valise gêne le passage dans le couloir. Dans ce cas, nous déconseillons de lui donner un grand coup de talon pour la faire glisser jusqu'à un endroit bien dégagé. **Il y a mieux à faire.** Si la valise est vieille et usagée, tâchez d'attirer discrètement l'attention du propriétaire et, avec son assentiment tacite, déposez là simplement dans le filet. Mais si elle est neuve et belle, un peu de publicité ne déplaira peut-être pas à son possesseur ...



Un certain flair, et une certaine fermeté courtoise, sont ici nécessaires.

Toutefois, si cela n'a pas l'air de marcher, n'insistez pas trop sur le moment. Rompez pour revenir à la charge quelques minutes plus tard. Le voyageur aura peut-être rangé lui-même sa valise. Peut-être même sera-t-il descendu du train ...

Même doigté si quelqu'un occupe indûment une place louée, et encore plus de tact si le voyageur n'est pas en règle. Sachez à ce sujet que le Belge n'essaie jamais de resquiller. **Mais il est parfois victime des circonstances.** Tenez-en compte. Ne le traitez pas d'emblée en condamné de droit commun. Faites-lui la partie belle. Et s'il n'est pas aussi beau joueur que vous, s'il refuse d'acquitter son dû, s'il se met à crier, soyez ferme, bien sûr, mais restez correct et courtois.

Si enfin — comme cela arrive parfois — le voyageur commence à agiter les poings ou si, dans un style très décontracté, il sort un couteau de sa poche et le plante dans la banquette en vous fixant des yeux, **ne prenez pas de risques inutiles.** Dans ce cas, la tactique à suivre est de tâcher de gagner du temps, en attendant l'arrivée des bataillons de renfort (Napoléon 1<sup>er</sup> — Œuvres choisies).

Il est impossible ici, on s'en rend compte, de tracer une ligne de conduite répondant à des règles définies. Mais les ressources de la psychologie humaine sont intarissables, nous dit le bon maître, et c'est sur leurs harmoniques qu'il faut improviser aux moments les plus délicats.

Autre cas, assurément moins dramatique. Vous êtes de service dans une gare : l'homme du haut-parleur, c'est vous. Tâche infime ? Besogne ingrate ? Non ! Occupation de diplomate, **d'Ambassadeur du Rail !** Tout doit passer par vos lèvres : la recherche des voyageurs égarés, les changements d'affectation de voie, les retards des trains ... Rien de tel qu'un quartier d'orange pour faire passer un comprimé. Ce quartier d'orange, vous pouvez l'offrir facilement. Annoncez simplement, et aussi correctement que possible : « Le train en direction de Charleroi partira de la voie 6 au lieu de la voie 8. **Veillez nous excuser de ce contre-temps.** »



Et, sous cette bienfaisante douche acoustique, tous les visages se détendent instantanément.

Après le haut-parleur, enfin, **le téléphone** vient.

Le téléphone, a dit un humoriste, c'est comme le mariage : Il faut être deux. Mais parfois on se trouve bien seul. Parfois aussi on est trois.

En ce domaine si délicat, nous croyons donc ne pouvoir mieux faire que de citer, à l'usage de nos demoiselles du téléphone et de nos hôtesses du rail, ces quelques commandements rédigés par un collégien de notre connaissance :

- A sonnerie répondras, et cela promptement.
- Puis tout de suite t'annonceras... en français et en flamand (\*).
- D'une voix très douce parleras... sans craindre Messieurs galants.
- Correspondant écouteras, sans l'interrompre aucunement.
- Communication établiras, sans te tromper... trop souvent.
- Ou renseignements procureras, très complets mais pas savants.
- Silence sépulcral éviteras. Que cela ait l'air vivant !
- Ainsi satisfaction donneras, et pour longtemps !

---

(\*) Soyons, ici, très prudents : ceci ne vaut que pour Bruxelles. Dans les autres régions du pays, on s'en tient à l'application du règlement en matière d'emploi des langues.

## LA PREVENANCE.

Encore un petit étage dans l'escalade et nous voici au niveau de la prévenance.

Il faut jouer de plus en plus serré, mais vous n'en avez naturellement que plus de mérite.

Nous croyons savoir que porter aide à une jeune femme qui n'a pas moins de bagages que de séduction ne demande pas d'effort spécial de votre part. Mais en est-il de même lorsqu'il s'agit de prêter main-forte à cette même gentille personne quelques années plus tard, quand son charme et ses bagages ont fait place à une petite famille turbulente qu'elle ne sait comment contenir, et qui ne parvient pas à trouver la bonne place, la bonne porte, la bonne classe et peut-être le bon train ?... N'avez-vous jamais tendance, à ce moment, à être extrêmement absorbé par la lecture de quelque instruction de service ?

Pourtant, tout est si simple ! Au guichet, n'hésitez pas à donner un horaire à un client visiblement déboussolé. Au portillon, indiquez spontanément le quai de départ. Dans le train, mentionnez automatiquement au voyageur la gare de correspondance. Mais s'il est endormi au moment où on y arrive, ne vous bornez pas à fermer doucement la fenêtre pour lui éviter un rhume. **Il pourrait se fâcher au réveil.**

Vous êtes toujours là ! Oui ? Alors tirons rapidement la morale de l'histoire.

Les préceptes du bon accueil sont simples. Ils peuvent tenir dans ces quelques phrases, que nous encadrons de façon que vous puissiez les découper et les afficher où il vous plaira :

- Soignons notre présentation ...
- Ayons de la considération pour notre visiteur ...
- Écoutons ce qu'il dit ...
- Répondons-lui correctement ...
- Comprendons ses problèmes et rendons-lui service.

Et maintenant, tout dépend de vous !

Tout, c'est-à-dire votre propre satisfaction, la facilité et l'agrément de votre service, votre réputation et celle du chemin de fer auprès de la clientèle, la faveur du public ...



Imprimerie de la S. N. C. B.  
Dirigeant : R. LATAIRE  
— Rue des Deux Gares —  
BRUXELLES (Petite-Ile)

— 263984.1.73 (1000). —