



Kundebetjening og Trafikerhvervelse



UDGIVET AF DANSKE STATSBANER

Kundebetjening og trafikerhvervelse



Udgivet af Danske Statsbaner

april 1955

Kundebetjening
og trafikkerhvervet



Indholdsfortegnelse

	Side
Forord	5
Jernbanen og andre transportvirksomheder	7
Et tilbageblik	7
Stillingen i dag	13
Hvad skal vi gøre for at hævde os i konkurren- cenen	22
Forholdet til konkurrenterne	22
Kundebetjening	24
Den materielle kundebetjening	24
Den prismæssige kundebetjening	32
Den personlige kundebetjening	35
Person- og godstrafikerhvervet	60
Persontrafikakkvisition	65
Godstrafikakkvisition	75
Alles medvirken	96

KUNDEBETJENING er ikke noget nyt begreb ved Statsbanerne. Den har været ydet, så længe togene har kørt, men dens former har naturligvis under skiftende tiders forskellige mentalitet og vilkår i nogen grad været påvirket af mentaliteten hos og vilkårene for begge parter: Kunderne og os.

Det ligger utvivlsomt til de allerfleste jernbanemænd at være hjælpsomme, redebonne, velvillige. Det falder utvivlsomt de allerfleste naturligt at yde god kundebehandling. Derfor vil det ikke kunne undgås, at en bog om kundebehandling, beregnet på personalet som helhed, må indeholde adskilligt forud kendt og meget, som mange vil finde inderlig selvfølgelig. Vi beder vore læsere om ikke at blive utålmodige derover eller af den grund lægge bogen til side som overflødig.

Forholdet er jo det, at den gode kundebehandling over alle fronter — også de nu og da mindre påagtede — som alle dage har været ønskelig, nu simpelthen er nødvendig. Trafikken falder ikke længere som en appelsin i vor turban uden arbejde. Vi er flere — hyppigt endda mange — om budet. Vi har gode »varer« at sælge i form af transporter på forskellig måde af både rejsende og gods, men det har andre transportvirksomheder også, og ingen varer sælger nu om dage sig selv. De skal så at sige pakkes ind i kundebehandling, og kundebehandling skal forstås i udvidet betydning som behandling både af dem, der allerede er vore kunder, og dem, der kan tænkes og helst skal fristes til at blive det. God kundebehandling er endvidere nu i høj grad også nær forbundet med TRAFIKERHVERVELSE, på at bjerge til Statsbanerne den part af samfundets samlede transporter, som vi kan afvikle på god måde. Også her kan alle være med.

Jeg beder personalet tage mod bogen med åbent sind. Den er tænkt som en håndsrækning i vor fælles kamp for at opretholde Statsbanerne som en bærende transportfaktor også i de kommende år.

E. Petersen

den rejsende være forberedt på en ofte farefuld sejlads i ukomfortable skibe, stærkt afhængige af vejr- og vindforhold.

Nu er Danmark jo fra naturens side udstyret med de bedste betingelser for søværts transport, og godstrafikken foregik da også, hvor det overhovedet var muligt, pr. skib, ja selv vor største »flod«, Gudenå, var en stærkt trafikeret transportvej, medens godstransport til lands som en naturlig følge af vejenes gennemgående slette tilstand og hestekøretøjernes lille kapacitet indskrænkede sig til det nødvendigeste. Større byer fandtes stort set også kun, hvor der var mulighed for skibstransport. Af landets ca. 70 købstæder var således de 60 forsynet med havn.

Dampmaskinen

Med dampmaskinens opfindelse og dens ibrugtagen som drivkraft i skibe kom det første lille skred i transportapparatets udvikling. At det fremskridt, der lå heri, dog ikke blev forstået af alle samtidige, fremgår af følgende beretning, der også stammer fra H. C. Andersen:

»Landet (Jylland) var dengang ikke saaledes besøgt som nu; først i de Dage var en Dampskibsfart (til Aarhus) bragt i stand; et daarligt, langsomt seilende Skib »Dania« gjorde Reisen i henved eet Døgn, men dog for den Tids fordringer en utrolig hurtig Fart. Dampskibene stode endnu ikke ret i Tiltro; Aaret forud havde jeg gjort Reisen paa et saadant Fartøj, »Caledonia«, det første Dampskib, vi saae i vore Farvande; det blev svarlig haanet af alle Pæreskuders Besætning og benævnedes »Pjaskemalene«. H. C. Ørsted var naturligviis glad og høilig opfyldt af denne verdensherlige opfindelse, og det var ganske morsomt at høre, at just hos ham en Middag, hvor jeg var tilstede, en gammel Sømand af Ørsteds slægt ivrede mod »disse forbandede Røgskibele!« »Nu havde man fra Verdens Skabelse«, sagde han, »kunnet nøjes med fornuftige Fartøier, der gik ved Vind, men saa skulle man makke om; der gaar aldrig een af disse Røghætter forbi, uden at jeg tager min Raaber og skjelder dem saa langt de kan høre mig.«

Jernbanen

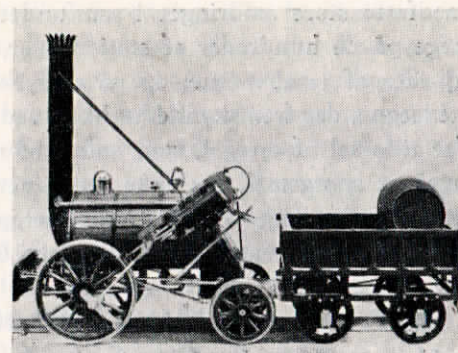
Det virkelig epokegørende skred i udviklingen skete imidlertid først nogle år efter det første dampskibs tilsynekomst, nemlig da man fandt på at sætte dampmaskinen på hjul og anvende den

som trækraft for skinnekøretøjer og dermed havde konstrueret lokomotivet. Man havde ganske vist forsøgt at konstruere et dampautomobil til landevejsbefordring, men vanskelighederne var for store; det blev aldrig rigtig til noget. Det var jernbanen, der var den rigtige idé, og efter det berømte lokomotivslag ved Rainhill i 1829, hvor Stephenson's lokomotiv, »Rocket«, sejrede, begyndte man at bygge jernbaner i mange lande.

I det egentlige Danmark startede vi på jernbanebyggeriet i 1847 (København—Roskilde), og i løbet af de følgende årtier skabtes et jernbanenet, der, da jernbanebyggeriet omkring midten af tyverne i det væsentligste var endt, bestod af 2500 km statsbane og 2300 km privatbane. Yderligere drev Statsbanerne på dette tidspunkt 80 km færgeruter og 90 km skibsroute.

At jernbanernes betydning for samfærdselen var enorm forstås, når det oplyses, at jernbanerne i sammenligning med den daværende landevejstransport formindskede befordringstiden til ca. $\frac{1}{2}$

og nedsatte befordringsomkostningerne for gods til ca. $\frac{1}{8}$. Størstedelen af landevejstransporten, såvel person- som godsbefordring, gled da også efterhånden helt over til jernbanerne, når lige bortses fra den rent lokale oplandstrafik. De således stærkt forbedrede transportmuligheder



Sjællandske Jernbaner.

Fra den 16de Mai d. A vil der indtil videre hver Sognedags Morgen kl. 6⁰⁰ Form. afgaae en Personvogn, ^{med}traffen af Heste, fra Lynghy til Hellerup, hvor den indlemmes i det fra Klampenborg kl. 7⁰⁰ Form. afgaaende Tog.

Directoratet for de Sjællandske Jernbaner, den 16de Maa 1874.

Der er dog sket fremskridt siden da —!

medførte store ændringer i samfundet. Vi skal her eksempelvis pege på de hundreder af stationsbyer, hvis opblomstring muliggjordes af jernbanerne, og på opdyrkningen af Jyllands magre hedeegne, der fremskyndedes bl. a. ved de forbedrede muligheder for tilførsel af mergel, som anlæg af nye baner gav. Det er vel også et spørgsmål, om ikke jernbanerne har sin store andel i, at industrien tager fart i 70'erne, netop efter at jernbanernes hovedstrækninger var blevet udbygget i 60'erne.

Jernbanen contra søfarten

Helt suverænt herskede jernbanerne dog ikke. Den søværts transport havde, som nævnt, gode naturlige betingelser, og jernbanerne kunne ikke, selv efter åbningen af færgeoverfarterne, hvorved forsendelse af jernbanevogne mellem landsdelene muliggjordes, overflødiggøre den indenlandske skibsfart. I de sjællandske jernbaners årsberetning fra 1871 kan man således læse, at den nyanlagte Sydbane har skuffet, og at det skyldtes den lette adgang til søtransport.

Den betydeligste konkurrent var D.F.D.S., som i 1894 trafikerede 59 havne. Antallet af trafikerede havne faldt dog efter dette tidspunkt betydeligt, idet bl. a. flere faste ruter til byer på Sjælland faldt bort, men til gengæld har der fundet en rivende udvikling sted, såvel af persontrafikken som godstrafikken, på hovedruterne mellem København og Jylland.

Den søværts transport kunne imidlertid ikke på afgørende måde true jernbanernes eksistens; det må vel tværtimod siges, at skibsbefordringen og jernbanebefordringen oftest på udmærket måde supplerede hinanden. Faren for brydning af det monopol, som jernbanerne nu faktisk havde på mange områder, skulle komme fra en hel anden kant, fra automobilet.

Automobilet

Omkring 1880 konstrueredes forbrændingsmotoren, og dermed var grundlaget for automobilets og andre selvbevægelige landevejskøretøjers udvikling skabt. De første biler viste sig herhjemme allerede før århundredskiftet, men de forblev til og med 1. ver-

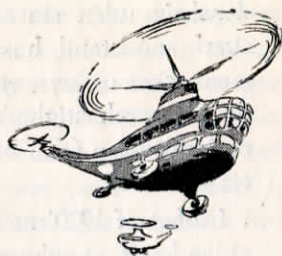
denskrig uden større trafikale betydning. De fremkaldte endog stærk modstand hos landbefolkningen, fordi de skræmte både mennesker og dyr, et forhold som forøvrigt søgtes udnyttet til at foreslå kørehastigheden sat til højst 11½ km/t i byerne og 15 km/t på landevejen (den blev dog i dagældende lov sat til 15 henholdsvis 30 km/t).

I løbet af 1920'erne slog automobilet imidlertid igennem med en sådan kraft, at enhver yderligere udvidelse af jernbanenettet måtte opgives, og det er ikke for meget sagt, at der skete en revolution i landets transportforhold. Resultatet var, at der fra 1930'ernes begyndelse overførte hinanden stod 2 landtransportsystemer, *jernbaner — biler*, i skarp konkurrence. Personer og gods førtes med bilerne fra dør til dør, hvorved transport til og fra station i mange tilfælde sparede, og bilerne var smidigere tarifmæssigt set. De kunne reducere priserne, hvor konkurrencen med jernbanerne var stor, og gøre sig betalt, hvor de havde en monopolagtig stilling, medens i hvert fald Statsbanerne måtte holde sig inden for takstlovens snævre grænser. En anden årsag til deres succes var, at de før motorafgiftsloven af 1923 fik en indirekte støtte fra samfundet som følge af, at automobilskatterne ikke dækkede de merudgifter, som de påførte vejvæsenet. Motorafgiftsloven af 1932 og senere love har dog ændret dette forhold, men endnu i dag diskuteres, om motor- og benzinafgifter dækker alle de med motorkørsel forbundne udgifter til vejarbejde, færdselsregulering og færdselspoliti m. v.

Bilernes konkurrence var således den væsentligste årsag til, at Statsbanerne og mange privatbaner i mellemkrigstiden blev drevet med meget store driftsmæssige underskud. En samordning af de 2 transportsystemer havde vel været naturlig, men det har, trods forsøg herpå, hidtil ikke været muligt at skabe politisk stemning herfor. Jernbanerne måtte derfor søge andre veje for at hævde sig i konkurrencen; jernbanerne måtte forøge deres effektivitet.

Den 2. verdenskrig og også i nogen grad de første år derefter skabte en midlertidig ændring i problemet *jernbaner — biler*. På grund af sin stærke afhængighed af udenlandske tilførsler måtte hovedparten af automobiltrafikken indstilles, og jernbanerne måtte

overtage, hvad bilerne ikke kunne klare. Jernbanerne beviste i denne situation sin evne til at klare landets transportbehov trods nok så vanskelige forhold, og selv om problemet *bane — bil* nu 10 år efter krigens afslutning påny er tilspidset, har det givet os jernbanefolk en vis tro på jernbanernes fortsatte berettigelse.



Flyvemaskinen

Inden vi afslutter dette tilbageblik, må vi ikke glemme også at tage luftfarten med i billedet.

Siden brødrene Wright i 1903 for første gang i historien fik en flyvemaskine, der var tungere end luften, til at hæve sig fra jordens overflade, og dermed — selv om flugten kun varede i 12 sek. — gjorde en årtusind gammel drøm til virkelighed, er dette transportmiddel undergået en fantastisk udvikling, ikke mindst på grund af den rolle flyvningen spillede i de 2 verdenskriges tjeneste. Rutemaskinernes marchhastighed er sat i vejret, for nogle typers vedkommende til op mod 800 km/t, kapaciteten er forøget, sikkerheden er forbedret, og måske det for os mest betydningsfulde, transportpriserne er samtidig gået ned.



Flyvepassagerernes antal har da også været i voldsom stigning siden krigen, ligesom de luftbårne godstransporter er stigende, og endda må vi regne med, at flyvningen ikke er kommet over sin spæde barndom. Endnu har vi ikke mærket nogen konkurrence fra denne kant på den indenlandske godstransports område, og hvad indenlandsk passagertransport angår kun i minimal grad. På sidstnævnte område må vi imidlertid regne med en stigende konkurrence, når helikopteren, formentlig inden længe, er tilstrækkelig udviklet. Vi ved jo, at der allerede foregår regelmæssig pas-

sagerflyvning med helikopter mellem byer i Belgien, Frankrig og Tyskland. Hvad den almindelige intereuropæiske ruteflyvning angår, kan vi derimod ikke komme uden om, at den ved siden af turistbusserne har påført vore internationale tog en mærkbar konkurrence, men rejsetrangen er heldigvis samtidig tiltaget i et sådant omfang, at også banerne har og fremdeles vil have et stort klientel at betjene, blot vi kender vor besøgstid.

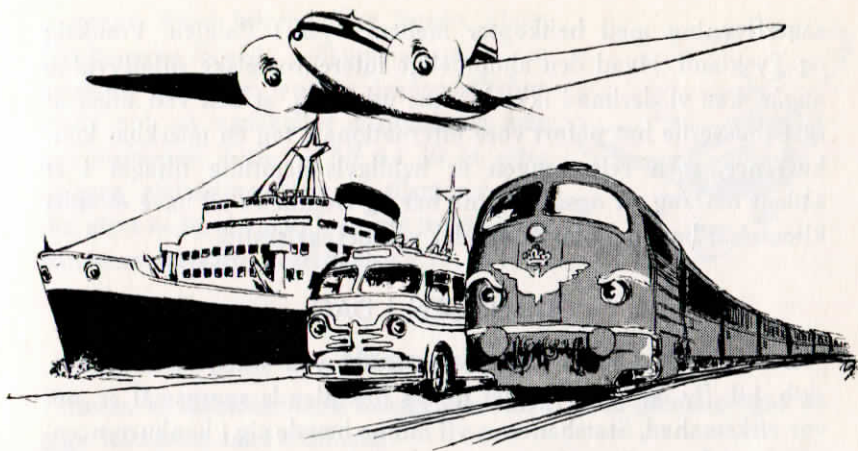
STILLINGEN I DAG

Der står altså nu 4 transportsystemer ved siden af hinanden, skib, bil, fly og bane, og det for os brændende spørgsmål er, om vor virksomhed, Statsbanerne, vil kunne hævde sig i konkurrencen. — Vi vil forsøge at danne os et overblik over disse transportmidlers egenskaber og opgaver i dag, og derefter se på, hvilke midler vi skal anvende for ikke blot at bevare status quo, men forbedre vor stilling.

Skibstransport

Det mest typiske træk ved skibsbefordringen er den store kapacitet med deraf følgende mulighed for meget lave transportomkostninger. Skibene egner sig således mere end noget andet transportmiddel til befordring af masse gods, hvilket i forening med det forhold, at landet besidder en lang række havne med gode besejlingsforhold, betyder, at f. eks. tilførslerne af råprodukter til den danske storindustri hovedsagelig sker pr. skib. Dette udelukker dog ikke jernbanerne helt fra at få andel i sådanne befordringer, idet der ofte må ske en viderebefordring fra nærmeste havn til fabriktionssted, og da der normalt findes havnebane, vil vi, når det ikke drejer sig om ganske små afstande, have gode muligheder for at erhverve denne videretransport.

Andre varer end de nævnte, f. eks. sydfrugter fra Sydeuropa, vil dog trods billigere fragt pr. skib med fordel kunne forsendes med jernbane. Ofte ønsker aftagerne her i landet nemlig ikke at modtage sådanne varer i hele skibsladninger, men er mere interesseret i en hurtig og kontinuerlig tilførsel i mindre partier, og her kan jernbanen opfylde aftagerens ønske.



For de mindre fartøjers vedkommende gør godsbefordringens prisbillighed sig særlig stærkt gældende. Når det alligevel kniber for den indenlandske småskibsfart at hævde sig i konkurrence med jernbanerne og især med lastbiltrafikken om de indenlandske transporter, hvad aviserne jævnlig har bragt mere eller mindre polemisk prægede artikler om, må dette forhold uden tvivl søges i nutidens krav om hurtig befordring, ønsket om tilførsel af mindre partier end småskibenes last på 50—200 tons, mindre emballageomkostninger ved bane- og bilbefordring m. v.

I visse forbindelser har skibsfarten dog oparbejdet en betydelig fast rutetrafik omfattende såvel personer som gods. Vi tænker her på D.F.D.S.' rutenet mellem København og en lang række provinshavne, særlig Aarhus og Aalborg samt i udenlandsk forbindelse Oslo, og det må indrømmes, at selskabet her har gode kort på hånden og yder jernbanerne en stærk konkurrence. Taksterne for personbefordring er billige, billigere end tilsvarende jernbanetakster, og den komfort der ydes er god, ligesom afgang- og ankomsttiderne (natsejlads) i de vigtigste forbindelser er passende for mange befordringssøgende. At denne personbefordring er så billig skyldes vel nok, at der også af selskabet drives udenlandske ruter, men endvidere, at selskabet har kombineret den med

en stykgodsbefordring, vi dog befordringsmæssigt står fuldt ud på højde med gennem vor fremskyndede fragtstykgodsbefordring mellem København og jyske og fynske byer.

Vejtransport

Skal vi ganske kort ridse automobilets egenskaber op, kan vi sige, at det er en mindre trafikkenhed, der kan transportere til og fra et hvilket som helst sted, når blot der findes en nogenlunde brugelig vejbane. Det er altid rede til kørsel, og det enkelte køretøj kan i modsætning til jernbanen fuldt ud udnytte sin kapacitet selv med en ret ringe trafikmængde. Yderligere kan det indrettes til befordring af personer, få såvel som mange, og til godstransporter af næsten alle arter. — Det er således et overordentlig smidigt transportmiddel, fortrinlig egnet til befordring fra dør til dør og i høj grad begunstiget af tilstedeværelsen af et omfattende vejnet. Det anvendes da også til alle mulige transportopgaver på landjorden.

I personbefordringens tjeneste anvendes det til omnibuskørsel, hyrebilkørsel (taxa, lillebil) og privatkørsel (i eget automobil). Omnibuskørsel kan yderligere opdeles i 4 grupper: Rutekørsel, lejlighedskørsel, turistkørsel og selskabskørsel.

Til udøvelse af rutekørsel, d.v.s. ad en bestemt rute, efter en forud fastlagt plan og efter forud fastlagte takster, kræves koncession, hvorved der består en vis mulighed for tilpasning af nye ruter efter allerede eksisterende bilruter og jernbaner. (Desværre for os har dette dog ikke afskåret de bevilgende myndigheder fra at give koncession til ruter løbende langs med bestående baner og påførende disse en stærk konkurrence).

Ved lejlighedskørsel forstås omnibuskørsel inden for mindre faste rammer (i almindelighed uden for rute) med flere af hinanden uafhængige personer til en enhedspris, medens man ved turistkørsel forstås befordring af passagerer i samme omnibil fra og til udgangspunktet og kun af passagerer, der deltager i hele det pågældende rejsearrangement. Også til disse 2 former for omnibuskørsel kræves tilladelse fra myndighederne. Derimod kræves der ingen særlig tilladelse til udøvelse af selskabskørsel, hvorved forstås kørsel for en sluttet kreds af personer (fra foreninger, firmaer, skoler o. lign.), når samhørigheden mellem deltagerne består, før kørslen påbegyndes, og ikke alene består i det forhold, at de skal foretage en rejse sammen.



En hel del af omnibuskørslen påfører jernbanerne en ikke ringe konkurrence, og vi må yderligere regne med nogen konkurrence fra hyrebilerne, specielt efter ibrugtagningen af store folkevogne (»rugbrød«) o. lign. biler, der er velegnede til befordring af større familier og selskaber på 6—7 personer.

Størst bliver måske den konkurrence, der påføres os ved privatkørsel i egne automobiler. Disses antal vokser

stadig, men muligvis vil denne udvikling i nogen grad hemmes af de tilsyneladende samtidig voksende vanskeligheder med hensyn til parkeringsforhold og trafikforhold navnlig i de større byer.

Vi må forresten ikke undlade at nævne motorcyklen og dens lillebror, knallerten. Navnlig det sidste køretøj er til at købe til en for de fleste mennesker overkommelig pris, og da det er et på vore veje særdeles anvendeligt køretøj og frit kan købes af enhver, vokser knallertkørernes tal med stor hast. At dette ligeledes har en vis nedaddragende virkning på antallet af rejsende, i hvert fald om sommeren, er hævet over enhver tvivl.

Af de former for lastbilkørsel (varevognskørsel), som har betydning for Statsbanerne, må vi nævne fragtmandskørslen, den almindelige vognmandskørsel og firmakørslen.

Til fragtmandskørslen, d.v.s. den faste rutekørsel, kræves koncession, medmindre det drejer sig om den såkaldte kontraktkørsel, hvor en vognmand har truffet aftale med en eller flere virksomheder om kørsel i en eller flere forbindelser. Forinden koncession gives, indhenter de bevilgende myndigheder en udtalelse fra de i det pågældende område i forvejen eksisterende trafikmidler, altså også fra Statsbanerne. Vi kan i denne udtalelse gøre rede for

vor betjening af det pågældende område og udtale vor mening om sagen, men derimod ikke nedlægge forbud mod en sådan ny routes oprettelse, selv om det er åbenbart, at den vil påføre os konkurrence, og selv om det kan påvises, at den pågældende egne trafikbehov på tilfredsstillende måde er dækket ved Statsbanernes foranstaltning. Efterhånden har der da også over hele landet — og i mangfoldige tilfælde sideløbende med jernbanerne — udviklet sig et system af fragtmandsruter, som i forening med den almindelige vognmandskørsel og firmakørslen, hvortil der ikke kræves tilladelse af nogen art, har påført Statsbanerne en alvorlig konkurrence i godsbefordringen, navnlig inden for de enkelte landsdele.

For øvrigt er det ikke alene lastbilernes specielle egnethed for befordring direkte fra dør til dør, der har været medvirkende til konkurrencens udvikling; mange andre forhold spiller ind. Lad os nævne et begreb som lokalpatriotisme, der naturligt giver den lokale, den hjemmehørende vognmand en fortrinsstilling. Han kender byens og egnens beboere, og de kender ham. De føler en naturlig trang til at støtte »en af deres egne«, og der skabes lettere sympati mellem beboerne og den lokale mand end mellem dem og den store, lidt fjerne, i deres øjne måske endda lidt stive og kantede statsinstitution.

Rutebil og lastbil i Statsbanernes tjeneste

Det kan ikke bortforklares, at bilbefordring på visse områder har fortrin frem for jernbanebefordring. Vi har naturligvis forlængst indset dette og allerede på et tidligt tidspunkt taget bilen i vor tjeneste i den hensigt at styrke vort transportsystem, Statsbanerne.

Allerede i 1905 havde Statsbanerne anskaffet sig et elektrisk drevet automobil. Det anvendtes til befordring af rejsende og rejsegods mellem Københavns Hovedbanegaard og malmøfærgen for at opnå en hurtigere forbindelse end den, der var tilvejebragt med hesteomnibus.

I 1932 tog vi for alvor automobilet i brug i personbefordringens tjeneste, idet vi da, efter at forsøg på en samordning på anden



Fra dør til dør.

måde af bil- og jernbanetransport var slået fejl, selv tog fat på dels at oprette nye, dels ad forhandlingens vej at overtage bestående ruter. Først og fremmest overtog Statsbanerne sådanne private ruter, som løb parallelt med eksisterende statsbanestrækninger, og det er derefter gået slag i slag med udvidelsen af rutenettet, således at vi i dag betjener et rutebilnet på mere end 5.600 km. Hertil kommer, at vi, når ledige busser haves til rådighed, påtager os at arrangere turstkørsel for kunder, som måtte foretrække dette frem for jernbanebefordring.

Også på godsbeholdningens område har vi tidligt gjort brug af automobilen. Vi har således i mange år haft kontrakter med lokale vognmænd om afhentning og udbringning af gods i stationernes opland, en kørsel, som i stor udstrækning er og bliver foretaget pr. automobil.

I 1949 startede vi de første egentlige lastbilruter med egne lastbiler fra forskellige bystationer til de nærmeste landstationer med betjening ikke alene af stationerne, men også af disses opland,

og siden er antallet af ruter stadig øget. Herved har vi opnået en rationalisering af jernbanedriften, idet vi bl. a. har kunnet indskrænke antallet af undervejs arbejdende godstog med store direkte besparelser til følge. Mange steder opnår vi også en tidligere udbringning af godset. Hertil kommer, at det er en meget væsentlig fordel, at godset, i Statsbanernes egne biler, betjent af Statsbanernes eget personale, køres direkte til og fra kunden. Umiddelbar kontakt med denne giver bedre muligheder for at bevare transporten og eventuelt erhverve nye transportere i modsætning til, hvad der var tilfældet med den tidligere anvendte udbringningsform ved en privat vognmand, der måske ikke altid kunne påregnes udelukkende at tjene Statsbanernes interesser.

Lufttransport

Flyvemaskinens fornemste egenskab er den store hastighed, hvormed den kan bringe passagerer og gods til bestemmelsesstedet. På dette område er den alle andre transportmidler overlegen, når det da ikke drejer sig om transport over korte afstande, hvor den tid, der må anvendes til landtransport mellem de ofte langt fra byerne liggende flyvepladser og det egentlige afrejsested henholdsvis bestemmelsessted, kan forlænge den samlede transporttid betydeligt og gøre den ved selve flyvningen indvundne tid illusorisk. Men ikke alene selve hastigheden fremskynder befordringen ad luftvejen. Den omstændighed, at luftfartøjerne er uafhængige af topografiske hindringer såsom kuperet terræn, og derfor kan vælge den direkte vej til målet, fugleflugtslinien, og at landegrænser undervejs ikke rummer forsinkende hindringer, har naturligvis også indflydelse på befordringstiden i sammenligning med andre befordringsmidler.

Flyvemaskinen egner sig altså fortrinsvis til transport over længere afstande; her nedsættes befordringstiden fra døgn til timer, men den forholdsvis lille transportkapacitet gør transportomkostningerne relativt store. Det er som regel kun de dyrere godsarter, der kan bære omkostningerne ved luftfragt, og i den almindelige

ruteflyvning ligger priserne for persontransport selv på luftens turistklasse i hvert fald endnu væsentlig over jernbanens billigste takster for personbefordring. (Vi må dog her tilføje, at der udføres en del charter-flyvning med passagerer til priser, som ligger betydeligt lavere end priserne i den almindelige ruteflyvning). Hvad præcision angår, kan ruteflyvningen heller ikke måle sig med jernbanetrafikken, idet dårlige vejrforhold i høj grad kan hemme luftrafikens afvikling.

Jernbanetransport

Vi har nu set, at skibstransporten særlig udmærker sig ved sin store kapacitet og prisbillighed, landevejstransporten ved sin store smidighed og lufttransporten ved sin store hastighed. Hvilke særlige egenskaber kan jernbanen nu byde på? — Ja, vi kan vel sige, at jernbanen til dels besidder alle nævnte egenskaber og derudover kan byde kunderne visse andre fordele.

Den kan i modsætning til skibene transportere også til de indre dele af landet, og med et tilstrækkelig udviklet supplerende bilnet endda til ethvert sted i landet bortset fra de mindre øer. Den kan præstere en masse transport, tænk bare på Københavns nærtrafik, som intet andet transportmiddel ville kunne præstere. Den kan præstere en komfort og bekvemmelighed, som kun kan sammenlignes med, hvad der bydes på større skibe og på flyvemaskinernes luksusklasse, og den kan fremvise en befordringshastighed, som kun overgås af befordringshastigheden med flyvemaskiner. Den befordrer sine passagerer med en yderst ringe risiko for uheld, og hvad mulighederne for præcision angår, ligger den heller ikke i bageste række. Endelig kan jernbanebefordringerne tilbydes til priser, som i mange henseender er fuldt ud konkurrencedygtige med andre transportmidlers takster.

Vi må derfor alt i alt mene, at jernbanerne, selv den ringe udstrækning af landet, det fint udbyggede vejnet og de gode geografiske betingelser for søtransport taget i betragtning, fortsat vil kunne være rygraden i landets transportvæsen.

Kundernes valg af transportmiddel

Et er imidlertid, hvad vi føler, et andet er, hvad *kunderne* mener. Det er jo til syvende og sidst dem, der skal vælge, hvilket transportmiddel de vil anvende, og dermed dem, der bestemmer, om jernbanerne fortsat skal bestå eller ikke, og vi må ikke vente, at kunden vælger jernbanen som befordringsmiddel, blot fordi den ud fra en mere eller mindre teoretisk betragtning bør opretholdes som grundstammen i landets trafiksystem.

Hvor der er flere transportmidler at vælge imellem, vil kunden alt efter sit behov vælge det trafikmiddel, der i videst muligt omfang er i stand til at opfylde hans specielle ønsker, hvad enten det nu drejer sig om personbefordring eller godsbefordring. Den travle forretningsmand vil vælge det hurtigste og mest præcise befordringsmiddel, turisten måske det, der giver ham størst mulighed for at nyde den landskabelige skønhed, den ængstelige vil vælge det sikreste befordringsmiddel, den mindre velsituerede det billigste, den velhavende det befordringsmiddel, der yder den bedste komfort, forsenderen af skrøbeligt gods det skånsomste, fabrikanten med den lille lagerplads det, der kan garantere ham en kontinuerlig tilførsel af fabrikationsmaterialer, medens atter andre måske vil foretrække det befordringsmiddel, hvor der af personalet ydes den bedste betjening.

Det er således et væld af forskellige fordringer og ønsker, som stilles til trafikmidlerne, og jernbanen kan da heller ikke, selv når automobilet tages i dens tjeneste, opfylde dem alle. Der er selvfølgelig trafik, som naturligt hører hjemme hos andre befordringsmidler; — det kan vi ligeså godt indrømme først som sidst. Men kan vi nu stole på, at den del af de befordringsøgende, som ville være bedst tjent med at benytte jernbanernes trafiksystem, af sig selv finder frem til os?



Selvfølgelig kan vi ikke det. Vore konkurrenter, private transportudøvere, der forståeligt nok skal have deres virksomheder til at afkaste et så stort udbytte som muligt, står på spring for at kapre den ubeslutsumme kunde eller den kunde, som føler sig dårligt behandlet af Statsbanerne, eller måske den, som ikke er tilstrækkelig informeret om, hvad Statsbanerne kan tilbyde ham.

HVAD SKAL VI GØRE FOR AT HÆVDE OS I KONKURRENCEN?

Det går altså ikke at anlægge den betragtning, at blot sporene er lagt, blot togene er parat, og blot stationer og godsekspeditioner med personale er rede til at tage mod passagerer og gods i det omfang, som vi ifølge statsbaneloven har pligt til, så må publikum om resten. Det ville måske være fristende for mange, om det kunne være således; men den tid er forlængst forbi.

Vi må have begravet den sidste rest af den gamle »embedsmandsånd«, have afskaffet »institutionspræget«, som sikkert har sin andel i den i visse befolkningskredse eksisterende aversion mod statsdrift. Vi må tilstræbe en endnu bedre kundebetjening. Vi må udvide vort oplysningsarbejde. Vi må ud til kunderne og »sælge vore varer« og må med det for øje effektivisere arbejdet med såvel person- som godstrafikerhvervelse. *Vi må, sagt i kort-hed, anlægge et forretningsmæssigt syn på kunden og behandle ham derefter — vi må være hans tjener og ikke hans herre.*

FORHOLDET TIL KONKURRENTERNE

Forinden vi nu uddyber spørgsmålene kundebetjening og trafik-erhvervelse, lad os da lige være enige om, at vi ikke vil mistænkeliggøre eller bagtale vore konkurrenter. Det er aldeles unødvendigt at anvende sådanne metoder, og det betaler sig i øvrigt heller ikke. Vi må ikke glemme, at ikke alene jernbanen, men også de andre transportmidler er værdifulde for samfundet, og at vi i større eller mindre grad samarbejder med disse.

Således samarbejder vi i visse henseender med D.F.D.S. Tænk f. eks. på lyntoget »Engländeren« i forbindelse med Esbjerg—Harwich ruten og på aftalen om direkte billetudstedelse mellem København og forskellige jyske stationer via D.F.D.S.' ruter. Det kan også nævnes, at vi med S.A.S. har et vist samarbejde; f. eks. udstedes der mellem København og Aalborg, Aarhus samt Malmø dobbeltbilletter, der den ene vej er gyldig til fly og den modsatte vej til tog henholdsvis skib.

Naturligvis vil vi også fremover i første række søge at samarbejde, hvis det kan tjene til gensidig nytte, *men vil andre trafikforetagender konkurrence, ja, da glemmer vi ikke, hvilken virksomhed vi tilhører, og hvis interesser vi skal tjene.*

Kundebetjening

Formål

Formålet med en god kundebetjening skal være at få kunden til at føle sig virkelig velkommen på vort område, føle sig vel behandlet, vi kan godt bruge udtrykket føle sig hjemme, så længe han befinder sig på vore ekspeditionssteder, i vore tog og busser eller ombord i vore skibe og færger. Når kunden efter en overstået rejse eller efter en overstået ekspedition forlader os, skal han føle sig tilfreds med, at han har henvendt sig til os eller har betroet sig eller måske sit gods til os. Kan vi derved få kunden til påny at henvende sig til Statsbanerne, når han har brug for en transportydelse, som vi med vore transportmidler har mulighed for at præstere, kan vi få ham til at blive vor faste kunde, eller kan vi få ham til over for familie, venner og bekendte eller forretningsforbindelser at omtale Statsbanerne på en fordelagtig måde, har vi nået formålet med vore bestræbelser. Vi har derved tjent ikke blot kundens, men også vor egen sag, og det er jo i virkeligheden hensigten med al forretningsvirksomhed.

Inddeling

Med ordet kundebetjening tænker vi i øvrigt ikke alene på vor personlige optræden over for kunden. Vi tænker i lige så høj grad på de materielle bekvemmeligheder og de transportmuligheder, vi kan yde publikum, samt på de priser, vi kan tilbyde disse præstationer til. Vi kan herefter passende opdele kundebetjeningen i 3 områder: *Den materielle, den prismæssige og den personlige kundebetjening.*

DEN MATERIELLE KUNDEBETJENING

Hertil henfører vi først og fremmest de foranstaltninger, som tager sigte på at yde den efter forholdene hurtigste, sikreste og mest bekvemme transport, men selvfølgelig også den side af ekspeditionsstedernes indretning, udstyrelse m. v., som tager sigte på

at få kunderne til at føle sig så vel tilpas som muligt, når de indfinder sig der for at søge oplysning, begive sig på rejse eller afsende (modtage) gods.

Det rullende materiel

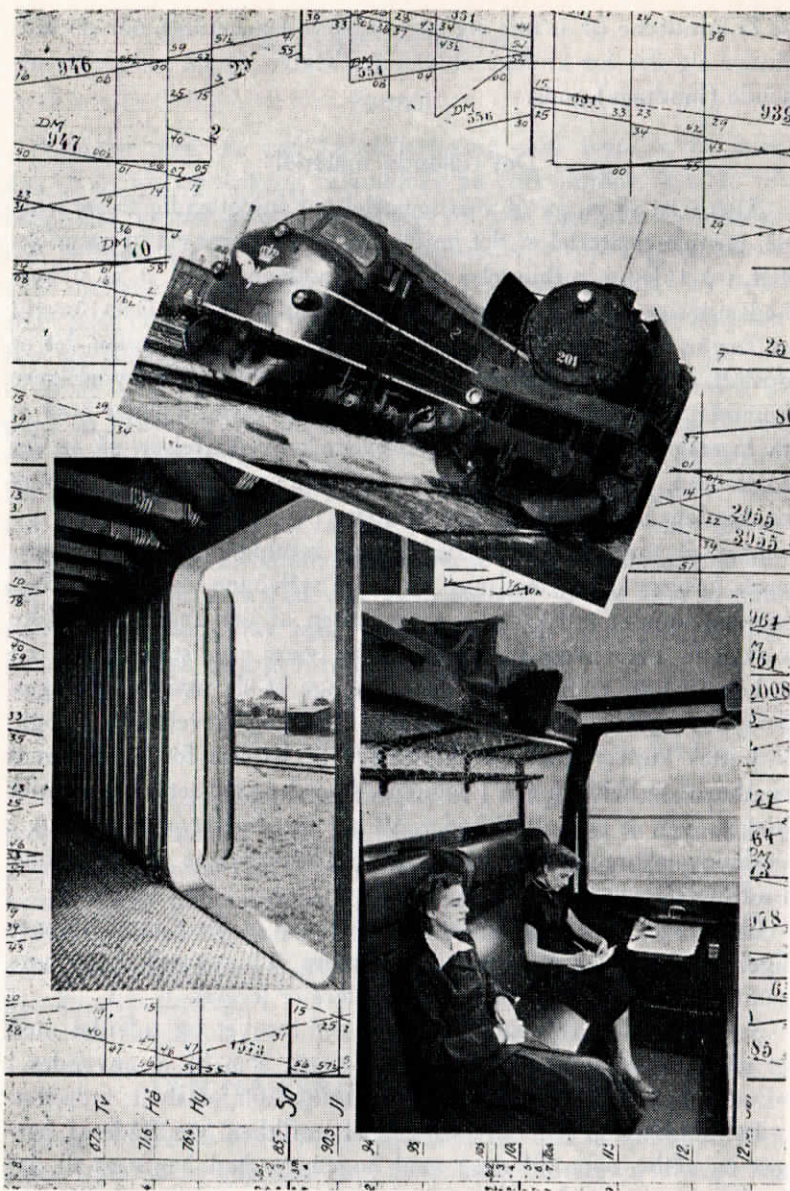
Allerhelst så vi, at alt vort materiel var fuldstændig tidssvarende. Jernbanemateriel er det imidlertid — desværre må vi paradoksalt nok i denne forbindelse tilføje — nødvendigt bl. a. af sikkerhedsmæssige grunde at bygge overordentlig solidt. Dets levetid er derfor lang, ofte så lang, at det bliver umoderne, inden det er opslidt, og inden budgettet tillader kassation. Når der så yderligere kommer verdenskrige med deraf følgende besværligheder med at få foretaget de endog mest påkrævede nyanskaffelser, så er det forståeligt, at hele vognparken endnu ikke er sådan, som vi kunne ønske den af hensyn til vore kunder.

Men vi gør dog skridt i den rigtige retning. Vor personvognspark forøges stadig med nye moderne stålvogne, og vi har efterhånden kunnet indskrænke anvendelsen af det upopulære ældre 2-akslede personvognsmateriel til at være yderste reserve på enkelte særlig trafikstærke dage. Mange af de nye personvogne forsynes også på fællesklasse med arm- og hovedlæn, i nogle indrettes kupéer med særligt udstyr til lettelse for mødre med småbørn, og belysningen i vognene, som der med rette har kunnet klages over, er også gjort bedre. Vi har fået buffetvogne til brug i de langvejskørende tog, samt kino- og dansevogne til indkobling i udflugtstog.

Godsvognsparken er blevet forsynet med et stort antal rummelige vogne med høj lasteevne, og mere tidssvarende kølevogne samt nye lastbiler og transportbeholdere er leveret.

Særlig er dog vor rutebilpark blevet fornyet og udvidet med et meget stort antal busser, hvoraf nogle, som bl. a. anvendes i »Europabus«-trafikken, er overordentlig komfortabelt indrettet.

Et uundværligt led i afviklingen af trafikken, vor flåde af færger og skibe, som vel også med nogen ret kan henføres til det »rullende« materiel, er blevet stærkt forbedret, dels ved tilkomst af nye tidssvarende fartøjer, dels ved modernisering af ældre, og



flere nye fartøjer er under bygning, således at overfartsforholdene, der specielt på Storebælts- og Gedser—Grossenbrode-overfarten er blevet stærkt forbedrede i den senere tid, kan blive endnu bedre både på disse og andre overfarter.

Sidst, men ikke mindst, må vi nævne, at trækraften for vort jernbanemateriel stadig moderniseres. Vi har fået større og stærkere godstogslokomotiver, vor motorvognspark er udvidet med et stort antal forbedrede Mo-vogne med bl. a. reduktion af kørslen med ældre motorvognsmateriel til følge, og det vi stiller størst forhåbninger til, de første motorlokomotiver af typen My, er taget i brug, og flere vil følge.

Køreplan

Køreplanen er et betydningsfuldt led i kundebetjeningen. Den er et udtryk for, hvilke transportmuligheder vi ved hjælp af vort rullende materiel kan yde publikum, såvel i form af hyppige som i form af hurtige forbindelser.

Vel har det ikke været muligt at forøge den med lyntogenes indførelse fastsatte maksimalhastighed på 120 km/t, men vi har dog kunnet forøge rejsehastigheden for adskillige hurtigtog, også i udenlandsk forbindelse, og for en mængde persontog, især på vore sidebaner. Vi kan f. eks. nævne de nye hurtiggående iltogsforbindelser på strækningerne Randers—Esbjerg, Aarhus—Herning—Thisted samt Aarhus H—Grenaa og omvendt. Der er desuden skabt flere nye hurtige week-end forbindelser (uden hurtigtogstillæg), og der fortsættes ad denne vej.

Også godstogskøreplanerne er forbedrede. Vi kan bl. a. nævne indlæggelsen af togene 2067 og 2069, som har skabt den tidligere omtalte hurtige befordring af fragtstykgods fra København til en række købstæder navnlig i Jylland, og i samme åndedræt må vi medtage fremskyndelsen af stykgodsbefordringen fra visse byer, som f. eks. Odense.

Endvidere kan vi påpege den forbedring i godstogskøreplanerne, som er en følge af lastbilbefordringen på visse strækninger. Godstogene på sådanne strækninger skal nu ikke længere anvende tid på ind- og udlæsning af stykgods på landstationerne, idet godset,

hvad vi tidligere har omtalt, befordres derfra eller dertil i lastbiler til og fra en af nabobystationerne. Hertil kommer, at mange godstogs hastighed er sat i vejret, alt med fremskyndelse af godsets befordring og dermed en bedre betjening af kunderne for øje.

Der foretages således stadig forbedringer i køreplanen, mange flere end de her nævnte eksempler, men vi er dog ikke tilfredse hermed. Først når vi har fået udvidet vor lokomotivpark med endnu flere af de bestilte MY, vil vi kunne nå det køreplanmæssige stade, som vi har sat os som foreløbigt mål: Befordring af alle passagerer i langvejsforbindelserne med en hastighed, der stærkt nærmer sig lytogenes hastighed, og yderligere fremskyndelse af godsets befordringshastighed.

Sikkerhed

Samtidig med, at vi således øger befordringshastigheden, hvor det er muligt, søger vi stadig at gøre sikkerheden ved jernbanebefordring af såvel personer som det os betroede gods større. Store summer ofres årligt på udbygning af vore sikringsanlæg, på at gøre sporet mere sikkert og på at gøre vognmateriellet (anskaffelse af stålvogne) mere modstandsdygtigt, hvis uheldet skulle være ude efter os, og vi søger at give det personale, der er beskæftiget i sikkerhedstjenesten, en god og grundig sikkerhedsmæssig uddannelse.

Selvfølgelig udfolder vi i takt med udviklingen de samme bestræbelser med hensyn til vore andre transportmidler. F. eks. udstyres vore færger og skibe med radar, decca og hvad der ellers skal til for at sikre sejladsen.

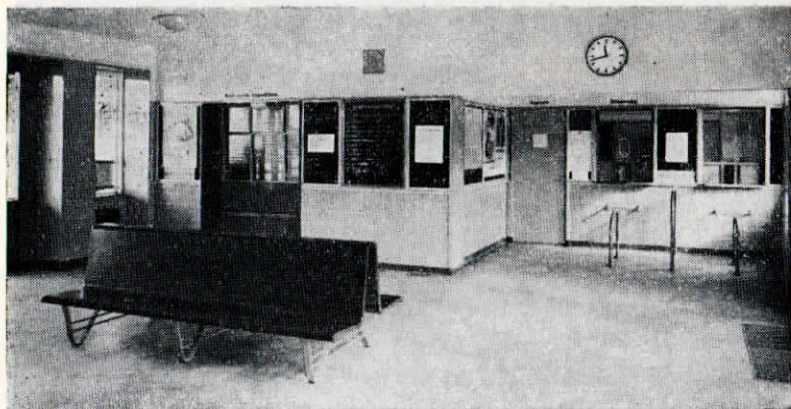
At sikkerheden virkelig er høj, viser det forhold, at der ved Statsbanerne i de sidste 5 driftsår (1949/50—1953/54) kun er dræbt 1 rejsende uden egen skyld, et i forhold til de over 100 millioner rejser, der hvert år foretages med Statsbanernes befordringsmidler, forsvindende lille tal. Vi kan i denne forbindelse ikke lade være med at citere en passus i et foredrag, der engang blev holdt af vor generaldirektør:



»Hvis det ikke opfattes som en makaber spøg, kunne man med avisernes ugeoversigter (over ulykker på gader og veje) in mente fristes til at tilråde publikum at flygte fra en efterhånden usikker tilværelse på landevejene ind i togenes tilflugtsrum, der statistisk set byder gode vilkår.«

Ekspeditionsstederne

Det første indtryk, man danner sig af noget, man ikke før har set, det være sig f. eks. en person, et landskab eller en forretning, har ofte svært ved at fortrænge sig senere. Det gælder derfor for os om, at det første indtryk kunden, d.v.s. den oplysningssøgende, den rejsende eller godsafsenderen (modtageren), får af vor virksomhed, bliver så godt som muligt. Med det for øje må vi sørge for, at vore ekspeditionssteder har et så tiltalende udseende både ud- og indvendig, som omstændighederne nu tillader det. Her gør imidlertid det samme forhold sig gældende som for det rullende jernbanemateriel: Bygninger og inventar kommer ofte til at virke utidssvarende, inden levetiden er udløbet.

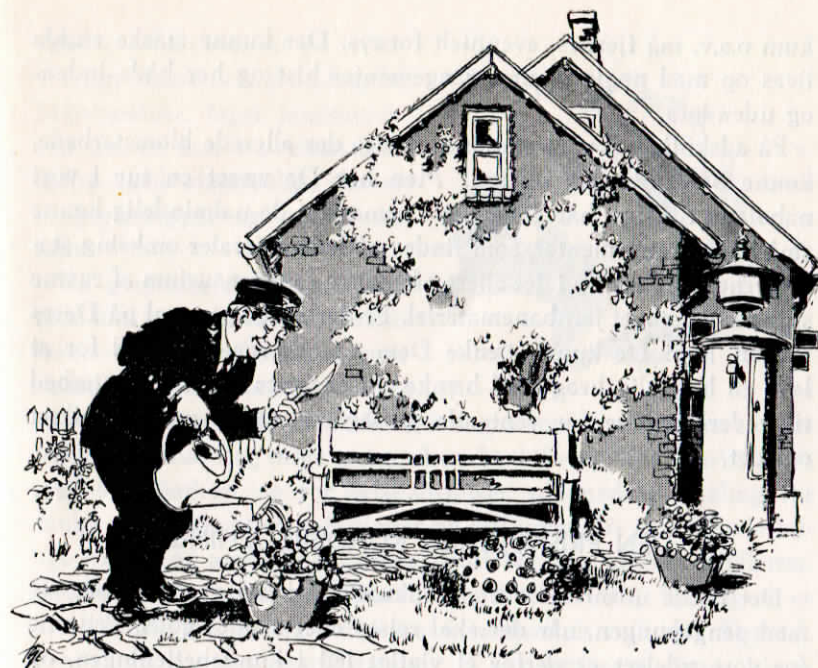


Interiør fra en af vore ombyggede stationer.

Inden for de økonomiske muligheds rammer er og bliver der dog gjort meget for at give vore ekspeditionssteder et »make up«. Stationsbygninger og godsekspeditioner er blevet ombygget og flere står for tur. Vi tilstræber, at de lokaler, hvor vore kunder skal færdes: Forhaller, ventesale, ekspeditionslokaler o.s.v., får et venligt og hyggeligt præg og indrettes så bekvemt og hensigtsmæssigt som muligt. Vi vil gerne have, at det skal være en glæde og en hvile for kunden at komme fra gaden, landevejen eller rutebilen ind på vort område. Der fikses derfor op med lyse og rene farver, der anbringes bekvemt inventar i ventesalene, og billet-salgene søges indrettet således, at der opnås bedst mulig kontakt med kunden. Det lille billethul, vi kender fra utallige vittigheds-tegninger, er forhåbentlig inden længe en saga blot.

Etablering af højttaleranlæg, elektriske ure og rullende trapper er også et led i moderniseringen og dermed i vor stræben mod en bedre kundebehandling. Det samme gælder tilvejebringelse af avis-, chocolate-, tobaks-, frugt- og andre salgskiosker, af garderober, af restaurationer, af automater af alle slags, alt på stationer, hvor der er behov derfor.

At udenlandske banegårde kan være endnu mere brogede for-retninger, vidner følgende notits fra Berlingske Aftenavis om:



Ventetiden vil føles kort i en sådan „ventesal“.

»Nye mennesker. Rejsende, som gør ophold på banegården i Hannover, vil kunne nyde godt af en ny service, hvis slogan er: »Et nyt menneske i løbet af 20 minutter.«

I løbet af denne korte tid kan den rejsende få presset sit tøj, blive barberet og klippet, tage et bad og få sine sko pudset. Desuden kan man tage sig en lur, medens habitten renses, men det tager to timer.«

Måske også noget for vore større banegårde — —?

På de ekspeditionssteder, der endnu ikke er blandt de moderniserede, må man dog ikke tabe modet i forvisningen om, at her kan det ikke nytte noget. Der kan gøres meget for trods den ærværdige alder at få ekspeditionsstedet til at gøre et sympatisk indtryk på kunderne. Der må sørges for, at publikumsløkalerne virker vel rengjorte, at messingbeslag, ruder o. lign. er velpudsede. Der må lives op med nogle af vore farvestrålende plakater, og ældre ikke absolut fejlfri plakater, opslag, meddelelser til publi-

kum o.s.v. må fjernes, eventuelt fornys. Der kunne måske endda lives op med nogle plantearrangementer hist og her både inden- og udendørs.

På adskillige af vore stationer findes der allerede blomsterbede, kønne beplantninger o. lign. Men har De været en tur i vort naboland Sverige, har De sikkert bemærket de ualmindelig kønne små havearrangementer, som findes på ledige arealer omkring stationerne. De liver op i det ellers ofte triste sammensurium af rustne skinner og støvet jernbanemateriel. Er der et ledigt areal på Deres station, hvor De kunne tænke Dem, at der var mulighed for at lave en hyggelig krog med bænke, fliser, græs og et blomsterbed til vederkvægelse for ventende passagerer, så tal med distriktet om det.

DEN PRISMÆSSIGE KUNDEBETJENING

Det brede udsnit af vort publikum må i høj grad rådføre sig med pengepungen, når der skal rejses eller sendes gods. Priserne for vore ydelser er derfor et vigtigt led i kundebetjeningen, og med den tendens, der i øjeblikket synes at være til stramning af pengemarkedet, og med den stadig stigende konkurrence fra andre transportforetagender i erindring må vi regne med, at dette led i kundebetjeningen får endnu større betydning.

Nu kan vi jo ikke sætte vore takster op eller ned, som det rent øjeblikkeligt passer os. F. eks. kan vi ikke tage en meget høj pris for befordringen, hvor vi faktisk har monopol på transporten, eller sætte taksterne meget lavt, hvor vi måske kunne tænke os at ville slå en konkurrent ud. Grundlaget for vore takster for jernbanebefordring er nemlig fastsat ad politisk vej i statsbaneloven, og de nærmere regler er udformet af Statsbanerne i personbefordrings- og godsbefordringsreglementet.

Inden for de således afstukne rammer er der dog gode muligheder for at yde vore kunder en god betjening i prismæssig henseende, men yde befordring til dumpingpriser, d.v.s. til priser der ikke er lønnende for os, hvad vore konkurrenter ofte har skudt os i skoene, hverken kan eller gør vi. At vi på den anden

side, hvor det kan ske på et forsvarligt økonomisk grundlag for Statsbanerne, tager konkurrencen op, er kun i overensstemmelse med almindelige forretningsprincipper og takstlovens krav.

På personbefordringens område kan vi foruden forholdsvist lavere takster for billetter over større afstande, for dobbeltbilletter, for månedskort, for 15- og 8-dages kort, for ugekort, for befordring af børn og unge mennesker, for billetter løst i forbindelse med årsrabatkort og for selskabsrejser yde nedsat betaling for skoler og ungdomsorganisationer på udflugter. Vi kan tilbyde billige danske og nordiske rundture, sportsbilletter, studenterbilletter, familiebilletter, week-endbilletter og militærbilletter. Yderligere er der i takstloven hjemmel for større nedsættelser (indtil 50 pct.), hvor dette skønnes formålstjenligt. F. eks. bruger vi denne hjemmel for at erhverve større samlede befordringer, som ellers ville gå til andre befordringsmidler eller måske slet ikke ville komme i stand, ligesom vi benytter os deraf til iværksættelse af billiggørelse for enkeltvis rejsende inden for begrænsede områder, på bestemte dage, eventuelt med bestemte tog, når der ved større udstillinger, sportsstævner, dyrskuer, møder o. lign. er anledning dertil.

Også for vore godsforsendere står forskellige takstmuligheder åbne. Fragterne varierer således efter indleveringsmåde (stykke- eller vognladningsgods), efter befordringshastighed (fragt-, il- eller ekspresgods), efter kvantum (for større vægtmængder billigere takster), efter vareart (letfordærlige varer, brugt emballage og klassifikationen af vognladningsgods) og efter afstand (forholdsvist lavere takster for større afstande). Herudover kan der fastsættes undtagelsestariffer; vi har for tiden 2 i lokal forbindelse og flere i forbindelse med indenlandske privatbaner samt udlandet. Er de således nævnte muligheder — eventuelt kombi-



neret med fastlæggelse af særlige befordringsplaner e. lign. — ikke nok for at fastholde en større kunde, ja, så har vi endelig den udvej mellem den enkelte kunde og os at træffe en særlig fragtaftale, men dette spørgsmål vil vi nærmere behandle i afsnittet om gods-trafikerhvervelse.

Heller ikke på vore omnibusruter kan vi jonglere med taksterne efter vort eget forgodtbefindende. Amtstrafikudvalgenes tilladelse må indhentes, forinden takstforhøjelser kan finde sted. At det ikke altid er lige nemt at opnå sådan tilladelse, kan give sig udtryk i det paradoksale forhold, at vi, hvor vore rutebillinier løber parallelt med vore jernbanelinier, af og til efter jernbanetakstforhøjelser skal yde billigere befordring pr. rutebil end pr. jernbane. Det sker da også, at vi på dette grundlag bliver beskyldt for at drive konkurrence med os selv, og ved en overfladisk betragtning kan det måske nok se ud, som om det er tilfældet; men selvfølgelig samarbejder vi på sådanne strækninger i videst muligt omfang de to befordringsmidlers køreplaner. At der så alligevel i omhandlede tilfælde kan ske en afvandring fra vore tog til vore rutebiler, nævner vi blot for at illustrere den prismæssige kunde-betjenings betydning for publikums valg af transportmiddel.

Der ydes i øvrigt vore rutebilrejsende flere former for prisreduktioner, omend ikke i fuldt så stort et omfang som ved jernbanebefordring. Abonnementskort og 10-turskort er eksempler på de billige rejsehjemler, der sælges på vore rutebillinier.

At der i mange forbindelser er adgang til at benytte en til jernbanebefordring købt dobbeltbillet til tilbagerejse med en af vore rutebiler eller omvendt, at abonnementskort i visse forbindelser kan anvendes valgfrit mellem vore tog og rutebiler, og at der gives indehavere af kort til samtlige stationer adgang til reduktion i prisen for rutebilbefordring, er også led i kunde-betjeningen.

Vi kunne nævne mange flere eksempler på denne side af kunde-betjeningen. Tænk blot på vor gratis udbringning af banepakker i byerne og i de fleste landdistrikter, på beholdertransporten, som kan spare forsenderne for en del emballeringsomkostninger, på etableringen af tog, der løber som hurtigtog, men kan benyttes uden hurtigtogstillæg, på vore turistrejsearrangementer i både ind-

og udland og på vore udflugtstog. Alt sammen er det variationer af den prismæssige kunde-betjening og midler, som rigtig anvendt kan medvirke til at forøge vore kunders tal.

DEN PERSONLIGE KUNDEBETJENING

Betydning

Er det vigtigt, at en for kunderne hensigtsmæssig indrettet forretning har et velassorteret varelager til passende priser, så er det i hvert fald lige så vigtigt, eller måske endnu vigtigere, at forretningens personale yder kunderne en god behandling.

»I en amerikansk anekdote fortælles, at ledelsen for et stormagasin engang besluttede at omlægge salget i handskeafdelingen. Med det for øje ombyggede man afdelingen og forsynede den med nye montrer og diske m. m. Man afskedigede den hidtidige handskeindkøber og ansatte en ny, som fik lov at gøre indgående studier ved førende handskefabrikker i Europa og USA, inden der blev foretaget nye indkøb. Da alt var parat til iværksættelse af salget, påbegyndtes en omfattende reklamekampagne.

Ledelsen havde således iagttaget alle tænkelige foranstaltninger, for at salget ved den ombyggede afdeling skulle gå frem. — Alligevel kunne den ikke være sikker på resultatet. I det afgørende øjeblik, nemlig da publikum kom i kontakt med firmaet, repræsenteret af ekspeditricen i afdelingen, havde den ingen praktisk mulighed for at gribe ind. I det øjeblik hvilede spørgsmålet om succes ellers på denne ukvalificerede og forholdsvis lavt betalte ekspeditrice.

Hvorledes udgangen blev, spiller en mindre rolle. Beretningen har for os sin interesse derved, at den på slående vis belyser en af de faktorer, som til syvende og sidst var afgørende for dette stormagasins og for de fleste forretningers fremgang eller tilbagegang. For den forretning, der her var tale om, betød personalets optræden alt. Kundekredsen var sådan, at den ikke blot lod sig nøje med førsteklasses varer. Den fordrede også en udsøgt betjening. På basis af konfronteringen med salgspersonalet dannede kunderne sig en opfattelse af firmaet. Gjorde personalet et godt indtryk, ville kunderne få et godt indtryk af hele forretningen, gjorde personalet et dårligt indtryk, kunne ledelsen være sikker på, at firmaets anseelse ville lide skade. Man havde givetvis også sørget for den omhyggeligste instruktion af personalet, men man kunne ikke forhindre, at personalet måske blot lejlighedsvis var mindre venligt og imødekom-mende mod kunderne«. (B. Thornburn — Detaljhandelns Kundtjänst).

Vi kan sammenligne vor virksomhed med dette stormagasin. Vi kan til overkommelige priser byde vore kunder nok så fint rullende materiel, nok så fuldendt køreplan, nok så velindrettede stationer, og det vil dog ikke være nok. Kunderne kræver noget mere. Kunderne kræver også en god betjening fra vort personales side. Efterkommes dette krav ikke, vil alt, hvad der i øvrigt gøres for at højne vor virksomheds anseelse i publikums bevidsthed, være spildt, og vi kan være forvisset om, at Statsbanerne fra at være en bærende trafikfaktor i publikums omdømme vil svinde ind til at blive et sekundært transportapparat, en reserve til optagelse af de kraftigste trafikstød.

Ansaret

Det er altså i sidste instans en livsbetingelse for vor virksomhed, at der skabes en god og effektiv personlig kundebehandling, men medens administrationen må påtage sig ansvaret for tilvejebringelse af grundlaget for den materielle og prismæssige kundebehandling, ligger sagen noget anderledes, for så vidt angår den personlige kundebehandling. Administrationen kan naturligvis ved afholdelse af kursus og foredrag og ved udgivelse af instruktionsmateriale søge at give personalet forståelse af, hvad personlig kundebehandling er og fordrer, og planer herom er eller vil blive ført ud i livet. Det virkelige afgørende på dette felt er imidlertid, om vort personale forstår at leve op til de krav, publikum af i dag stiller, og har vilje til at give kunderne en sådan behandling, at de får tillid til virksomheden. Når *De* står overfor kunden, ligemeget hvor i vor omfattende virksomhed, så repræsenterer *De* i kundens øjne Statsbanerne, og det er *Dem alene*, der har ansvaret for, at denne repræsentation sker på den for såvel kunden som Statsbanerne bedste måde. Varetager *De* ikke dette hverv på tilfredsstillende måde, skader *De* Statsbanernes og dermed Deres egen sag.

Forestil *Dem* konsekvenserne af en dårlig betjening af kunden. Måske bliver kunden så irriteret, at den påtænkte transport overgives til et med Statsbanerne konkurrerende transportforetagende, hvis dette er muligt, og måske fortæller han i tilgift andre om

den dårlige betjening, han har været ude for. Eller også ser vi et par dage efter i en eller anden avis' indsenderrubrik en klage, som f. eks. denne:

»D.S.B.-antiservice.

En af mine læsere har givet mig et nyt eksempel på den tilfældighed, der ofte præger D.S.B.'s service over for kunderne o.s.v., o.s.v. —

Er der noget at sige til, at man bliver mildest talt irriteret?»

Der er vist ingen, der er i tvivl om, at sådanne notitser er til ubodelig skade for Statsbanernes anseelse.

Men ikke alene de, der kommer i direkte kontakt med kunden, har et sådant ansvar. Den personlige kundebehandling omfatter meget andet end den personlige kontakt med kunden. Ja, vel næsten alle blandt vore medarbejdere er på en eller anden måde med i den personlige kundebehandling og har dermed et ansvar for, at kunden finder sig godt tilrette, eventuelt at hans gods kommer frem i rette tid og i hel og ubeskadiget stand. Det gælder f. eks. medarbejderen på varehuset, der må drage omsorg for godsets ind- og udlæsning, og for vore medarbejdere i rangertjenesten, der må sørge for en lempelig rangering med vogne såvel med rejsende som gods. Det gælder for vore medarbejdere på banelinien, som må tage sig af, at sporene er vel justerede og giver vore passagerer fornemmelsen af en behagelig kørsel, og sådan kunne vi blive ved. — Hvad der siges i det efterfølgende afsnit om den personlige kundebehandling gælder dog i første række de af vore medarbejdere, der kommer i personlig kontakt med vore kunder. I afsnittet »Alles medvirken« vil vi imidlertid uddybe betydningen af, at alle i vor virksomhed udnytter de bestående muligheder for på den ene eller anden måde at gavne vor virksomhed.

Forudsætningerne for at yde en god kundebehandling

En meget væsentlig forudsætning for at kunne yde den gode personlige kundebehandling er, at vi har *den helt rigtige indstilling over for vor virksomhed*, over for Statsbanerne. Vi må være interesseret i virksomhedens trivsel, forstå og føle, at hvad der

er i Statsbanernes interesse, også er i vor egen interesse. Vi må alle føle os som medarbejdere i virksomheden og være klar over, at der er brug for hver enkelts fulde indsats, hvis Statsbanerne skal hævde sig i konkurrencen fremover. Har vi først tilegnet os denne indstilling, vil arbejdet gå nemmere, vi vil føle større arbejdsglæde, og vi vil få lettere ved at betragte kunden under den rigtige synsvinkel, som Statsbanernes største aktiv, og behandle ham derefter.

Men er end viljen til at yde en god personlig kundebehandling til stede, så er det dog ikke nok. Når en kunde henvender sig til en af vore ekspeditioner med et eller andet transportproblem, så venter han naturligvis, at vi kan løse det for ham. Kunden forudsætter, at vi har den *sagkundskab*, han har brug for, at han kan få korrekte og saglige svar på sine spørgsmål, at han får den rigtige togtid, den rigtige fragt, den rigtige billet, eller hvad det nu kan være, han ønsker. Vi må altså have et godt kendskab til vort arbejdsområde.

Vi må ikke slå os til ro med den jernbanemæssige uddannelse, vi har fået f. eks. på Jernbaneskolen, eller gøre som eleven, der — på rejsen hjem til Jylland — lykkelig over en vel overstået eksamen og fast besluttet på aldrig mere at ville læse i de forhadte lærebøger m. v. smed det hele over bord fra storebæltsfærgen. Vi må tværtimod stadig holde de i uddannelsesstiden erhvervede boglige kundskaber vedlige og helst udvide dem. Der sker bestandig ændringer i instruktionsmaterialet, der kommer cirkulærer og meddelelser om dette og hint — Statsbanerne er jo en levende organisme, som må tilpasse sig de stadig skiftende omgivelser — og den enkelte kan ikke betjene publikum tilfredsstillende uden hele tiden at være à jour med sådanne ændringer.

Efterhånden som det internationale samkvem udvides, vokser vor udenlandske kundekreds. Det vil derfor være betydningsfuldt for kundebehandling, om vi (f. eks. ved at følge radioens sprogundervisning) udvider vore *sprogkundskaber*, og det hvad enten vi gør tjeneste ved billetsalg, ved rejsegodsekspedition, på perron, i tog eller i rejsebureau. Udlændingen sætter stor pris på at blive

betjent på sit eget sprog og har ret til at vente, at vi i hvert fald i rejsebureauerne og på større stationer kan betjene ham på et af hovedsprogene.

Lad os også her sige et par ord om vor *påklædning*. Ganske vist er en korrekt påklædning ikke en absolut forudsætning for at kunne yde en god personlig kundebehandling, men alligevel spiller personalets påklædning en vis rolle for kundernes opfattelse af virksomheden som helhed.

Vi må, i hvert fald når vi kommer i berøring med vore kunder, sørge for at være så rene og pæne i tøjet, som vort arbejde nu tillader. Det er ikke så meget et spørgsmål om penge som om ordenssans. Sørg for at tøjet er børstet, at der ikke mangler knapper, og at eventuelle andre skader er udbedret. Lad forresten heller ikke skægstubbene blive for lange.

Kort sagt: *Sørg for at se velsoigneret ud.*

Stationsbestyrere, der gør perrontjeneste, og togpersonalet må fremfor nogen andre være korrekt uniformerede. Navnlig anvender vi ikke f. eks. grå benklæder til uniformen, men de tilhørende sorte. Vi husker også at tage slips på, og vi anvender helst ikke sådan fodbeklædning som brune sandaler eller lign. På en af vore bystationer sås engang på perronen en stationsbestyrer, der var påklædt således: Uniformsjakke og -kasket; disse beklædningsgenstande var, som de skulle være, men resten, uha! Åbentstående manchetskjorte uden flip, grå (skidengrå) benklæder, hvidgrå gummisko uden snørebånd og med afklippede næser (for at tærne kunne være der) og desuden uden strømper — —. At en sådan mundering ikke just indgyder vore kunder tillid til virksomheden, er vist indlysende for de fleste!

Til orientering for togpersonalet citerer vi et lille stykke af ordreserie M:

»Det er ikke tilladt togbetjente at være iført arbejdstroje eller kittel under togtjenesten, når de er i direkte berøring med rejsende, herfra dog undtaget tjeneste i personførende godstog« (og de sidste har vi som bekendt ikke mange af efterhånden).



Hvorledes udøver vi en god personlig kundebehandling?

Det er ikke meget, vi kan finde herom i vor i øvrigt omfattende ordresamling. I ordreserie A står:

»Over for publikum skal personalet under alle forhold vise ro, besindighed, upartiskhed, en høflig og sømmelig optræden og al den imødekommehed, som kan forenes med tjenestens fordringer.«

Lidt mere detaljeret er det tilsvarende i ordreserie M:

»Togpersonalets optræden overfor publikum skal, i forbindelse med den fornødne bestemthed, være høflig og hensynsfuld, og der skal vises al den imødekommehed, velvilje og hjælpsomhed, som kan forenes med opfyldelsen af tjenestepligten. Det er forbudt togpersonalet at begunstige enkelte rejsende på andres bekostning, at lade sig traktere af publikum eller på anden måde modtage nogen godtgørelse eller gaver for udførelsen af tjenesteforretninger eller for den bistand, det er forpligtet at yde rejsende.«

Der er således hovedsagelig nævnt en del egenskaber, som må lægges for dagen af det publikumsbetjenende personale, men en væsentlig side af sagen, hvordan man skal anvende disse egenskaber i de mange forskellige situationer, der kan opstå i forbindelse med kundebehandling, har hidtil i det store og hele været overladt til den enkeltes skøn. Nu kan man givetvis heller ikke opstille et skema for, hvordan kunderne skal behandles, dertil er den menneskelige natur for rigt varieret. — Der er ikke to mennesker, der selv under de samme ydre betingelser reagerer på samme måde, og der er ikke to kunder, der kan behandles helt efter samme recept, men der kan dog alligevel gives visse fingerpeg:

HAV STEDSE KUNDENS BETYDNING FOR ØJE. Husk på, at kunden, hvad enten det drejer sig om godsafsenderen, godsmodtageren, den rejsende eller den oplysningssøgende, er midtpunktet i vor virksomhed. Det er kunden, der giver os de penge, som vi så hårdt har brug for i vore bestræbelser for at tilvejebringe et passende forhold mellem vore udgifter og indtægter. Det er derfor kun naturligt, at kunden stiller visse krav om personlig hensyn-

tagen og ikke ønsker sig behandlet på samlebånd eller som et nummer.

Selv når vi har allermest travlt ved f. eks. billetsalget, må vi tage hensyn hertil og gennem vor optræden lade kunderne forstå, at vi betragter dem som velkomne gæster. En sådan optræden behøver ikke at sinke billetsalget. Kunderne ønsker jo også at blive hurtigt ekspederede. — Den rigtige indstilling over for kunden kan i denne situation tilkendes blot ved den måde vi siger »værs'go« eller »tak« på. Det er ofte de små ord, der har størst betydning.

LÆG MÆRKE TIL KUNDENS TEMPERAMENT OG HUMØR. Er kunden flegmatisk, energisk, nervøs eller måske flintrende arrig? Forarget eller taknemlig? I godt eller dårligt humør? Vi vil ofte rent instinktivt fornemme det med det samme, vi får kontakt med kunden. Det afspejler sig i hans ansigtstræk, og måske giver også hans gang og holdning et fingerpeg derom.

Men under alle omstændigheder må vi, uden at kunden føler, at han er genstand for vor bedømmelse, snarest søge at danne os et indtryk af ham. Det er nødvendigt for at kunne behandle kunden, netop som hans bestemte type kræver det. En nervøs kunde vil f. eks. føle sig irriteret ved at blive ekspederet på en langsom og drævende måde, medens omvendt kunden med det flegmatiske gemyt vil føle sig ubehagelig berørt ved at blive ekspederet på en forjaget måde. Vi må vise kunden det hensyn i videst muligt omfang at nuancere vor betjening af ham efter hans øjeblikkelige sindsstemning. *Vi må yde en individuel kundebehandling.*

VI BEHANDLER DERIMOD IKKE KUNDEN EFTER PÅKLÆDNINGEN. Det er moralsk urigtigt og kan ikke forenes med princippet om den gode kundebehandling. Såvel kunden i den forslidte påklædning eller i arbejdstøjet som den elegant klædte kunde må behandles på samme høflige og forekommende måde. Om kunden gør et stort eller lille køb hos os, må også være uden betydning for os i denne forbindelse. Statsbanerne har lige så god brug for de mange små som for de enkelte store kunder.

Der var engang (historien er sand) i et af vore rejsebureauer en trafik-assistent, der stod overfor en kunde, som både af påklædning og udseende virkede uanselig. Kunden bad om en dobbeltbillet til Paris, og uden at spørge nærmere skrev vor medarbejder 3. klasse på billetten, fordi han ikke i sin vildeste fantasi kunne forestille sig, at kunden havde råd til at benytte en dyrere klasse.

Da kunden bemærkede, at der på billetten blev skrevet 3. klasse, sagde han: »Jeg har da ikke sagt, at det skal være 3. klasse. Jeg ønsker at rejse på 1. klasse«.

Trafikassistenten erfarede senere, at den pågældende kunde var mangel-millionær! Iøvrigt blev samme rejsende efterhånden en af rejsebureauets bedste kunder.

VÆR HØFLIG mod vore kunder, ikke på en overdreven servil måde, men sådan, at kunden straks fra det øjeblik, han kommer i kontakt med os, får en sikker følelse af, at det er os en fornøjelse at se ham, og at vi er parat til at hjælpe ham til rette. Om vi så hilser kunden med et håndtryk, en hennør, et buk, et nik eller blot et smil eller et venligt blik, ja, det kommer naturligvis an på, under hvilke omstændigheder vi kommer i kontakt med kunden, — om vi opsøger ham i hans virksomhed, eller om han opsøger os på kontoret, ved billetsalget, ved rejsegodsekspeditionen, ved pakhuslugen eller på perronen.

Lad os også lige sige et par ord om tiltaleformer. Vore kvindelige kunder tiltaler vi frue eller frøken, i tvivlstilfælde frue (i flertal: Damerne). Udtryk som »den dame«, »damen«, »fruerne«, »herren« er uheldige udtryk, og »lille frøken« er taktløst. Vi kan udmærket bruge tiltaleformen »De«, særlig i forbindelse med »frue« eller »frøken« efter sætningen. Herrer tiltales »De« og ordet »herr« bruges kun, når navnet kan nævnes samtidig. Sproget kommer imidlertid ofte til at virke naturligere, hvis vi undgår den direkte tiltaleform ved at udtrykke os i sætninger, der ikke er i tiltaleform.

Det er uhøfligt ikke straks at ekspedere en kunde, som f. eks. henvender sig ved en ekspeditionsskranke. Kunden har krav på at blive ekspederet hurtigst muligt, og kan det f. eks. på grund af ekspedition af en anden kunde eller andet uopsætteligt arbejde ikke ske straks, må man, hvor det er muligt, gøre kunden opmærk-

som på, at det vil være et øjeblik, inden ekspeditionen kan finde sted. Kunden må aldrig få indtrykket af, at vi ikke interesserer os for ham.

Vi har naturligvis ikke noget imod, at tonen på vor arbejdsplads er hyggelig og fornøjelig kolleger imellem, og vi går ikke af vejen for en morsom historie i en ledig stund; men henvender en kunde sig til os, eller gør en kunde mine til at ville have os i tale, afbryd da straks og lad ikke kunden passe sig selv, indtil De har fået slutningen på historien; den får De sikkert ved en anden lejlighed. Det er nok muligt, at kunden også kan more sig over historien, hvis han er inden for hørevidde, men det kan også være, han har travlt, eller måske er han slet ikke i humør til at høre morsomheder, og så vil han under alle omstændigheder betragte det som en oplagt uhøflighed, at han ikke straks bliver ekspederet.

De kender sikkert også denne situation: En kunde træder ind på kontoret. Der er ingen andre kunder til stede, men kontorets personale er travlt optaget. En laver regnskab, en anden stempler billetter o.s.v., og kunden er der tilsyneladende ingen, der bryder sig om. Hvorfor ikke? Jo, sagen er den, at der i stilhed udkæmpes en slags »kold krig« om, hvem der nu skal tage besværet med at ekspedere den kunde. Hver især simulerer at have meget travlt og håber så i øvrigt på, at en af kollegerne vil ekspedere kunden. Men tiden går, og kunden når at blive rigtig godt irriteret, inden taberen af »den kolde krig« langt om længe melder sig. En sådan adfærd fra vor side er selvfølgelig forkastelig.

Er kunden uhøflig over for os — det kan vi jo af og til komme ud for — så lad endelig være med at give igen »af samme skuffe«. Måske bunder kundens uhøflighed i, at han er blevet dårligt behandlet af en anden af vore medarbejdere, og så ville en sådan adfærd blot gøre ondt værre. — Nej, vi anvender princippet: Jo mere uhøflig kunden er, jo mere høflige er vi. — Over for en høflig ekspedient vil kunden sjældent bevare sin uhøflighed ret længe.

Under ekspeditionen af kunden, såvel som når kunden forlader os efter endt ekspedition, bevarer vi naturligvis stedse det høflige

præg i vor optræden, lige meget hvad kundens ærinde viser sig at være. Lad Dem f. eks. ikke friste til at give udtryk for ærgrelse og irritation over på en jernbanestation at skulle give oplysning om prisen for en flyvebillet til Aalborg, en afgangstid for en konkurrerende rutebil eller oplysning om varigheden af sejltiden med D.F.D.S. mellem København og Aarhus! Det ville være et udtryk for snæversyn fra vor side, og måske kunne en høflig og imødekommende behandling af en sådan kunde netop bevirke, at han næste gang foretrak Statsbanerne.

Her må også siges et par ord om tobaksrygning. De fleste af os ligger under for den last, og vi må have os en pibe tobak, en cigaret eller en cigar engang imellem, også under vort arbejde. Mange hævder endog, at rygningen stimulerer arbejdsevnen. — *Vi lægger dog altid, det vi ryger på, fra os, når vi kommer i kontakt med publikum.* Mange mennesker betragter det som en uforkammethed at blive ekspederet af en person, der pulser løs på et eller andet rygeligt. Er De forresten ikke selv af og til blevet irriteret (uden at give det tilkende naturligvis) over kunder, der absolut skal beholde f. eks. piben i munden og derfor fremsiger deres ærinde, så De har det største besvær med at opfatte, hvad der siges?

I øvrigt står der således i ordreserie A om tobaksrygning:



»Tobaksrygning er forbudt personalet, så længe det er i tjenstlig berøring med publikum. Tobaksrygning er endvidere forbudt ved behandling af gods, under rangering og i øvrigt i alle tilfælde, hvor tobaksrygning kan være til ulempe for arbejdets udførelse eller medføre fare for beskadigelse af varer e. lign., f. eks. i varehuse og rum, hvor der findes letantændelige genstande eller brændbare sager.«

VIS VENLIGHED i Deres optræden overfor kunderne. Høflighed alene gør det ikke. Der kan udvises nok så megen høflighed fra begge parter, kunden og os, og atmosfæren vil dog være kold og formel, hvis ikke vor optræden tillige er præget af venlighed og imødekommethed.

Lykkeligvis vil de fleste af os ikke have svært ved at efterkomme dette krav. Venlighed er et udpræget træk i den danske folkekarakter, men vi nævner det alligevel, fordi netop vi, der er beskæftiget i statens tjeneste, ofte beskyldes for at være formelle.

— Et venligt ord, et venligt smil eller måske en venlig gestus kan gøre underværker, når det gælder om at vinde en kundes tilid, og vi behøver vel ikke at tilføje, at vi aldrig må være overlegne eller sarkastiske over for kunden.

TÅLMODIGHED ER EN UVURDERLIG EGENSKAB for den, der har med publikumsekspedition at gøre, for det nytter jo ikke noget at tilsløre, at vi trods alt kan komme ud for situationer, hvor det er svært ikke at »koge over«. Men vi må beherske os, og er vi ikke fra naturens side udstyret med denne egenskab, må vi søge at lære os tålmodighedens og selvdisciplinens kunst.



Gensidig venlighed — gensidig glæde.

— Tålmodighed belønnes, om ikke i det enkelte tilfælde, så dog altid i det lange løb.

Hvad enten kunden er ophidset, uhøflig, uforskammet, nedladende eller sårende, må vi bevare roen og ikke lade os rive med af kundens sindstilstand, »ikke tabe ansigt«, for at bruge kinesernes udtryk derfor. Vi må ikke indlade os i diskussion med en sådan kunde, men roligt lytte til, hvad han har at sige, og nøje overveje vort svar.

Af og til møder vi kunder, som på en lidt anden måde kan stille visse krav til vor selvdisciplin. Vi tænker bl. a. på kunder, som er omstændelige i deres spørgsmål eller ubehjælpssomme i fremstillingen af deres ærinde. Netop sådanne kunder trænger imidlertid i særlig grad til vor hjælp, og vi må give os tid til at lytte til dem og søge at finde frem til sagens kerne, således at vi kan betjene dem på bedste måde.

Tab heller ikke tålmodigheden, hvis en kunde ikke straks opfatter Deres svar eller henstillinger. Tal gerne højere, — eller bedre, udtryk Dem med andre, mere letfattede ord, men bliv ikke irriteret.

Ja, vi kan nævne mange situationer, der kalder på vor evne til selvbeherskelse. Vi kender alle kunden, der midt i travlheden insisterer på at betale sin billet til 1,50 kr. i 1, 2 og 5 ører. Vi kender kværuleanten, som er hurtig til at forlange klageprotokollen. Vi kender den nervøse kunde, som utålmodigt hamrer på ruden o.s.v. Men netop vor evne til at behandle sådanne, vi kan godt sige lidt »besværlige tilfælde«, på den rigtige måde, har så meget at sige for Statsbanernes omdømme. Ejeren af et amerikansk kæmpehotel skal engang have sagt: De fleste af vore kunder er behagelige og nemme at have med at gøre, men hotellets fremgang afhænger af den måde, hvorpå vi behandler de besværlige kunder.

Husk i øvrigt på, at det desværre også af og til sker, at *Statsbanerne* sætter sine kunders evne til selvbeherskelse på prøve. Vi har som bekendt endnu ikke trods vore fælles anstrengelser helt kunnet afskaffe sådanne kilder til ærgrelse for vore kunder som

forsinkelser, bortkomst og beskadigelse af gods, manglende varme, dårlig belysning o.s.v., og i sådanne situationer er vi taknemlige om kunderne vil vise en smule tålmodighed og overbærenhed med os — — —!

HJÆLPSOMHED OG OMHU er egenskaber, som anvendt på rette tid og sted, får kunderne til at føle, at vi interesserer os for dem, og man må derfor sige, at disse egenskaber i særlig grad kan medvirke til at befæste tillidsforholdet mellem kunderne og virksomheden.

Der opstår i vor daglige berøring med et stort publikum mangfoldige situationer, hvor vi kan vise hjælpsomhed og omhu. Altid må vi være parat til at række vore kunder en hjælpende hånd, hvor det kan ske på en naturlig og oprigtig måde.

Ikke mindst i og ved vore tog er der lejlighed til for vort togpersonale at give disse egenskaber til kende. Når forberedelsestjenesten på udgangsstationen er endt (og der herunder er set efter, om personvognene i toget er klar til at modtage de rejsende), vær så altid på perronen rede til at vise de rejsende tilrette. Hjælp gamle og svagelige med at stige ind i toget, vær ikke bange for at tilbyde at hjælpe en overlæst rejsende ind med sin bagage. Hold øje med mødre med småbørn. De har ofte hjælp behov ved



Et eksempel til efterfølgelse.

indstigningen. Tilbyd at tage kassetten med den spæde. Hjælp med at finde en plads i toget, når det kniber.

Det samme gælder selvfølgelig på mellemstationer og endestationer. Der vil altid være brug for en hjælpende hånd, f. eks. med at bistå mindre rejsevante passagerer med at finde det tog, de skal videre med. Lad os i denne forbindelse genoplive bestemmelsen om, at der på mellemstationer højt og tydeligt (pr. højttaler, når sådant anlæg findes på stationen) skal foretages udråb om opholdets længde, når det overstiger 10 min.

Vi citerer af ordreserie M et par andre afsnit, som har noget med hjælpsomhed og omhu for vore kunder at gøre:

»Alle vedkommende bør ved ekspedition af nattog drage omsorg for, at de rejsende ikke forstyrres mere, end hensynet til tjenestens udførelse gør det absolut nødvendigt. Særlig bør dette iagttages ved placeringen af de rejsende, ved billetteringen, ved vognes rangering samt ved signalers og ordrers afgivelse, ligesom al højrosted samtale mellem de ansatte indbyrdes ubetinget bør undgås.

For at undgå, at rejsende i gennemgående vogne i nattogene rejser for langt, og for at undgå unødvendigt at vække sovende rejsende, bør det billetterende personale gøre notat (eventuelt på belægningskortet) om de rejsende, der skal stige ud på en mellemstation eller skifte tog undervejs.

— — —
Det billetterende togpersonale bør jævnlig passere gennem vognene for at påse overholdelse af god orden og for at give de rejsende mulighed for at komme i forbindelse med togpersonalet."

Den sidste anvisning bør ikke mindst togføreren for de større tog med langvejsrejsende skrive sig bag øret. Det drejer sig bestandig om, at vore kunder får indtryk af, at vi interesserer os for deres ve og vel, så længe de er i vor varetægt.

Standser et tog på linien, og er der udsigt til, at toget forsinkes mere end nogle enkelte minutter, sørg da så vidt muligt for at give de rejsende underretning om grunden til stoppet og selvfølgelig også oplysning om dets sandsynlige varighed. Lad være med at gemme Dem i tjenstekupéen af frygt for ubehageligheder fra de rejsende. Ubahageligheder af den art afværges netop ofte ved at være i så nær kontakt med de rejsende som muligt. Erfaringerne viser, at langt de fleste af vore kunder er yderst for-

stående i tilfælde af uregelmæssigheder, når blot de holdes à jour med situationen.

Det her sagte gælder ligeledes, når et tog forsinkes udover nogle få minutter i afgang fra en station. Har stationen højttaleranlæg, er det dog den, der må sørge herfor.

Vi må også, evt. ved højttalernes hjælp, underrette de ventende om togforsinkelser. Er det blot enkelte minutter, det drejer sig om, kan det gøres ved, at der på tidspunktet for togets ordinære ankomst, f. eks. siges: »Toget til — — — er her om et par minutter«. Drejer det sig om større forsinkelser, bør det tilføjes, at der i ventesalen i god tid vil blive kaldt ud til det forsinkede tog, og alt efter omstændighederne bør man måske også her nævne lidt om forsinkelsens årsag. Det gælder om, at de rejsende, der måske oven i købet opholder sig på en kold og øde perron, ikke tror sig glemte, bliver nervøse for at have set forkert i køreplanen eller måske bliver unødigt ængstelige for at komme for sent til deres bestemmelsesstation, men tværtimod føler, at Statsbanerne gør, hvad der er muligt for at bøde på de ubehageligheder, uregelmæssigheder kan medføre.

Ser vi, at det kniber for kunden at finde ud af at udfylde fragtbrev eller mærkeseddel, tilbyder vi at hjælpe. Ser vi en kunde gå søgende rundt et eller andet sted på stationens område, i kontorerne korridorer o.s.v., tilbyder vi vor assistance: »Var der noget, jeg kunne hjælpe Dem med?« e. lign.

Ja, sådan kunne vi blive ved, men vi nøjes med endnu engang at sige: **VÆR ALTID PARAT TIL AT RÆKKE KUNDERNE EN HJÆLPENDE HÅND** — Det gavner Statsbanernes sag og giver Dem selv større arbejdsglæde.

At kunderne virkelig påskønner hjælpsomhed, får vi da heldigvis ofte beviser for, ikke alene i form af smil og mundtlig tak — tit også i form af en rosende avisnotits, som f. eks. dette lille interview fra »Jyllandsposten«:

»Det er en lægefrue fra Nordjylland, der gerne vil have lov til at rose det kørende personale på Statsbanerne:

— Jeg er fuldstændig overvældet af den venlighed og tjenstvillighed, som jeg har været udsat for. Det har ligefrem gjort rejsen til en opmun-
trende oplevelse. Jeg har også sagt til min mand, at det er sidste gang, jeg
kører med ham til udlandet i bil. For hvorfor skal man sidde med livet i
hænderne, når man kan blive sådan forkælet i et tog, som jeg er blevet
det?

— Kan De ikke nærmere præcisere hvordan?

Det var hele vejen igennem. Jeg var f. eks. kommet i en forkert kupé,
og det blev sagt til mig på en meget elskværdig måde, og togbetjenten
hjælp mig min kuffert og min frakke ind i den rigtige kupé.

Da jeg spurgte, hvornår vi var fremme ved mit bestemmelsessted, kom
han lidt efter med en liste med ankomst- og afgangstider, og da vi kom
i snak om, hvor dyr en rejse til Paris var, undersøgte han det og skrev
en seddel til mig med de bedste togforbindelser og priser for en retur-
billet på 3. klasse.

— Det må have været en særlig flink togbetjent?

Ja, det troede jeg også til at begynde med. Men så flinke var de alle-
sammen — og der var jo andet personale på hjemvejen. Jeg spurgte mig
selv, om det var nye retningslinier, som var indført — men det er det
vist ikke. Som sagt: Jeg er helt oplivet over det flinke personale på
Statsbanerne. Og jeg synes, at det har fortjent, at jeg bringer min erfaring
videre til Dem.

Sørensen far.

Undertiden også i form af et brev, som f. eks. dette fra en til-
freds rejsende:

»Jeg ønsker gerne at udtale min uforbeholdne taknemlighed og aner-
kendelse for den betænksomhed og elskværdige behandling og hjælp, jeg
fik af den konduktør, som billetterede mig i toget fra Aalborg mandag
den 12. ds. afg. 14,28.

Han billetterede mig elskværdigt og så, at jeg skulle til Kolding. Få mi-
nutter efter kom han imidlertid tilbage og spurgte, hvornår jeg skulle være
i Kolding. Jeg svarede: »Kl. 20,02«, hvorpå han spurgte, om jeg var klar
over, at jeg skulle have lyntoget fra Langå.

Det havde jeg imidlertid overset, og jeg takkede for oplysningen. Da
vi ankom til Randers, var konduktøren igen i døren og sagde:

»Jeg stikker lige over i pladsbestillingen og ser, om jeg kan klare en
pladsbillet til Dem.«

Alt gik, som det skulle, og jeg ankom rettidig til Kolding, hvor 400
mennesker ventede på mig. Jeg skulle nemlig tale kl. 20,15, så det ville
jo have været meget uheldigt, om jeg ikke havde nået det. Jeg er meget
taknemlig både for elskværdighed og betænksomhed.

Ærbødigst
(underskrift).

VÆR GRUNDIG
OG NØJAGTIG, ikke
mindst når det drejer
sig om at give oplys-
ninger til vore kunder.
En forkert togtid, en
forkert besked om per-
ron eller en fejlagtig
oplysning om, hvornår
godset er fremme m. v.,
kan medføre mange
ubehageligheder for
kunden og vil givet
rokke kundens tillid til
Statsbanerne.

Lad være med at spi-
se kunderne af med en
halv og unøjagtig be-
sked, blot forbi der er
lidt travlhed. Spørger
en kunde, om et tog er
forsinket, undersøger
vi sagen og svarer så
nøjagtigt som muligt.
Ringer en kunde til os
for at få at vide, om en

eller anden forsendelse til ham er ankommet, så siger vi ikke, selv
om det er nok så ærgerligt at blive forstyrret midt i morgenlistefø-
ringen af de indgåede fragtbreve: »Det har vi ikke tid til at under-
søge nu, men forøvrigt bliver godset jo bragt ud med vognman-
den!« Nej, vi undersøger naturligvis sagen og giver ordentlig
besked.

Vi må hellere se en ekstra gang i køreplanen end give en gal
besked. Det minut, der kan spares ved, at vi undlader at sikre os,
at den oplysning, vi giver, nu også er helt rigtig, kan måske koste
kunden mange spildte timer, — og os kunden.



Ikke mindst de ældre må vi vejlede
omhyggeligt.

Det skulle nødigt gå alt for mange, som det gik denne rejsende på en af vore større banegårde:

Et tog holdt ved perronen og var på togviserskiltet annonceret som hurtigtog. Da det ikke fremgik, om det holdt ved mellemliggende bystationer, henvendte vor kunde sig på perronen til en »uniformeret statsbaneembedsmand« og forespurte for en sikkerheds skyld, om toget holdt ved den station, hvor han skulle af (den nærmeste bystation). Dette bekræftede jernbanemanden. Med en tidligere forkert oplysning i erindring sagde den rejsende nu: »Er De sikker på det?« »Ja, selvfølgelig er jeg sikker, hvis ikke jeg skulle vide det, hvem skulle så,« blev der svaret.

Vor rejsende steg beroliget ind i toget. Lidt efter igangsætningen oplyste den billetterende togetjent, at toget overhovedet ikke standsede undervejs. Gram i hu måtte vor rejsende fortsætte til endestationen og vente dér på første tilbagegående tog. Han var hjemme adskillige timer senere, end han skulle have været — —, og var godt sur på Statsbanerne.

SMIDIGHED er en aldeles nødvendig egenskab hos personalet i en moderne forretningsvirksomhed — og dermed hos os. Vi må forstå at bøje os for vore kunders rimelige krav og ønsker, såvel i det store som i det små.

Når vi af og til, og måske med rette, opfattes som en noget stiv og kantet statsinstitution, ja, så hænger det vel bl. a. sammen med, at vi i publikums øjne viser for lidt smidighed og hænger os for meget i regulativer og bestemmelser.

Nu skal vi naturligvis ikke smide hele vor samling af ordrer og reglementer over bord. De er nødvendige i en så stor virksomhed som Statsbanerne, og det er endda, som vi tidligere har sagt det, særdeles vigtigt, at vi har det fornødne kendskab til indholdet. Men vi må forstå at bruge bestemmelserne på rigtig måde, d.v.s. som en hjælp for os i vore bestræbelser for at betjene vore kunder på den for dem mest tilfredsstillende måde, og vi må i det omfang, det er foreneligt med god økonomi, sikkerhed og hensyn til andre kunder, vise smidighed i bestemmelsernes fortolkning. Som modstykke hertil må gælde, at administrationen ikke, når der er vist en fornuftig konduite, kommer med påtale eller forlanger tilsvaret. (Det skal for en ordens skyld tilføjes, at vore sikkerhedsbestemmelser naturligvis altid må nøje overholdes).

Vi gør f. eks. gerne et forsøg på at udfærdige et for sent bestilt abonnementskort til det tidspunkt, hvor kunden meget gerne vil have det, vi er ikke bange for engang imellem at sælge en billet i forsalg efter kl. 21, vi anstrenger os gerne lidt ekstra for at få en for sent indleveret godsforsendelse eller en lidt sent færdiglæst godsvogn af sted med det af kunden ønskede tog, og vi går heller ikke af vejen for at udlevere en hårdt savnet fragtgodsforsendelse om søndagen.

Der fordres smidighed af os i andre tilfælde. F. eks. når vi må afgøre tvistigheder mellem kunderne om, hvis tur det er til at blive ekspederet, om retten til en siddeplads i toget, eller om et kupévindue skal være åbent eller lukket o.s.v. Nok så besværligt kan det være at klare de rejsende, som har fået lidt for meget af de våde varer og af den grund er os lidt besværlige kunder. Men selvfølgelig må vi først og fremmest forsøge at dæmpe gemysterne ved udfoldelse af diplomati og smidighed.

Kender De denne situation:

Billetsalget er ved at blive gjort op i et togfrit interval og er derfor lukket. Dette står, sådan som det er sædvane, med store bogstaver på det nedtrukne rullegardin. Alligevel er der en kunde, der et par gange forsigtigt banker på ruden i håb om, at nogen vil vise sig, og det gør der da også. Billetsælgeren linder nemlig lidt på gardinet, lukker lugen op og siger i en alt andet end venlig tone: »Kan De ikke se, der står lukket?« — Det kan kunden selvfølgelig godt, men vedkommende, der vel har sine særlige grunde til alligevel at banke på, håber, at vi ikke tager mere højtideligt på tingene, end at det nok lykkes at blive ekspederet.



De vil sikkert give os ret i, at billetsælgeren burde have vist lidt smidighed og have hjulpet kunden. Det ville højst sandsynligt kun have været forbundet med ringe ulejlighed, og i stedet

for en utilfreds kunde ville vi have fået en tilfreds kunde. — I hvert fald burde billetssælgeren på en elskværdig måde have oplyst grunden til, at det ikke på det tidspunkt var muligt at foretage ekspeditionen.

Vi bringer til gengæld her et udmærket eksempel på smidighed (selv om vi af hensyn til andre rejsende vel nok i almindelighed skal være lidt varsomme med at gribe forstyrrende ind i toggangen):

»DAMEN FIK SIN MEDICIN MED.

DSB-service overfor udenlandsturist.

Nykøbing jernbanestation har i formiddag atter haft lejlighed til at vise, at man intet skyr for at give kunderne den helt rigtige service.

Med toget, der gik til Gedser kl. 10,36, var en dame fra Maribo, der skulle til det sydlige udland. I Gedser opdagede hun, at hun havde glemt noget livsvigtig medicin, hun skal have hver dag, og gode råd var dyre. Hvordan skulle hun få fat på den og have den fremme, inden færgen gik?

Der blev ringet til Nykøbing jernbanestation, hvorfra man for det første skaffede medicinen frem. Derefter satte man sig i forbindelse med København og fik truffet et arrangement, så Italienskespressen, der ellers farer lige igennem stationen i Nykøbing, kørte langsomt igennem, og på en speciel bøjle holdt man medicinen frem, så lokomotivføreren kunne gribe den i flugten. På den måde fik damen sin medicin med trods alt, og glad var hun.« (Nykøbing Falster Social-Demokrat).

TAG SAMME HENSYN TIL BØRN OG UNGE MENSKER som til voksne kunder. Lad ikke ekspedition af børn udskyde til fordel for ekspedition af voksne, men respekter børnenes tur. De fleste børn og unge mennesker ser med en vis interesse på, hvad der har med jernbane at gøre, og det er da synd at dræbe denne interesse ved at give dem en nonchalant behandling. — Tænk på, at de aversioner og sympatier, vi får som børn, ofte, bevidst eller ubevidst, bevares op gennem årene, og at en dårlig behandling nu af en mindreårig måske gør sit til, at vi, når barnet engang er blevet voksen og selv skal vælge befordringsmiddel, vrages til fordel for konkurrenter.



Skal vi bevare dem som kunder, når de bliver voksne?

Den reklamerende kunde

Lige meget hvor meget vi så end anstrenger os for at betjene vore kunder tilfredsstillende, vil vi dog ikke kunne undgå reklamationer og klager. Vi er ikke fuldkomne nogen af os, vi kan trods al påpasselighed begå fejl, og vort materiel kan, om vi er nok så omhyggelige, svigte. Og har vi begået fejl, eller har der været mangler af den ene eller anden art, er vi da også bedst tjent med, at kunden kommer til os og udløser sin eventuelle harme eller ærgrelse, fremfor at han beklager sig til højre og venstre og måske forlader os som kunde. Henvender den utilfredse kunde sig til os, er der, såfremt vi griber sagen rigtigt an, gode muligheder for at genskabe hans tillid til os.

Vi må tålmodigt og forstående høre på kundens besværing, lade ham få »luft« for sin eventuelle indestængte harme. En reklamationseksperter i et stort forretningsforetagende gav følgende svar på spørgsmålet om, hvad der kunne anses for det bedste svar til en ophidset kundes ordflo: Ordene »det forstår jeg« sagt med al den medfølelse og sympati, man kan mobilisere i stemning, holdning og ansigtsudtryk. — Lidt overdrevent måske, men meget værdifuldt at erindre!

Ofte bunder en reklamation blot i trang til at få afløb for opdæmmedt dårligt humør, for nedtrykthed eller nervøsitet og har kun meget lidt med den påberåbte anledning at gøre. Kan vi da ved en varsom optræden bringe kunden i psykisk balance, ja, så opløser situationen sig måske i ingenting.

Er vi kommet på talefod med reklamanten, må vi selvfølgelig beklage, at der er grund til reklamation, og alt efter omstændighederne tilføje, at man er glad for, at der ved henvendelsen gives

os lejlighed til at berigtige fejl og mangler.

Er kunden for ophidset til et sagligt ræsonnement, eller mærker vi, at situationen trods alle forsøg på selvbeherskelse er ved at



rive os med, sig da, at vi vil foretage en undersøgelse og vende tilbage til sagen snarest. De fleste ophidsede kunder falder noget til ro, når de har fået sovet på sagen. — Men vi må dog huske på, at der er situationer, hvor det vigtigste er så hurtigt som muligt at oprette den skete fejl, inden man giver sig til at undersøge årsag og ansvar nærmere. Det må vente, til kunden er hjulpet ud af sin måske ubehagelige situation.

Heinz Goldmann har i sin bog »Kunsten at sælge« sammenfattet de vigtigste regler for behandling af klager og reklamationer i nogle få punkter, hvoraf vi citerer enkelte, som vi alle kan have gavn af:

Kunden har ikke altid ret, men det betaler sig ofte at give ham ret.

Reklamationer i rimeligt omfang er en naturlig foreteelse, og vi behøver ikke af den grund at føle os forbrydere, der skal forsvare sig.

Kunder er sjældent helt ligevægtige, når de reklamerer; i reglen er de overfølsomme overfor en mistroisk og afvisende holdning.

Kunden kan tage fejl, men alligevel handle i god tro.

At imødekomme en tvivlsom reklamation behøver ikke at betyde, at man dermed påtager sig ansvaret eller skaber præcedens.

Somme tider kan man tilfredsstille kunden ved at imødekomme en del af hans krav.

Det er umuligt at ræsonnere med en ophidset kunde.

Kunden skal altid føle, at hans reklamation tages alvorligt og bliver genstand for saglig undersøgelse.

Undgå brevvekslinger — man kommer længere med en mundtlig kontakt.

Gør det let for kunderne at komme med reklamationer, og vær på udkig efter udtalt misfornøjelse.

Indlysende berettigede reklamationer kræver ingen særlige regler. De rettes hurtigst muligt med en følelse af ansvar for den begåede fejl.

Skriftlige klager modtages der jo også en del af mellem år og dag. Af og til kan sådanne klager være af en noget ejendommelig karakter, men vi mindes dog ikke herhjemme at have set nogen, der i besynderlighed overgår denne, som en forstadstrafikant skal have indgivet til S. J.:

»Jeg rejser hver dag med toget 9,35. Jeg kan aldrig få nogen siddeplads i den forreste del af toget og må derfor stå op hele vejen. Flere vogne i bagenden af toget er derimod næsten helt tomme. Kan De forklare mig, hvorfor De ikke sætter disse vogne forrest i toget for således at kunne aflaste trængslen der?« (Statens Järnvägars handbok i kundtjänst).

Kundebetjening pr. telefon

Vi kan ikke afslutte vor gennemgang af emnet kundebetjening uden at komme ind på spørgsmålet *kundekontakt pr. telefon*.



Desværre er mange af os tilbøjelige til at betragte telefonen som en ubehagelig fredsforstyrrelse, i hvert fald når det er os, der bliver ringet op. Og det kan jo også være lidt ærgerligt med en kimende telefon, når vi er midt i et andet arbejde (eller måske vor frokost); — men vi må ikke overse, at telefonen

til andre tider ofte letter os i vort arbejde og er et naturligt og virkningsfuldt bindeled mellem os og vor kundekreds.

Ringer telefonen, tager vi den straks og siger — ikke bare »hallo« eller »ja« — men f. eks. »godsekspeditionen Køge«, »Horsens station«, »rejsebureau Astoria«, »Statsbanernes oplysning«, eller, hvis samtalen er stillet ind fra omstillingsbordet, kontorets navn, lokalnummer, evt. tillige eget navn. Er vi, når bytelefonen ringer, i færd med at ekspedere en kunde eller i gang med andet uopsætteligt arbejde, bør vi dog ikke lade telefonen passe sig selv. Det ville være en uhøflighed mod den kunde, der ringer. Vi bør snarest tage telefonen, melde os som foran og tilføje f. eks.: »Undskyld, jeg må bede Dem vente et øjeblik, jeg skal lige sælge en billet til toget«, e. lign. Vendingen »et øjeblik« må dog kun benyttes, hvis ventetiden bliver ganske kort. Er det ikke tilfældet, må vi bede om kundens telefonnummer og tilbyde at ringe op snarest.

Ringer vi op, bør vi indlede med at præsentere os, f. eks. ved at sige: »Goddag, De taler med — — —«. Melder den, vi ringer op,

sig ikke ved at nævne sit navn, præsenterer vi os alligevel og spørger eventuelt: »Er det — — —?« — Vi må derimod ikke indlede samtalen med at spørge: »Hvem taler jeg med?«

Tal langsomt og tydeligt i telefonen, lad være med at mumle, men gå heller ikke til den modsatte yderlighed, således at den anden part skal holde telefonen en halv meter fra øret for ikke at få sprængt trommehinden. Vi husker også det tidligere sagte om elskværdighed og imødekommenhed over for kunden, når vi taler i telefonen med denne. Vor stemme må under hele samtalen tydeligt give vor venlige indstilling til kende. »Spar ikke på telefonsmilet«, der, selv om det ikke ses, så dog tydeligt fornemmes af kunden.

Har vi ringet op, bør det også i almindelighed være os, der slutter samtalen, men gør det ikke så brat, at kunden ikke når at få sagt alt, hvad han måske havde på hjerte, eller får den tanke, at vi ikke har tid til at tale med ham. På den anden side må vi også vogte os for ikke at »strække« samtalen ud over det rimelige. Skulle der være tendens til det, kan vi antyde, at vi er ved at slutte, ved at præcisere et vigtigt punkt i samtalen, f. eks. således: »Så er det altså en aftale, at vognen er aflæsset i morgen kl. 11«.

Vi slutter af med »de 10 telefonbud« (C. G. Hansen og Egil Tøke: Telefonér rigtigt!):

1. Tag straks telefonen ved opringning.
2. Tal tydeligt lige ind i tragten.
3. Husk at præsentere Dem.
4. Vær altid høflig og elskværdig.
5. Afbryd aldrig den De taler med.
6. Undskyld fejltagelser.
7. Hav skrivematerialer parat.
8. Notér hvad der skal huskes.
9. Gentag ordrer.
10. Misbrug aldrig telefonen til private samtaler.

Person- og godstrafikerhvervelse

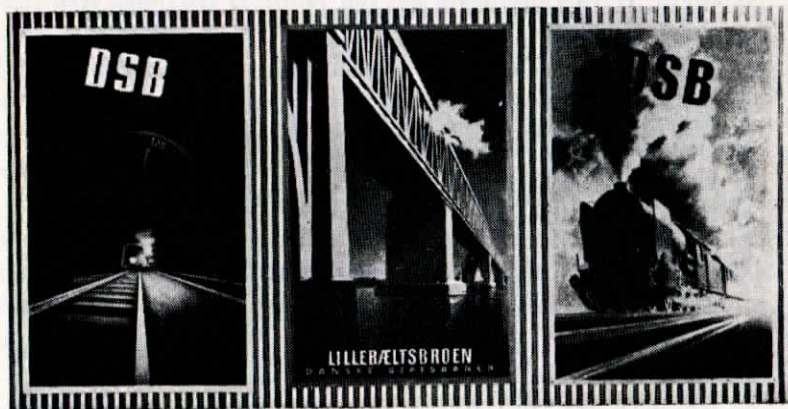
Som vi tidligere har antydnet, tilstræber en god kundebehandling ikke alene at bevare en gammel kundekreds, men tager også sigte på erhvervelse af nye kunder. Erfaringen viser nemlig, at tilfredse kunder ofte bliver faste kunder og yderligere anbefaler virksomheden videre til andre.

Den gode kundebehandlingens trafikervervende betydning kan således ikke overvurderes, men skal vi opnå det helt gode resultat, må vi kombinere god kundebehandling med en vel tilrettelagt, effektiv akkvisitionsvirksomhed omfattende også reklame- og anden oplysningsvirksomhed.

Reklame

Reklame er et vigtigt led i enhver moderne virksomheds salgsarbejde, og det gælder også en virksomhed som vor. Gennem fornuftig reklame er vi i stand til at få et stort publikum i tale. Vi kan komme ud til folk selv i fjerne afkroge af landet, ja ind i alle hjem.

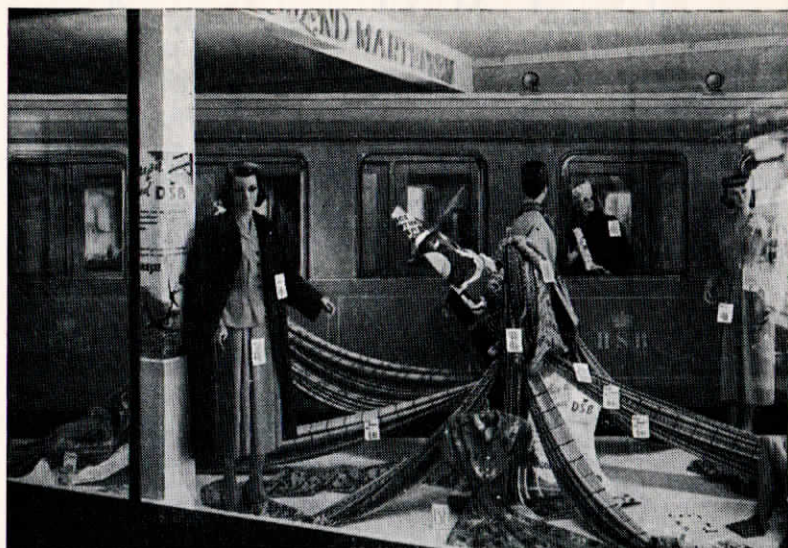
Vor reklame tager normalt sigte på at henlede publikums opmærksomhed på »de varer«, vi har til salg, d.v.s. bestemte forsendelsesmåder, visse rejseformer, nye rejseforbindelser, specielle



Sådan må vi ikke hænge plakater op.

udflugtsarrangementer o.s.v., og må tilrettelægges under hensyn hertil. De lovbehandlede bekendtgørelser i Statstidende virker sikkert ikke trafikervervende i særlig grad, hvorimod slogans (»ud og se med D.S.B.«, »vil mindre skat De se, gør større brug af D.S.B.«, »send som banepakke«, eller »med D.S.B. og så til fods«), avisannoncer og vore farvestrålende plakater (hvoraf flere har vundet berømmelse vidt omkring) samt specialbrochurer uden tvivl har skabt en betydelig good-will for os og derigennem virket trafikervervende.

Fremgangsmåden og udtryksmidlet må varieres, alt efter hvad vi ønsker at fortælle, og hvem vi ønsker at få i tale. F. eks. ville det være af ringe værdi at reklamere for vor øresundstrafik i et vestjysk blad eller for beholdertransport i »Ildrætsbladet«. Hvert enkelt tilfælde må behandles for sig under anvendelse af reklame-teknik, kendskab til menneskets vaner og psykologi m. m., for at vi kan få noget for pengene; men denne side af sagen overlader vi til reklameeksperterne. Der sker bestandig forandringer i reklamens udtryksform og teknik, og følger man ikke med, mister re-



Der kan reklameres på mange måder.

klamen sin aktualitet, virker antik og taber sin slagkraft, og kan måske få den stik modsatte virkning af den tilsigtede.

Ude omkring på ekspeditionsstederne kan vi gøre meget til, at det udsendte reklamemateriale får den størst mulige virkning. Vore plakater må anbringes så virkningsfuldt som muligt, makederede plakater må udskiftes og uaktuelle fjernes. Ligeledes må vi sørge for en så hensigtsmæssig og effektiv anvendelse og fordeling af brochurer og foldere som gør sig. Således må brochureholdere altid være forsynet med aktuelt reklamemateriale, og har ekspeditionen ikke brochureholdere, må reklamerne fremlægges på steder, hvor de fanger publikums øjne. En brochure eller folder, der ikke bliver udleveret, er spildt, og ekspeditionen bør derfor, hvis den ikke mener at kunne finde effektiv anvendelse for det materiale, der tilgår den, sige til, således at der kan blive lejlighed til eventuelt at få materialet dirigeret til andre ekspeditionssteder, hvor der måske kan være større brug for det.

Ekspeditionen må også have for øje, om der findes ledig plads, hvor der med nytte kan anbringes reklamer, eventuelt små ud-

stillinger, til agitation for vor virksomhed. F. eks. findes der måske et godt beliggende vindue, som passende kunne udnyttes til dette formål. Vi har set flere udmærkede eksempler herpå.

Der findes også stationer, for hvilke det er lykkedes at få private forretningsdrivende til at anvende vort reklamemateriale ved arrangering af vinduesudstillinger. Hav øje for, om der skulle være uudnyttede muligheder i den retning i *Deres* by. — Det er klart, at sådanne »jernbanepregede« private forretningsvinduer på befærdede strøg kan give os en glimrende reklame. Mangler De materiale til et sådant vindue, kan De blot sætte Dem i forbindelse med Generaldirektoratet (reklametjenesten).

Oplysningsvirksomhed

Vi tænker her bl. a. på Statsbanernes foredrags- og filmvirksomhed, som ganske vist også er reklamemidler, endda meget vigtige, men som adskiller sig fra den ovenfor omtalte reklame ved deres mere aktive form. Ved forevisning af egnede film såvel som ved afholdelse af foredrag kan vi på en langt mere indtrængende måde gøre rede for vort virke, vore hensigter, og hvad vi kan byde vore kunder, og måske derigennem skabe good-will og tiltrække nye kunder — højne tilliden til vor virksomhed. Ved forevisning af gode rejse- og turistfilm, som det f. eks. sker i vor egen biograf »Den vide Verden« på Københavns Hovedbanegaard, kan vi direkte vække publikums lyst til at rejse.

Det er således indlysende, at vi i film og foredrag har gode midler i hænde i akquisitionens tjeneste, og vi må søge disse midler udnyttet i endnu højere grad end hidtil. Stationerne bør derfor, så snart lejlighed gives, tilbyde Statsbanernes medvirken ved foredrags- og filmaftener, og i mange tilfælde vil sådanne arrangementer netop være et udmærket grundlag for senere akquisition blandt deltagerne.

Statsbanerne råder til dette formål over et stort antal 16 mm småfilm, såvel stum-, som tone- og talefilm (jfr. filmfortegnelsen af 1950). Disse film udlånes også på visse betingelser gratis til foreninger, skoler, forsamlinger o. lign., der kan samle et rimeligt antal deltagere.

Tillige råder distrikterne over apparater til fremvisning af båndfilm, d.v.s. filmstrimler, der indeholder ca. 35 billeder og altså tjener som en slags lysbilleder. Foreløbig er der fremstillet en båndfilm, som bl. a. er fordelt til over 1000 skoler. Den viser jernbanens udvikling og er ledsaget af et teksthæfte, der kan bruges som grundlag for det ledsagende foredrag og alt efter behovet kan suppleres i den ene eller anden retning. Det er hensigten at lade fremstille yderligere båndfilm, bl. a. med henblik på propaganda for og oplysning om vore forskellige selskabsrejser.

Hvervet som foredragsholder bør i almindelighed udføres af den stedlige stationschef (godsekspeditor), eventuelt dennes stedfortræder. Skulle der ikke være nogen blandt det stedlige personale, der ønsker at påtage sig hvervet, eller er foredraget af speciel art, vil distriktet stille foredragsholder til rådighed. Vi vil dog gerne pointere, at alle aftaler om de her omtalte arrangementer af den simple grund, at apparater og film skal sikres, må forelægges distriktet i hvert enkelt tilfælde, forinden endeligt tilsagn gives.

Der skal tillige peges på en anden form for oplysningsvirksomhed, som går ud på under kyndig vejledning at forevise vore stationer, og hvad dertil hører af interesse for udenforstående, for skoler, foreninger o. lign. Noget sådant praktiseres bl. a. på Københavns Hovedbanegaard, hvor klasser fra københavnske skoler aflægger besøg og får stillet en skriftlig arbejdsopgave, der går ud på besvarelse — på grundlag af det sete — af elementære spørgsmål om billetter, materiel, køreplan o.s.v. En oplysningsvirksomhed som denne har vel ikke nogen øjeblikkelig trafikerhvervende virkning, men i det lange løb har det givet sin betydning for os at vække og stimulere ungdommens interesse for og gøre den fortrolig med jernbanens virksomhed og forretningsgang. I udlandet har man endog eksempler på, at skoler til brug for eleverne har indrettet et særligt jernbaneværelse forsynet med køreplaner, jernbanekort, alle mulige billettyper, signalbilleder m. m., der gratis er stillet til rådighed af jernbanerne.

Også Statsbanernes deltagelse i udstillinger af forskellig art har til hensigt at oplyse om — selvfølgelig også at reklamere for —

vor virksomhed. Vi griber med glæde enhver sådan lejlighed til at vise vore »farver«, når der da er et rimeligt forhold mellem de som regel sikre udgifter og den sandsynlige »gevinst«.

PERSONTRAFIKAKKVISITION

Langt de fleste mennesker her i landet har et større eller mindre behov for at rejse, og meget tyder på, at dette behov, der stort set hidtil er steget nogenlunde i takt med trafikmidlernes udvikling (eller måske omvendt), absolut ikke har nået kulminationspunktet. Forbedret levestandard, større og større udbredelse af week-end princippet, forlænget ferie og de store byers spredning over stadig større arealer med længere afstande mellem hjem og arbejdssted m. m. til følge vil være stærkt medvirkende hertil, men allerede befolkningstallets stigning vil yderligere forøge det samlede rejsebehov.

De med Statsbanerne konkurrerende befordringsmidler tager som bekendt deres part af dette stigende behov, og deri er der intet foruroligende, eftersom disse befordringsmidler med deres forøgelse af rejsemuligheder og -former selv har været med til at stimulere rejsebehovet. En anden part betjener sig uden videre af Statsbanerne, simpelthen fordi ingen andre befordringsvirksomheder kan byde disse så gode fordele, som vi kan. Vi tænker her bl. a. på en del af nærtrafikken, særlig i hovedstaden, og på en del af den indenlandske fjerntrafik. *Tilbage b'iver imidlertid et meget betydningsfuldt klientel, som i og for sig lige så godt kan betjene sig af vore konkurrenter som af os, og det er her, vi skal sætte ind, det er her, vi skal gøre et virkeligt stykke arbejde for at erhverve vor rimelige del deraf for også til daglig at få udnyttet de tomme pladser i det beredskab, som skal holdes i gang i samfundets tjeneste.*

Hvad kan vi tilbyde de rejsende?

I afsnittet »Kundebetjening« har vi i store træk antydnet, hvad vi både materielt og prismæssigt kan tilbyde det rejsende publikum, men det vil dog være på sin plads her at uddybe enkelte punkter nærmere.

BEFORDRINGER TIL AFTALT PRIS. Selvfølgelig skal vi ude omkring på stationerne, og hvor vi ellers kommer i kontakt med kunderne, først og fremmest søge at sælge befordringerne til takstmæssig betaling, for vi skal jo have flest mulig penge i kassen. Dermed være dog ikke sagt, at vi ikke skal gøre kunderne opmærksom på de fordelagtige rejsemuligheder, der kan komme i betragtning; vi må således ikke benytte os af kundens ukendskab til forholdene til at sælge ham en dyrere billet, end han behøver (f. eks. en almindelig dobbeltbillet i stedet for en week-end billet, familiebillet etc.). Men der kan forekomme tilfælde, hvor der i den store buket af billige rejsemuligheder trods alt ikke findes noget, der tilfredsstiller kunderne, selv ikke kombineret med fordelagtige befordringsmuligheder, tilbud om dansevogn e. lign.

Med henblik på sådanne tilfælde har distrikterne bemyndigelse til at give nedsættelse i de ordinære takster ved befordring af sluttede selskaber, og det hvad enten befordringen finder sted i ordinære tog eller særtog. Anser vi det ude på stationerne for absolut nødvendigt, at der ydes nedsættelse i den ordinære betaling for at erhverve en samlet befordring, må vi derfor straks stille forslag herom til distriktet, og vi må navnlig huske at oplyse, hvor stor nedsættelse det efter stationens skøn vil være nødvendigt at yde, ligesom der må gives motivering for stationens standpunkt, f. eks. oplysning om pristilbud fra andet befordringsmiddel.

For at kunne give disse oplysninger må vi ude på stationerne til enhver tid have nøje føling med, i hvilket omfang der vil kunne fås rutebilbefordring, samt med priserne, som vil være højst forskellige under de foreliggende omstændigheder, d.v.s. hverdag, søndag, fler-dages tur, tomkørsel o.s.v. Det er vel ikke nødvendigt at tilføje, at disse oplysninger ikke *alene* bør fremskaffes hos pågældende kunde, men må søges bekræftet på anden måde, f. eks. gennem nærmeste driftsleder ved vore omnibusruter (jfr. ordre K, side 86a—88a).

Efter modtagelse af stationernes indstilling vil distriktet snarest give underretning om den *største nedsættelse*, der i det *foreliggende* tilfælde må gives, hvorved der er taget hensyn til befordringstidspunkt, deltagerantal, togbenyttelse m. v. Det fremhæves,

at grundlaget for vort pristilbud altid vil være en forretningsmæssig indstilling, og at vi giver afkald på befordringen i de tilfælde, hvor vi fra vore konkurrenters side stilles over for dumpingtilbud, som ikke vil give os mulighed for at opnå en befordringspris, der giver os dækning for vore udgifter ved befordringen.

BILLIGKØRSEL INDEN FOR ET BEGRÆNSET OMRÅDE. Når forholdene taler derfor, kan der i anledning af større udstillinger, sportsstævner, dyrskuer, møder m. v. iværksættes billigkørsel for enkeltvis rejsende, inden for et begrænset område, på bestemte dage og eventuelt med bestemte tog. Vi må derfor ude på stationerne gennem presse, foreninger m. v. altid holde os à jour med den slags begivenheder og sende meddelelse til distriktet om sådanne arrangementer, til hvilke der — fra et større område — ventes så mange deltagere, at det må anses for hensigtsmæssigt at iværksætte billigkørsel.

Meddelelsen må indeholde oplysning om arrangørens navn og adresse, således at distriktet er i stand til at søge nærmere kontakt med denne for om muligt i fællesskab at reklamere både for arrangementet og billigkørslen.

UDEN- OG INDENLANDSKE SELSKABSREJSER. For også at kunne betjene de af vore kunder, som er interesseret i sådanne rejser, arrangerer vi selskabsrejser såvel i ind- som udland. Disse rejser er fortrinsvis baseret på det bredere publikum, som vil rejse godt, men uden luksus, og billigt. Vi har da også adskillige vidnesbyrd om, at hidtidige deltagere i disse ture har været særdeles tilfredse med hele arrangementet.

Stationerne bliver gjort bekendt med etableringen af sådanne rejser gennem udsendelse af brochurer o. lign., og det forudsættes, at først og fremmest det personale, som har med publikum-ekspedition at gøre, studerer og fordeler dette materiale med henblik på bedst mulig vejledning af eventuelle interesserede. Men også alt andet personale bør være bekendt med disse rejsetilbud, idet enhver inden for sin familie- eller omgangskreds har mulighed for at interessere rejselystne i sådanne rejser.



Interiør fra en udflugtsvogn.

SÆRTOGSBEFORDRING. Ved større samlede befordringer stiller Statsbanerne gerne særtog til disposition, når det ikke er muligt at finde passende befordringsmuligheder med ordinære tog. Vi gør dog opmærksom på, at det under afviklingen af den egentlige ferietrafik og navnlig lørdage og søndage i denne periode er begrænset, hvad der kan stilles til rådighed af materiel til sådanne udflugtsæt, men stationerne må selvfølgelig kontakte distriktet for at få nærmere oplysninger, når

der kan være tale om særtogsbefordring.

I bestilte særtog påtager Statsbanerne sig forøvrigt — i det omfang materiel haves til rådighed — at installere højttaleranlæg for mikrofon og grammofonmusik. Distrikterne råder over kinovogne, der er forsynet med forstærkerudstyr og grammofonanlæg og er i stand til at levere musik i togets øvrige del. Der haves også transportable forstærkeranlæg til rådighed. I kinovognene vil der kunne etableres forevisning af tone- og talefilm. Statsbanerne sørger for såvel grammofonplader og film som betjening af anlæggene.

Skulle vore udflugtsrejsende have lyst til en svingom, har vi også mulighed for at imødekomme dette ønske ved at indsætte dansevogne (evt. med bar) i toget. — Naturligvis må der såvel for kinovogn som for højttalervogn betales en rimelig afgift.

STATSBANERNES RUTEBILER. Af og til vil vi ude på stationerne blive stillet overfor befordringsspørgsmål, som kun kan klares eller i hvert fald må antages at kunne løses mest hensigtsmæssigt ved busbefordring, evt. ved en kombination af bus og jernbanebefordring, og mulighederne for at imødekomme vore kunders ønsker i så henseende er gode. Vort rutebilvæsen råder over komfortable og moderne rutebiler, herunder specielle langtursbusser med indstillelige stole, radio o.s.v., og vi står på dette område fuldt ud på højde med de private turistbiler, også prismæssigt, uanset om befordringen skal finde sted i ind- eller udland.

Henvendelse om sådanne befordringer må af stationerne rettes direkte til nærmeste driftsleder under vort rutebilvæsen.

Akkvisitionsarbejdet på stationerne

LEDELSE. Arbejdet med erhvervelse af persontrafik må ifølge sagens natur først og fremmest foregå gennem stationerne. Det bør her ledes af stationschefen. På større stationer kan arbejdet dog overdrages til en anden blandt stationschefens medarbejdere, men det forudsættes naturligvis, at chefen selv nøje følger arbejdet.

Nødvendig medhjælp for lederen bør udpeges blandt de medarbejdere, som er særlig egnede og viser interesse for dette specielle og krævende arbejde. Ved udvælgelse af akkvisitør i de enkelte tilfælde bør der endvidere lægges en vis vægt på sådanne forhold som personligt bekendtskab med kunden, idet en medarbejder, der personlig kender pågældende kunde, givetvis har de største chancer for at afslutte en gunstig forretning.

KONTAKT MED PUBLIKUM. Når vi har valgt at lægge hovedvægten i arbejdet med persontrafikerhvervelsen på stationerne fremfor at koncentrere den hos en speciel akkvisitionsorganisation, hænger det sammen med, at arbejdet, om det skal give et godt resultat, i første række kræver nøje kontakt med publikum, og hvem skulle være bedre i stand til at etablere sådan kontakt end »de, der er på stedet«, d. v. s. DSB's medarbejdere ude omkring på stationerne. De har de bedste forudsætninger for at



Vi må ud til kunderne.

skabe kontakt til alle sider, såvel med enkeltpersoner som med foreninger, organisationer, sportsklubber, større og mindre erhvervsvirksomheder o.s.v.

Denne kontakt må gå ud på at udbrede kendskab til Statsbanernes virksomhed, at orientere om de muligheder, der foreligger for at kunne give oplysninger og råd med henblik på påtænkte rejser, eller at tilveje-

bringe forbindelse mellem de pågældende kundeemner og stationer eller DSB-rejsebureauer.

Men den kontakt, der, når kunderne henvender sig på stationen for at forhøre om befordringsmuligheder, opnås ved den gode personlige kundebetjening, eller den kontakt, der etableres gennem medarbejdernes personlige bekendtskabskredse o. lign., er ikke tilstrækkelig. Der må skabes forbindelse med *alle* de af byens og omegnens foreninger, organisationer, sportsklubber, personaleklubber m. fl., som overhovedet kan tænkes at have et eller andet behov for personbefordring. Sådant forbindelse må skabes og holdes vedlige først og fremmest ved personlige besøg af stationschefen eller en af ham udpeget medarbejder.

Måske vil besøgene, selvom de ikke resulterer i en øjeblikkelig trafikerhvervelse, så dog kunne medvirke til nedbrydelse af de hos nogle mennesker eksisterende fordomme om DSB som den fjerne, bureaukratiske institution og dermed jævne vejen for fremtidige mere resultatrige besøg. Måske vil et resultatløst

besøg også kunne give akkvisitøren anledning til at skaffe sig sådanne oplysninger, at han næste gang, det pågældende kundeemne har brug for befordring, kan komme i rette tid med det rigtige tilbud.

Akkvisitøren må ved besøgene uopfordret fremkomme med forslag og planer for rejser, som kan tænkes at ville have interesse for kunden, og der må tilbydes assistance med alt, hvad der i øvrigt har med befordring at gøre. Hvis stationerne for straks at kunne træffe bindende aftaler om store befordringer eller befordringer i forbindelse med udlandet anser det for formålstjenligt, at en repræsentant for distriktet henholdsvis en mand fra et DSB-rejsebureau deltager i besøget sammen med den lokale medarbejder, vil et sådant ønske så vidt muligt blive imødekommet. Det må forudses, at et sådant arrangement i visse tilfælde kan have sin betydning på den måde, at en påbegyndt forhandling, der synes vanskelig, kan afsluttes med et gunstigt resultat ved en »hurtig handel« på stedet.

Lad os også her sige, at det, når publikum henvender sig på stationerne om personbefordringsspørgsmål, hører med til god personlig kundebetjening uopfordret at tilbyde at ordne *alle* forhold vedrørende rejser, herunder også forhold, der ikke direkte vedrører trafikale spørgsmål, f. eks. pas- og valutaspørgsmål, hotelreservering og pladsreservering i udlandet o. lign. Er stationen ikke i stand til med det forhåndenværende materiale at besvare en forespørgsel, må der rettes henvendelse til distriktet henholdsvis til et af vore rejsebureauer, alt efter spørgsmålets art. Skulle den ønskede oplysning ikke straks kunne skaffes til veje pr. telefon, bør det tilbydes at give kunden underretning senere, skriftligt eller pr. telefon, eller også kan vi, hvis han foretrækker det, henvise ham til selv at aflægge besøg i et af vore rejsebureauer. *En kunde må således aldrig, hverken direkte eller indirekte, henvises til at søge oplysning andre steder end hos vore egne instanser.*

KONTAKT MED PRESSEN. Det vil være af stor værdi at få den stedlige dagspresse interesseret i at give læserne underret-

ninger om forskellige rejseforhold, særlige foranstaltninger af mere almen interesse o.s.v. Ofte henvender bladene sig på eget initiativ til stationerne for at høre, om der er noget »jernbanestof« af betydning for læserkredsen, men vi må ikke lade os nøje hermed. Stationerne bør søge at opretholde det bedst mulige forhold til den lokale presse og selv kontakte redaktionerne, når der haves stof, som såvel vi som bladene kan have interesse i at få publiceret. Tænk på, hvor stor reklamemæssig betydning det vil have for Statsbanerne f. eks. at få deres mere almene rejseforanstaltninger, der har interesse for den lokale læserkreds, omtalt i bladene. Rent bortset herfra er det af betydning, at bladene jævnlig bringer stof om jernbanerne, selv om dette er neutralt i relation til trafikhvervingen, idet enhver god eller blot upartisk omtale af jernbaneforhold bidrager til at skabe os good-will hos læserne.

Det er mange steder lykkedes at få bladene interesseret i arrangering af udflugtsrejser for læserne. Det kan sikkert lade sig gøre mange flere steder. Prøv eventuelt ved personligt besøg hos bladene at vække interessen herfor. Disse »pressetog« hjælper bladene med den service, de ofte ønsker at give deres abonnenter ud over den egentlige nyhedstjeneste, og er til støtte for os ved den autoritet, hvormed de præsenteres for publikum.

Vi henleder samtidig opmærksomheden på, at der sandsynligvis er adskillige foreningsblade, som gerne vil bringe deres læsere faktiske oplysninger om rejsemuligheder m. v., og man har oven i købet ofte indtryk af, at disse blade mangler stof. Hav dette i erindring, når der aflægges besøg hos foreninger, organisationer og klubber, og bring spørgsmålet på bane. Vi har måske netop noget (f. eks. ungdomsrejser, sportsbilletter o.s.v.), som den pågældende forening m. m. kan have særlig interesse af.

KONTAKT MED TURISTFORENINGER. Også de lokale turistforeninger bør stationerne opretholde nøje kontakt med, således at der dels kan drages nytte af disse foreninger ved planlægning af program for udflugter til den pågældende by og omegn, dels gennem samarbejdet kan skaffes oplysninger om forhold, der har betydning i arbejdet med erhvervelse af persontrafik i det hele taget.

ET EKSEMPEL. At en rationel og systematisk tilrettelægning af arbejdet med persontrafikakkvisition virkelig kan give gode resultater, har vi heldigvis set adskillige eksempler på ude omkring på stationerne.

Lad os se, hvorledes en stationsforstander på en mindre bystation iflg. sin egen beretning tog fat på opgaven med at organisere arbejdet med persontrafikerhvervelse:

»En aften i vinter samledes overtrafikassistenterne — — — og trafikassistent — — —, der alle er rejsebureauuddannede, samt stationsforstanderen for at drøfte,

- 1) hvilke muligheder der forelå,
- 2) hvorledes arbejdet skulle tilrettelægges, og
- 3) hvorledes det skulle fordeles.

Der udvistes fra alle sider stor interesse for sagen, og man enedes hurtigt om arbejdets tilrettelæggelse m. v.

Der blev udarbejdet kundekartotek, og efter dette udsendtes i foråret breve og brochurer til såvel enkeltpersoner som større forretninger, firmaer, skoler, hospitaler m. v.

(Der blev udfærdiget breve beregnet til enkeltpersoner og andre til firmaer og lignende; breve til de sidstnævnte afleveredes personligt). Og beretningen fortsætter

..... På skolerne afleveredes brevene f. eks. i lærerværelset i det store frikvarter, og der blev samtidig givet forskellige oplysninger. Ligeledes blev der skrevet til læger, tandlæger, barberer og damefrisører med anmodning om fremlæggelse af brochurerne for patienter, kunder m. v. Ialt blev der udsendt 75 breve til enkeltpersoner og 100 breve til øvrige.

Hvert brev er skrevet for sig, for at henvendelsen kunne få et så personligt udseende som muligt, og brev og brochurer er lagt i kuvert med adresse og forsynet med et mærkat.

På samme måde er i maj måned udsendt:

- Billige danske rundture,
- Billige nordiske rundture,
- Udflugtsrejser i Danmark — selskabsrejser til udlandet og
- Billige rejser med DSB (ialt 105 breve).

Der er ligeledes rettet henvendelse til pressen, som selvsagt var de første, der fik tilsendt brochurer m. v. med anmodning om velvillig omtale. Anmodningerne er efterkommet til stationens fulde tilfredshed, lige-

som pressen — ligeledes efter anmodning herfra — særdeles velvilligt har omtalt, at stationen har haft 3 mand på rejsebureaukursus, og at stationen kan ordne alt vedrørende rejser både i ind- og udland.

I alle henvendelser både skriftlige og mundtlige anvendes betegnelsen »DSB altid til tjeneste«, et slogan som publikum har lagt mærke til.

Ved de utallige mundtlige henvendelser og samtaler har det gang på gang vist sig, at mangfoldige mennesker, også af de befolkningslag, der rejser meget, f. eks. lærere og sygeplejersker, ikke anede, at Statsbanerne har rejsebureauer, og at billetter til udlandet kan bestilles gennem stationerne. Den propaganda, der er udøvet i år, har vist gode resultater, hvilket fremgår af, at beløbet for billetter m. v. modtaget gennem rejsebureauerne i Aarhus og København for månederne januar—juni i år androg 18.599,23 kr. mod 7.901,95 kr. sidste år.

Forøgelsen andrager altså 10.697,28 kr. for disse første 6 måneder af indeværende år, og for juli måned foreligger allerede nu mange bestillinger. At der foruden billetter i adskillige tilfælde er ordnet hotelophold, pasvisering m. v. anføres kun for fuldstændighedens skyld.

Ved bedømmelsen af det opnåede resultat må tages i betragtning, at jernbanen er ude for en meget hård konkurrence bl. a. fra bilfolkenes side, en vognmand her i byen har i år fået 2 nye turistbusser og kører med disse til meget billige priser; endvidere skal nævnes, at et privat rejsebureau fornylig i byens blade averterede med en oplysningsaften på hotel ———, hvor man havde lejet sal.

Ved samtale med folk i forskellige kredse har vi fået det indtryk, at der har været stor tilfredshed med det tilsendte materiale, ligesom henvendelserne i det hele er »faldet i god jord«.

Ja, kommentarer er vel overflødige — beretningen taler sit eget tydelige sprog. *Det er den vej, vi skal frem.*

Vore rejsebureauer

Der er i de senere år oprettet ikke så få af disse særlige DSB-forretninger som en konsekvens af udviklingen i det moderne rejseliv. Bureauernes opgave er i første instans at aflaste stationerne for en del af det merarbejde, som den stadige udvidelse af kundebetjeningen medfører.

At tilrettelægge en længere rejse er jo i dag ikke så ligetil. Går den til udlandet, skal der (når det da ikke er inden for Skandinaviens grænser) ordnes pas, måske viseringer, købes valuta, bestilles hotelplads, reserveres sovevogn, eventuelt plads i gennem-

gående vogne, flyvemaskine eller skib, tegnes forsikringer o.s.v., o.s.v., og vi skal kunne ordne alt dette og meget mere for vore kunder, men selvfølgelig lader denne ofte tidskrævende kundeservice sig ikke altid forene med almindelig billet- og kortekspedition i større omfang. I rejsebureauerne har vi derimod bedre mulighed for at yde kunderne en individuel betjening, og vi har yderligere gennem vore rejsebureauer mulighed for at betjene stationerne med alle de oplysninger, billetter, reservationer m. m., som stationerne har behov for i deres bestræbelser for at yde de kunder, der henvender sig dør, den bedst mulige betjening.

Jo flere folk vi får ind i vor forretning, jo større mulighed har vi naturligvis også for at udvide vor kundekreds på længere sigt. Men ikke alene på denne måde virker bureauerne i persontrafik-erhvervens tjeneste. De tager også del i den direkte akkvisition efter de principper, som vi har omtalt ovenfor. Hertil kommer, at vi i byer, hvor banegården ligger i udkanten af bebyggelsen, ved at indrette rejsebureau inde i byen kan komme til at ligge »ved hovedvejen«, ligesom vi ved at placere nogle af vore rejsebureauer i bydele, som ikke i forvejen er betjent af jernbanen eller af andre rejsebureauer, søger at få et endnu større publikum i tale og dermed at få større muligheder for at hverve nye kunder.

GODSTRAFIKAKKVISITION

Vi har i de senere år måttet konstatere en ikke uvæsentlig nedgang i vor godsbefordring og det til trods for, at befolkningens stigende levestandard og befolkningstallets vækst givetvis må have medført en stigning i samfundets totale godstransportbehov. Nedgangen, der naturligvis har influeret på driftsresultaterne, har ikke mindst været følelig for den indenlandske vognladningstrafiks vedkommende, men også vognladningsvise forsendelser til eller fra udlandet og hele stykgodsbefordringen viser en stagnerende eller nedadgående tendens.

En del af tilbagegangen kan naturligvis føres tilbage til særlige årsager, såsom produktionsnedgang (f. eks. for tørv og brunkul) og svingninger i im- og eksportmængden, men det er hævet over



enhver tvivl, at den i betydelig grad må tilskrives den tiltagende konkurrence fra andre befordringsvirksomheder. Selvfølgelig har de gentagne forhøjelser af vore godstakster i de senere år heller ikke stillet vor virksomhed lettere i konkurrencen.

Statsbanernes ledelse har selvsagt stadig fulgt udviklingen meget nøje og har gennem forbedringer på gods-befordringsområdet tillige med en intensivering af det transportbevaren-

de og transporterhvervende arbejde søgt at imødegå konkurrencen bedst muligt.

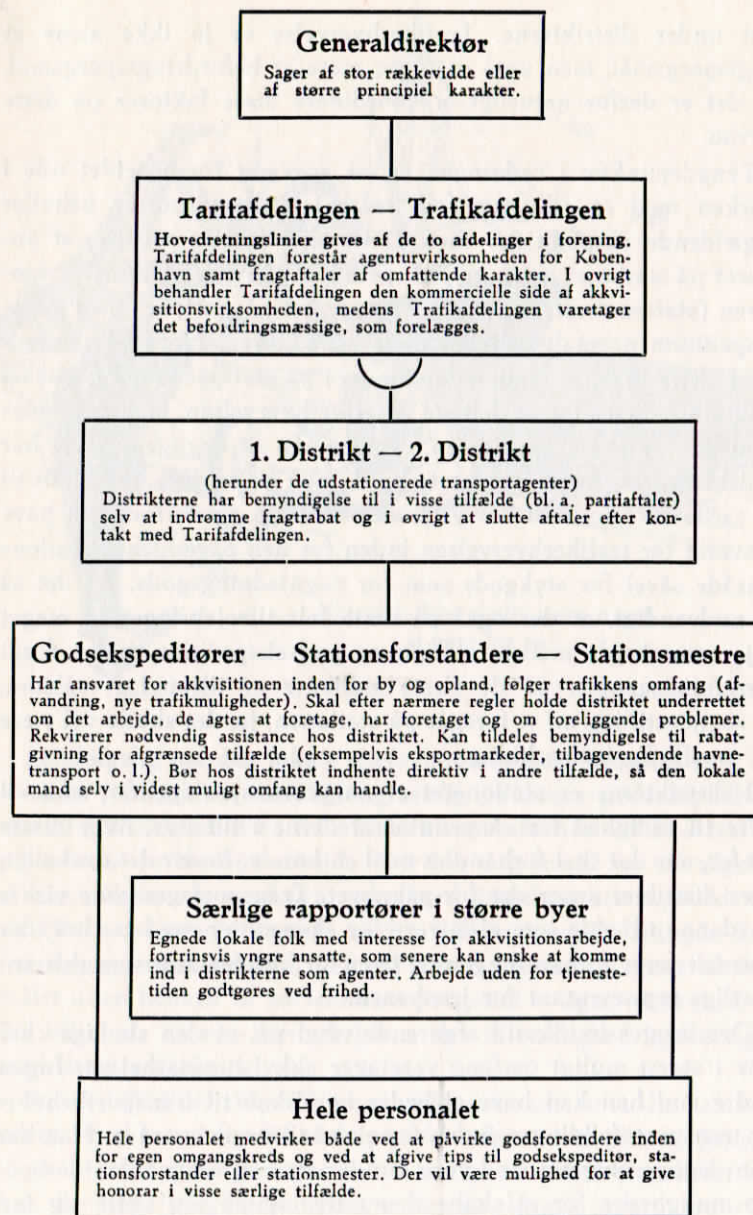
Akkvisitionsarbejdet er som bekendt hidtil i første række blevet varetaget af transportagenturet, der trods den omstændighed, at takstniveauet, periodisk knaphed på lukkede vogne, vognophobning ved overfarterne m. m. har vanskeliggjort dets arbejde i efterkrigsårene, har kunnet fremvise gode resultater.

I foråret 1954 havde vort transportberedskab imidlertid nået et sådant omfang, at det fandtes hensigtsmæssigt påny at effektivisere godstrafikerhvervelsen. Denne kunne iværksættes enten gennem en udbygning af det da bestående transportagentur (ved en forøgelse af antallet af transportagenter) eller ved ligesom i persontrafikerhvervelsen at bygge *alle* instanser ind i akkvisitionsarbejdet, således at også alle vore medarbejdere ude i marken blev inddraget i arbejdet. Det blev besluttet at gennemføre den sidstnævnte ordning, som så trådte i kraft fra den 1. april 1954.

Organisationen af godstrafikerhvervelsen

Organisationen, hvis opbygning fremgår af omstående skematisk opstilling, har til hensigt at gennemføre en styrkelse af transporterhvervelses- og transportbevarelsesarbejdet i alle instanser.

En del af transportagenturets hidtidige funktioner er nu hen-

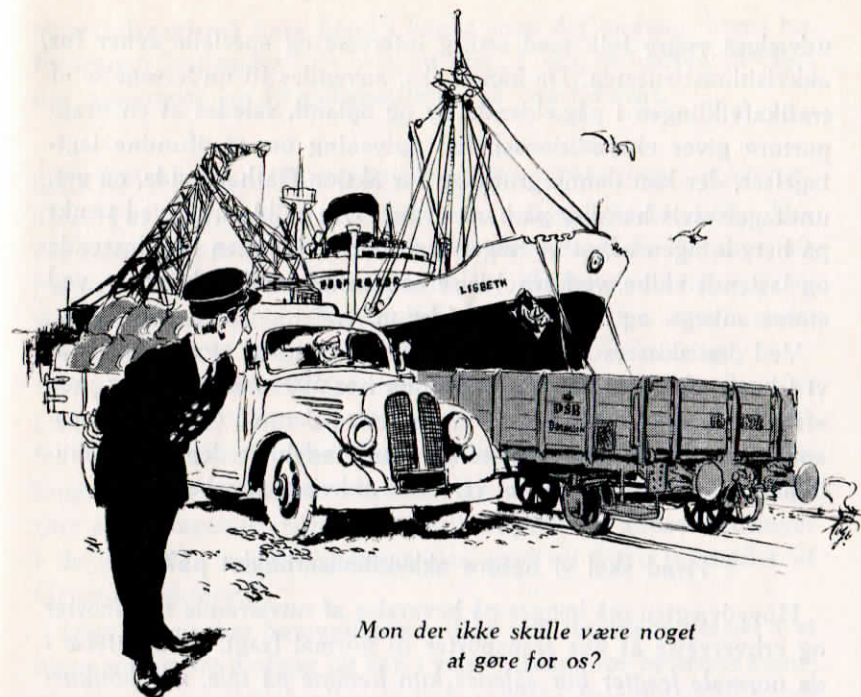


lagt under distrikterne. Trafikerhvervelse er jo ikke alene et fragtspørgsmål, men også mere og mere et befordringsspørgsmål, og det er derfor naturligt at koordinere disse faktorer på dette niveau.

Tyngdepunktet i ordningen er, at ansvaret for arbejdet ude i marken med at erhverve (og bevare) godstransporter påhviler pågældende ekspeditions chef. Dette skal forstås således, at ansvaret på stationer uden godsekspedition påhviler stationsforstanderen (stationsmesteren), medens ansvaret på stationer med godsekspedition normalt påhviler godsekspeditionen. Naturligvis medfører dette ikke, at stationsforstandere på stationer med godsekspedition fritages for at deltage i trafikerhvervelsen, men det synes naturligt, at godsekspeditionen, der gennem sit daglige arbejde har godsbeholdningen på nærmeste hold, med sit særlige kendskab til de tarifariske forhold bør være den ledende og derfor også have ansvaret for trafikerhvervelsen inden for den pågældende stationsområde såvel for stykgods som for vognladningsgods. At det så er nødvendigt, at der også på dette felt tilvejebringes et meget nøje samarbejde mellem station og godsekspedition, bl. a. fordi forretningsgangen på de fleste stationer er tilrettelagt således, at vognbestilling m. v. foregår på stationen, ja, det skulle vel være en overflødig bemærkning.

I distrikterne er stationeret et antal transportagenter, som vil være til rådighed for ekspeditionsstederne i tilfælde, hvor disses chefer, når der skal forhandles med en kunde, finder det ønskeligt, eller distriktet anser det for påkrævet. Transportagenterne virker i sådanne tilfælde som rådgivere for ekspeditionsstedets chef, der normalt fører forhandlingen og over for kunden står som den ansvarlige repræsentant for jernbanen.

Der lægges imidlertid afgørende vægt på, at den stedlige chef selv i størst muligt omfang varetager akkvisitionsarbejdet. Ingen andre end han kan have et bedre kendskab til transportbehovet og transportafviklingen inden for ekspeditionens område. Han har den daglige omgang med vore kunder og har herigennem de bedste muligheder for at skabe den rette kontakt og sætte sig ind i kundernes transportproblemer.



*Mon der ikke skulle være noget
at gøre for os?*

Selvfølgelig må den lokale chefs medarbejdere benyttes som assistance i fornødent omfang, og særlig på større godsekspeditioner vil godsekspeditionen ikke alene kunne bestride det med trafikerhvervelse forbundne arbejder. Der bør dog forud for udvælgelse af den påkrævede medhjælp tales med distriktet herom, fordi distriktet bør have indseende med, at dette specielle arbejde kun overdrages medarbejdere, der må anses for særlig egnede til formålet uden hensyn til anciennitetsspørgsmål e. lign., samt med, at det bliver de samme medarbejdere, der til stadighed beskæftiges med dette arbejde.

For de helt store ekspeditioners vedkommende, hvor det kan forudses, at en betydelig del af de pågældende medarbejders tjeneste — eventuelt i visse perioder — vil medgå til akkvisitionsarbejdet, kan der være tale om at betragte de pågældende som »rapportører« (jfr. organisationsplanen). Til »rapportører« bør fortrinsvis

udvælges yngre folk med særlig interesse og specielle evner for akkvisitionstjenesten. De kan f. eks. anvendes til undersøgelse af trafikafviklingen i pågældende by og opland, således at en »rapportør« giver ekspeditionschefen oplysning om stedfundne iagttagelser, der kan danne grundlag for aktion fra hans side, og evt. undtagelsesvis handler på hans vegne. Der er bl. a. herved tænkt på betydningen af, at vi følger transportafviklingen ved lossende og lastende skibe, ved afholdelse af markeder eller dyrskuer, ved større anlægs- og bygningsarbejder m. v.

Ved den skitserede ordning er der i øvrigt lagt stor vægt på, at vi i kraft af vore stationers placering har 500—600 »filialer« med »filialbestyrere« fordelt ud over landet og dermed et akkvisitionsapparat, som udnyttet på rette måde må indebære den bedste mulighed for at gennemføre et effektivt akkvisitionsarbejde.

Hvad skal vi basere akkvisitionsarbejdet på?

Hovedvægten må lægges på bevarelse af nuværende transportere og erhvervelse af nye transportere til normal fragt. *Nedsættelse i de normale fragter bør således kun komme på tale, når konkurrence fra andre transportvirksomheder gør en sådan foranstaltning nødvendig.*

SÆRFORANSTALTNINGER AF BEFORDRINGSMÆSSIG KARAKTER. Vi skal pege på visse sådanne særlige foranstaltninger, der kan være tilstrækkelige til at fastholde stedfindende transportere eller måske erhverve nye transportere, hvad enten det nu drejer sig om transportere hidrørende fra nye virksomheder, eller transportere, der udføres af transportforetagender i konkurrence med os.

Gennem instruktionsstoffet, jfr. ordreserie E, side 70 (fordeling af gods), side 90 b (sammenlæsning af vognladningsgods) samt GR § 29 (kompleteringsvogne m. v.), er der anvist muligheder, der skulle tjene dette formål.

I særlige tilfælde kan der til distrikterne fremsættes forslag om bestemte vognladningsvise forsendelsers etablering som »rutevogn«, i hvilken forbindelse der gøres opmærksom på, at distrik-

terne selvsagt må have hånd i hanke med det omfang, hvori befordringer fastlægges i en bestemt plan, f. eks. af hensyn til togenes udnyttelse og færdige kapaciteten på overfarterne.

SÆRFORANSTALTNINGER AF FRAGTMÆSSIG KARAKTER. For visse godsarter i bestemte transportforbindelser kan der være tale om at yde forsendere en vis *nedsættelse i de normale fragter*, eller vi kan ved *etablering af undtagelsestariffer* i bestemte stationsforbindelser indføre særtakster for større godsmængder, som vi er interesseret i at overtage til befordring.

Det vil normalt være *Generaldirektoratet*, der træffer afgørelse i alle spørgsmål, hvor der bliver tale om at yde fragtnedsættelse for landsomfattende transportere og for transportere af større omfang og mere permanent karakter, ligesom spørgsmål om etablering af undtagelsestariffer og detarifieringer eller andre ændringer i de generelle fragtberegningsregler altid vil blive behandlet af Generaldirektoratet.

Distrikterne har bemyndigelse til at yde fragtnedsættelser i et nærmere fastsat omfang og kan i visse tilfælde for bestemte transportere give en *station* eller *godsekspedition* bemyndigelse til på egen hånd at træffe bindende aftale med forsendere.

Undtagelsestariffer omfatter normalt et bestemt mindstekvantum af en eller enkelte varesorter i bestemte forbindelser, medens fragtaftaler går ud på at yde en bestemt forsender en nærmere aftalt rabat i de normale fragter.

Der skelnes her mellem 2 arter af fragtaftaler, nemlig

- a) fragtaftaler om et bestemt foreliggende parti i en bestemt transportforbindelse (»partiaftaler«) og
- b) for en bestemt periode eller på opsigelse sluttede fragtaftaler enten i bestemte transportforbindelser eller af landsomfattende karakter.

Forudsætningen for afslutning af fragtaftaler er først og fremmest, at vor normale fragt ikke er konkurrencedygtig over for de transportomkostninger, der opstår ved anden transportmåde,

og at jernbanebefordring til den fragt, der kan opnås for vedkommende transport — alle forhold taget i betragtning — dog vil være lønnende for os.

Det må også være en selvfølge, at der ved afslutning af fragtaftaler inden for den meddelte bemyndigelse må søges opnået det for os gunstigste resultat. Endvidere bør det primært søges gennemført, at en fragtnedsættelse kommer den til gode, som bestemmer transportmåden, d.v.s. normalt den, der betaler fragten. Dette princip er af handelsmæssige grunde ikke altid gennemførligt, navnlig for så vidt angår transporter af landsomfattende karakter. I de hidtil sluttede fragtaftaler er der da også taget det forbehold, at der ikke ved en forud sluttet fragtaftale allerede ydes en fragtnedsættelse for de omhandlede forsendelser. Da dette forhold i visse tilfælde kan give anledning til et uønsket modsætningsforhold mellem afsender og modtager, bør fragtaftaler — i særdeleshed hvor disse omfatter enkeltransporter — så vidt muligt betinges af, at fragtnedsættelsen ydes til den, der betaler os fragten for den pågældende forsendelse.

For at undgå, at de for trafikervhervelsen ansvarlige optager forhandling om transporter, der allerede omfattes af bestående fragtaftaler, er der af Generaldirektoratet udsendt en oversigt over de bestående fragtaftaler, og der må selvsagt ikke optages forhandling om sådanne transporter, hvorved der vil kunne gribes ind i forhold, som det vil være ugørligt i enkeltheder at give alle ekspeditionssteder underretning om. I alle tvivlstilfælde indhentes der naturligvis oplysning og forholdsordre i distriktet.

Nu kan vi ikke her give anvisning på hvornår og for hvilke transporter, der i givet fald kan ydes fragtnedsættelse, idet så mange forskelligartede forhold kan spille ind, men det skal anføres, at det, vi i særlig grad ønsker ekspeditionsstedernes bistand til, er de såkaldte »partiaftaler«. Herved forstås som anført aftaler omfattende et bestemt parti gods i en bestemt stationsforbindelse og uafhængigt af, om det drejer sig om et større eller mindre parti, altså eventuelt også for en enkelt vognladning, men kun i ekstraordinære tilfælde kan der gives fragtnedsættelse for stykgods.

Faktorer af trafikmæssig karakter kan medføre, at Statsbanerne, såfremt konkurrencen fra andre transportmidler nødvendiggør det, er interesseret i at overtage selv en mindre transport mod en særfragt. F. eks. tænker vi på sådanne faktorer som tilstedeværende tomme vogne, vognudligning mellem distrikterne, nødvendig tilførsel af tomme vogne til visse læsseområder inden for distrikterne, erfaringsmæssig ledig plads i godstog, maskinberedskab og meget andet. Disse forhold må distrikterne til enhver tid holde de lokale chefer underrettet om.

Lad os til belysning af det her sagte nævne et praktisk eksempel fra en mindre station:

Der kommer på bestemte dage en stykgodsvogn til stationen, eller der indgår måske melding om, at der vil komme en sådan med morgengodstog. Nu ved stationens chef gennem sit kendskab til forholdene, at købmanden, foderstofforretningen eller en større gård står for at skulle sende korn, kartofler e. lign. et eller andet sted hen, en transport, som en privat vognmand plejer at få. Vor chef ringer distriktet op, forklarer situationen og får under forudsætning af, at den tomte vogn straks kan anvendes, hvorved vognfordeleren sparer at sende en tom vogn andetsteds fra, bemyndigelse til om muligt at træffe aftale med forsenderen om en fragtrabat af en vis størrelse, og det lykkes ved forhandling at få transporten mod 15 pct. rabat i fragten.

Vi skal tilføje, at der, hvis det er nødvendigt for at få transporten, på tilsvarende måde kan være tale om at give fordelagtigere tilbud i perioder med almindelig vognrigelighed. Lad os også i denne forbindelse gøre opmærksom på, at det ikke alene er de store firmaer, vi skal have fat i, men i lige så høj grad de mange enkeltransporter eller transport af begrænsede partier.

Trafikervhervelsens udøvelse i praksis

Vi starter med et eksempel:

Der er eksportmarked i x-by. Stationen sender efter gammel tradition 6 vogne — rengjorte og grusede, som de skal være — ned på pladsen ved markedet. Der tinges og handles, drikkes måske også lidkøb, og i løbet af dagen samler opkøberne deres indkøb, — og lastbilerne kaprer efterhånden dyrene. Vore vogne siger som bekendt ikke selv noget, de står der bare.



Om eftermiddagen køres de op igen. De 5 er tomme, og i den 6. er der 3 søer til y-by. Disse dyr kunne ikke rummes i lastbilerne, for ingen vognmand med respekt for sig selv kører til y-by med kun 3 grisesøer, i hvert fald ikke til en fragt som kunden vil betale. Men Statsbanerne skal gøre det — — —, formedelst nogle få kroner i fragt.

Nu vil vi ikke påstå, at det havde været gør ligt at generhverve en transport som den omtalte, selv om der

var blevet gjort en indsats herfor, *men det må slås fast, at vi i hvert fald ikke kan klare os i konkurrencen på denne passive måde.*

Det er sagt før, og vi gentager det atter: *Vi må ud til kunden og sælge vore varer.*

Der kunne fremføres mange tilfælde af samme art som det ovenfor omtalte, skibe, der kommer i havn, sæsonbetonede forsendelser o.s.v. Vi må være på pladsen, dér hvor der er mulighed for at kontakte kundeemner, og vi må udnytte den position, som den lokale chef forhåbentlig har. Han bør være i nøje kontakt med samtlige industrier, handelsvirksomheder, forretninger og alle andre, som har et transportbehov, og han må fra dag til dag følge trafikudviklingen inden for området. Han må rettidig etablere kontakt med opstående nye virksomheder, og disses transportbehov må søges klarlagt og sikret for jernbanebefordring.

EMNEKARTOTEKET. For til stadighed at være klar over trafikbehovet og trafikafviklingen inden for pågældende område må emnekartoteket, der jo er en slags kortlægning, eller markedsanalyse om man vil, af godstrafikken inden for området, altid være ført à jour. Det må omfatte alle godsforsendere inden for området, altså ikke alene dem, der benytter jernbanen helt eller delvis, men også dem, der ikke benytter jernbanen. For de sidstes vedkommende kan det selvfølgelig være vanskeligt at skaffe fyldestgørende oplysninger, særlig hvis der er tale om folk, der er mindre venligt indstillet overfor vor virksomhed. Men i sådanne

tilfælde må der søges fremskaffet så gode oplysninger som muligt, selvfølgelig uden at forringe vor anseelse hos de pågældende. Vi gør opmærksom på, at det, når der er tale om lastbilbefordring, vil have betydning at notere på emnekortet, om der er tale om vognmandskørsel eller kørsel med kundeemnets egen bil. I øvrigt bør på de enkelte kort føres alt, som på den ene eller anden måde kan have betydning for den fremtidige kontakt med kunden.

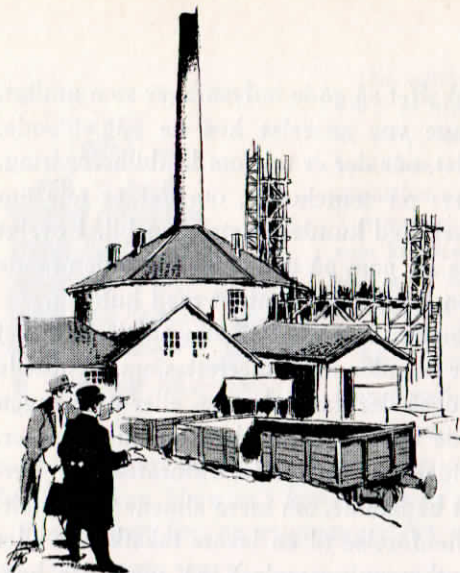
Af hvert emnekort udarbejdes 2 genparter, som ad tjenstlig vej fremsendes til distriktet, der desuden må underrettes om eventuelle ændringer, således at man også der kan følge op- eller nedgangen i transporterne til og fra de enkelte forsendere og kundeemner. Det ene eksemplar går videre til Generaldirektoratet, der derigennem bliver i stand til at bedømme, om mere almene foranstaltninger (såsom godsartens henførelse til en lavere takstklasse eller ændringer i bestående fragtberegningsregler) må anses for hensigtsmæssige eller påkrævede.

KONTAKT MED FORSENDERNE. På grundlag af de gennem kartoteket tilvejebragte oplysninger bør den for trafikerhvervelsen ansvarlige i første række søge at opnå kontakt med de forsendere, der ikke — eller kun i ringe omfang — benytter jernbanen.

Måske skyldes anvendelsen af andre transportmidler blot manglende kendskab til vore forsendelsesmåder, befordringshastigheder, takster o.s.v., og de fornødne oplysninger kan i så fald være tilstrækkelige til at hverve den pågældende som kunde. Men om ikke andet må det såvidt gør ligt søges oplyst, hvorfor anden befordring benyttes, og de tilvejebragte oplysninger meddeles så snart til distriktet, der derefter vil undersøge, hvilke udveje der skal prøves i eventuelle nye forsøg på at hverve den pågældende som kunde.

Så snart nye virksomheder etableres, eller bestående virksomheders transportbehov undergår forandringer, vil det være af største betydning, at den lokale chef snarest optager kontakt med virksomhedens indehaver og underretter distriktet om forløbet af forhandlingen.

Ved forhandlingerne med forsenderne søges i størst mulig udstrækning fremskaffet kendskab til



Det gælder om at være på pletten i tide.

- a) trafikbehovet,
- b) transportforbindelser,
- c) foreliggende fragttilbud fra de med os konkurrerende transportvirksomheder, hvorved bemærkes, at der ved skibsbefordring ud over selve skibsfragten påløber forskellige andre omkostninger (vareafgifter, laste- og losseudgifter samt assurance).
- d) forsenderens eventuelle særlige interesse

— bortset fra fragtomkostningerne — i valg af transportmåde (f. eks. ved jernbanebefordring kontinuerlig levering, i mange tilfælde mindre emballageomkostninger, eventuel tilstedeværelse af sidespor o. lign.).

Oplysningerne, der i muligt omfang skal søges efterprøvet, meddeles distriktet samtidig med indberetning om den stedfundne forhandling.

Kontakten med forsendere og kundeemner må, når det er muligt, ske ved, at den lokale chef eller om nødvendigt dennes stedfortræder (rapportøren) aflægger *personlige besøg* hos disse. Chefen bør dog i alle tilfælde selv aflægge besøg i første omgang hos større kunder eller kundeemner eller hos emner, som påregnes at ville være vanskelige at have med at gøre, og derudover i så stort omfang som muligt.

Sådanne besøg bør i øvrigt ikke indskrænke sig til de foran omtalte tilfælde, hvor vi har en umiddelbar anledning til at søge kontakt med forsendere. Der må af og til aflægges besøg hos vore kunder, selv om det vides, at de benytter Statsbanerne i videst

mulig udstrækning og ikke påtænker at forlade os som kunder. Om ikke andet kan vi under en sådan »høflighedsvisit« give udtryk for vor påskønnelse af at have den pågældende som kunde, spørge om kunden er tilfreds med vor betjening af hans virksomhed, tilbyde at medvirke til at rette, hvad kunden måske kunne ønske ændret, eller også give oplysning om en nyoprettet hurtigere forbindelse, ny forsendelsesform e. lign., som kan tænkes at have interesse for kunden.

Trafikanten betragter oftest et sådant besøg som en opmærksomhed og føler sig tiltalt deraf. Måske har han været af den opfattelse, »at disse jernbanemænd var embedsmænd, bureaukrater og kontoriusser, som man sådan nærmest kun kunne komme i skriftlig kontakt med«, og er det ved vort besøg blot lykkedes os at bringe ham ud af den vildfarelse, er vi nået et godt stykke videre frem mod vort mål, at få kunden til at betragte os som en forretningsvirksomhed, der er til hans tjeneste med hensyn til løsning af hans transportproblemer.

Endvidere må det anses for at være af betydning, at den lokale chef selv aflægger besøg hos ledende personer inden for erhvervslevet, særlig hvis disse selv er aktive forretningsfolk.

Måske kunne det være af interesse at få et par råd med på vejen, forinden De begiver Dem ud på kunde(-emne)besøg.

Det vil selvsagt være af største betydning for Dem forud at *vide mest muligt om pågældende foretagendes transportforhold* og andre forhold, der står i forbindelse hermed. De vil derved have bedre forudsætninger for at forstå trafikantens særlige problemer og vanskeligheder på det trafikale område og vil stå bedre rustet i de saglige drøftelser med ham.

Udvælg nøje *tidspunktet for besøget*. Det må ikke så gerne finde sted på en tid, hvor den pågældende er travlt optaget i sin forretning eller af møde, af forhandling e. lign. Både den, De besøger, og De selv skal have god tid til at gennemdrøfte problemerne. Mange travle forretningsfolk, kontorfolk, eller hvem det nu er, De skal tale med, vil i øvrigt afgjort sætte pris på, at De i forvejen har truffet aftale om tidspunktet for besøget.

De må også være klar over, *hvem De skal tale med* i firmaet. Har De tidligere aflagt besøg, bør det være noteret i kundekartoteket, men er det ikke tilfældet, må De i forvejen på en diskret måde finde ud af, hvem De skal tale med. Drejer det sig om en større virksomhed, er det jo ingenlunde sikkert, at De skal tale med direktøren. Der er måske en transportchef eller en anden af firmaets medarbejdere, som specielt tager sig af transportforhold, og som ikke bør forbigås.

Men vigtigst af alt er det, at De er helt på det rene med Deres ærinde hos kunden, at De ved, hvad De vil sige, og hvad De eventuelt vil tilbyde. *Gennemtænk prob'emerne nøje foru*, og mener De f. eks. at have mulighed for ved et besøg at hverve en transport for jernbanen, hvis der kan tilbydes en fremskyndet befordring eller et fragtafs'ag, så må De i forvejen, eventuelt gennem en telefonopringning, hos distriktet søge at skaffe Dem be-myndigelse til at tilbyde en sådan fremskyndet befordring eller til at yde en vis fragtrabat. Den moderne forretningsmand bryder sig ikke om at få besøg af en mand, der vil sælge en vare, men som så under forhandlingen om prisen (fragten) må sige, at det skal han først spørge om »på et kontor«. Mange forretningsmænd sætter tværtimod pris på at få hande'en afsluttet på stedet.

Det er klart, at De kan komme ud for krav, som ikke kan opfyldes, eller som De alligevel ikke straks kan tage stilling til. Så må De eventuelt sige, at det må De overveje nærmere, og/eller at De først må foretage visse beregninger, undersøgelser e. lign., men fortæl derimod ikke, at De først skal spørge i København eller Aarhus.

Der kan også være tilfælde, som De allerede på forhånd er klar over, at De ikke kan klare alene. De vil da kunne anmode om sagkyndig assistance fra distriktet, som vil stille en af de der stationerede transportagenter til rådighed ved forhandlingen med pågældende firma. Vi vil dog her gerne endnu engang pointere, at det også i en sådan situation må være den lokale chef, der leder forhandlingen og optræder som Statsbanernes hovedrepræsentant over for firmaet.

Under Deres forhandlinger med kunden bør spørgsmålet om

eventuel rabatyldelse først komme på tale, når alle muligheder for at få transporten til de normale takster er udtømt, og da kun såfremt transporten alle forhold taget i betragtning dog må anses for lønnende for os.

Pas endelig også på (jfr. side 82) ikke at stille rabatyldelse i udsigt for transporter, for hvilke der allerede er sluttet aftale, eller hvor en aftale kan kollidere med aftaler af mere landsomfattende karakter. Er der f. eks. med et større firma sluttet en aftale, der giver os fragtindtægter på flere hundredtusinde kroner om året og kunden en vis rabat, må man givetvis være meget forsigtig med at yde en større rabat for forsendelser af samme art, navnlig hvis der er tale om mindre sendinger og eventuelt konkurrerende firmaer. Ingen kan vist være i tvivl om, hvad resultatet vil blive. Det er altså nødvendigt, at De konfererer med den udsendte oversigt over de bestående fragtaftaler, og er De i tvivl, må De ubetinget indhente forholdsordre hos distriktet.

Sluttes der en forretning, skal der skrives en slutseddél (form. B 55). Den udfærdiges i 4 eksemplarer ved gennemskrivning ved hjælp af fast karbonpapir. Det hvide eksemplar udleveres til den kunde, med hvem aftalen sluttes (skriv endelig firmaets navn korrekt — fejlagtig eller mangelfuldt firmanavn irriterer kunderne), ekspeditionen beholder selv det røde eksemplar, medens det blå eksemplar sendes til pågældende distrikt og det gule eksemplar til Generaldirektoratet.

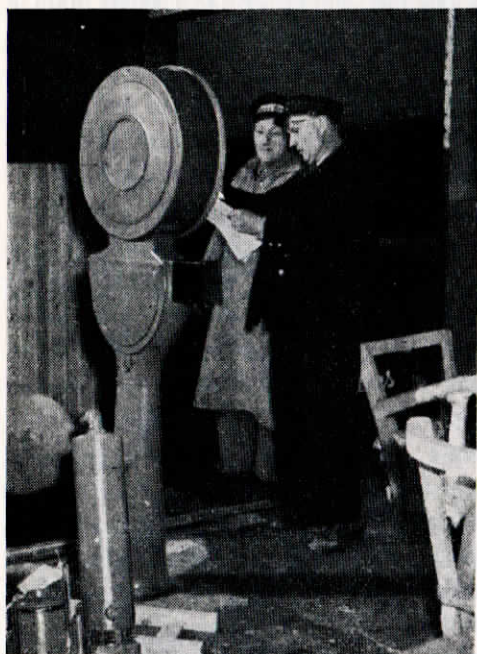
Skulle Deres besøg hos



Tab alligevel ikke modet.

kundeemnet nu ikke resultere i, at der, som det måske var ventet, afsluttedes en forretning for Statsbanerne, beder vi Dem om ikke at tabe modet af den grund. Deres besøg har trods alt ikke været forgæves; i hvert fald har De gennem Deres optræden over for kundeemnet haft mulighed for at højne vor virksomheds anseelse i den pågældendes øjne, og måske vil De have held med Dem ved det næste besøg — —.

Det indtil nu sagte om kontakt med forsenderne tager hovedsagelig sigte på det direkte akkvisitionsarbejde, som udføres af ekspeditionsstedets chef og de eventuelle særligt udpegede medarbejdere (rapportører). Men når forsenderne selv henvender sig til ekspeditionsstedet, må de naturligvis også, ligemeget hvem henvendelsen sker til, og uafhængigt af, om det drejer sig om en



Også ude på pakhuset
må kunderne vejledes omhyggeligt.

personlig eller telefonisk henvendelse, have en sådan behandling, at de ikke får indtryk af at komme til ulejlighed, men tværtimod føler, at vi er opsat på at betjene dem bedst muligt. Vi skal ikke her gentage alt, hvad der allerede er sagt om den personlige kundebetjening. Dog vil vi gerne nævne visse ting, som kan have særlig betydning for vort forhold til godsforsenderne.

Det vil være absolut påkrævet, at kunderne altid vejledes omhyggeligt om fragtf forhold, befordringsmuligheder

og de forskellige befordringsarter. Ved forespørgsler om fragter skal der gives forespørgeren tydelige og nøjagtige oplysninger om disses størrelse. Er ekspeditionsstedet — f. eks. for sendinger til udlandet — ikke selv i stand til at fastslå de nøjagtige omkostninger ved transporten, må der omgående og om nødvendigt pr. telefon indhentes oplysninger herom i det transportagentur (i Generaldirektoratet eller i distrikterne), hvorunder stationen hører:

I Storkøbenhavn (d.v.s. S-baneområdet samt strækningerne Nøl—Fm)

bytelefon Central 400, lokal 241—242,
selectortelefon Kh 540.

I 1. Distrikt (stationer uden for Storkøbenhavn)

bytelefon Central 400, lokal 661,
selectortelefon Kh 262.

I 2. Distrikt

bytelefon Aarhus 2.77.77, lokal 172,
selectortelefon Ar 172.

Det er dog i mange tilfælde ikke tilstrækkeligt blot at besvare forespørgslerne i overensstemmelse med det ovenfor anførte.

Vi må erindre, at forespørgerens største interesse som oftest ligger i den billigste befordring, og at hans forespørgsel om vore fragter måske i første række går ud på at få et grundlag for at trykke andre befordringsmidlers fragt. Det er jo i denne forbindelse en ulempe, at vore takster er offentligt tilgængelige i modsætning til vore konkurrenters. Dette forhold må ekspeditionsstederne være opmærksom på, og når det drejer sig om transporter af nogen betydning, følge spørgsmålet op for i videst mulig omfang at sikre sig, at disse transporter, om nødvendigt gennem en særfragt, erhverves for jernbanebefordring.

Ved forespørgsler om befordringstid må der ikke anlægges et skøn, men oplysning bør gives i overensstemmelse med distrikternes togplaner, evt. også L.I.M.-uddrag. I tvivlstilfælde må ekspeditionerne indhente fornøden oplysning gennem distrikterne.

Lad os illustrere det med et eksempel:

Travhesten »Silver Streak« skal til Milano og deltage i et stort derby, men forinden ønsker dens ejer en nøjagtig befodringsplan for dyret, idet han samtidig lader forstå, at fragtspørgsmålet, der dog kun er sekundært, også ønskes belyst.

Vognkontrollen slår op i køreplan, i L.I.M.-uddrag, i takster og meget andet og finder frem til en fin befodringsplan.

Hvis hesten sendes med tog 3319 den 16. ds. kl. 18.50, er den i Milano den 19. om morgenen, og fragten vil andrage så og så meget.

Vognkontrollen, der af natur er skeptiker, er imidlertid ikke helt sikker på, at det kan være rigtigt, og spørger for alle tilfældes skyld distriktet, om det kan være rigtigt, hvad det viser sig at være.

Hestens ejer er tilfreds med oplysningen, og den 16. afgang »Silver Streak«. Den 23. modtager vognkontrollen et smukt postkort af Milanodomen, og bagpå sender den lykkelige derbyvinder en masse venlige hilsener og tak for vel gennemført befodrning af »Silver Streak«.

Vognkontrollen kigger lidt på kortet og siger til telegrafvagten: »Jeg har nu ikke hidtil haft ret megen fidus til alle de røde og grønne streger i det L.I.M.-værk, men det ser alligevel ud, som om vi kan regne med dem.«

De ved togplanerne tilrettelagte befodringsplaner skal overholdes for derigennem at give kunderne tillid til jernbanens befodrning. En overholdelse af disse befodringsplaner er bl. a. afhængig af forsvarlig emballering, tydelig og rigtig mærkning og forskriftsmæssig beklæbning. I denne forbindelse gøres opmærksom på, at det vil være en dårlig tjeneste over for kunderne — og i givet fald til skade for jernbanen — at tolerere en utilstrækkelig emballering eller utydelig mærkning, og det vil normalt være muligt, når forholdet forklares på rette måde, at få kunderne til at forstå, at disse primære krav må opfyldes for at sikre godset en tilfredsstillende befodrning.

Vi må også her gøre opmærksom på betydningen af at holde togplaner o. lign. à jour. Vi benytter os atter af et eksempel fra praksis:

En direktør for en cykelfabrik ringer til godsekspeditionen og er rigtig godt gal i hovedet: »Hør nu her, hr. godsekspeditor, nu går den ikke længere med de mange forsinkelser på mine cykelstel til København. I sidste uge sendte vi 20 stel, og de kom drivende hele 2 dage for sent til København. Jeg har indtil trivialitet hørt på Deres forklaringer om rigtig mærkning, solid emballering o.s.v., og det er selvfølgelig ubestride-

lig rigtigt, at de dele må være i orden, navnlig når DSB fortsat anser det for nødvendigt at omlæse godset til København 3 gange undervejs. Men jeg vil simpelthen ikke finde mig i det længere, og De kan godt hilse distriktet, eller hvad det nu hedder, og sige, at hvis den sending, vi indleverer idag ikke er fremme til tiden, så har Statsbanerne set det sidste frihjul fra min fabrik.«

Godsekspeditionen er alvorlig ked af denne historie og lover at gøre, hvad han kan, hvortil direktøren bemærker: »Forstå mig ret, det er ikke Dem eller Deres medarbejdere på godsekspeditionen, min klage gælder, men der må være et andet sted, hvor det svigter.«

Godsekspeditionen ringer derpå til distriktet og gør rede for det ultimatum, han har modtaget, og han taler sin sag med den største alvor. Distriktet undersøger tilfældet, og det viser sig da, at station X, den første omlæsningsstation på cykelstollenes vej til København, daglig igennem forfærdelig lang tid har videresendt disse og meget andet gods i en forkert vogn o.s.v., og hvorfor? fordi stationen ikke holdt sine togplaner à jour.

Ja, der ser De — liden årsag, stor virkning. I dette tilfælde lykkes det måske for godsekspeditionen at fastholde transporten, men det er desværre ikke altid, det går sådan. Ofte forsvinder forsenderen lige så stille fra os, og så er det umådelig svært at tilbageerobre ham som kunde.

Men også i selve akkvisitionsarbejdet kan ekspeditionsstedets øvrige personale, såvel kontor- som pakhus- og pladspersonale, være med.

Hver eneste medarbejder på ekspeditionsstedet vil, når der arbejdes med åbne øjne og øren, have mulighed for at opdage eller erfare ting og hændelser, som meddelt videre til den, der har det egentlige ansvar for akkvisitionsarbejdet, kan have den største betydning for dette arbejde.

At det ikke blot er smuk teori ses bl. a. af følgende eksempel:

På en godsekspedition modtog en ekstraarbejder en dag et større parti slagterivarer til forsendelse til København, og da han var bekendt med, at disse varer gennem længere tid havde været forsendt pr. lastbil, gav han sig i snak med chaufføren for at få oplyst grunden til, at de nu påny kom til forsendelse med jernbanen.

Da han derved blev klar over, at det skyldtes en uoverensstemmelse mellem slagteriet og den vognmand, der hidtil havde haft transporterne, underrettede han straks kontoret, og ved hurtig handling fra godsekspe-

ditørens og distriktets side — bl. a. ved indsættelse af en ny ilgodsvogn — lykkedes det at generobre store regelmæssige befordringer af slagterivarer, ikke alene fra slagteriet i denne by, men også i to andre nærliggende byer, — befordringer, som indbringer Statsbanerne flere hundrede kroner i fragt hver uge.

Da befordringerne ikke kan antages at ville være kommet i stand uden ekstraarbejderens indgriben i det psykologisk rigtige øjeblik, viser tilfældet tydeligt, både at hele personalet har muligheder for at deltage i akkvisitionen, og at der, når alle instanser arbejder sammen, virkelig kan opnås pæne resultater.

Det skal i øvrigt bemærkes, at ekstraarbejderen fik honoreret sin indsats med en ducør.

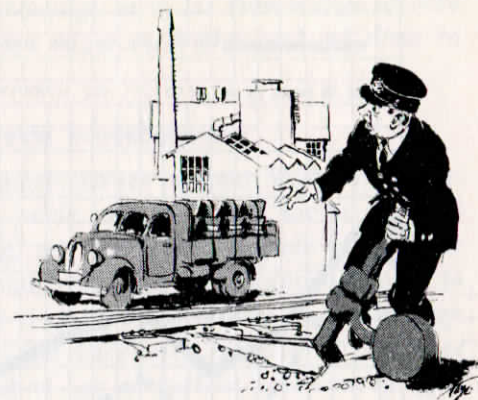
Er De beskæftiget på kontoret med f. eks. at besvare forespørgsler om fragtoplysninger e. lign., vær da opmærksom på, om der, når forespørgeren finder vor pris for høj, skulle være en chance for os, hvis vi kan tilbyde tarif- eller befordringsmæssige særforanstaltninger, og giv Deres chef et praj herom. Måske kan en hurtig indgriben fra dennes side (indhentelse af telefonisk tilladelse fra distriktet til at give tilbud om et vist fragtafslag m. m.) alligevel redde befordringen for Statsbanerne.

Eller er De beskæftiget med banepakkeekspedition? Så lægger De måske en dag mærke til, at antallet af banepakker fra kaffegrosserereren begynder at tage stærkt af. Der er altså et eller andet, der ikke er, som det skal være, et eller andet, som har fået kaffegrosserereren til at benytte et andet befordringsmiddel til sine forsendelser, — for det er jo ganske usandsynligt, at grossererens kunder skulle være holdt op med at drikke kaffe! Men under alle omstændigheder må firmaet kontaktes, for at vi kan få lejlighed til at rette eventuelle fejl e. lign., og De må derfor meddele Deres iagttagelse til stationens leder.

Det kan også være, at De under rangerarbejdet på et privat sidespor iagttager, at forsendelser, der ellers plejer at gå med jernbane, nu til- eller bortkøres pr. lastbil. Meddel det straks til gods-ekspeditøren (stationschefen). Også her vil en omgående forhandling med firmaet eventuelt kunne redde transporterne for os.

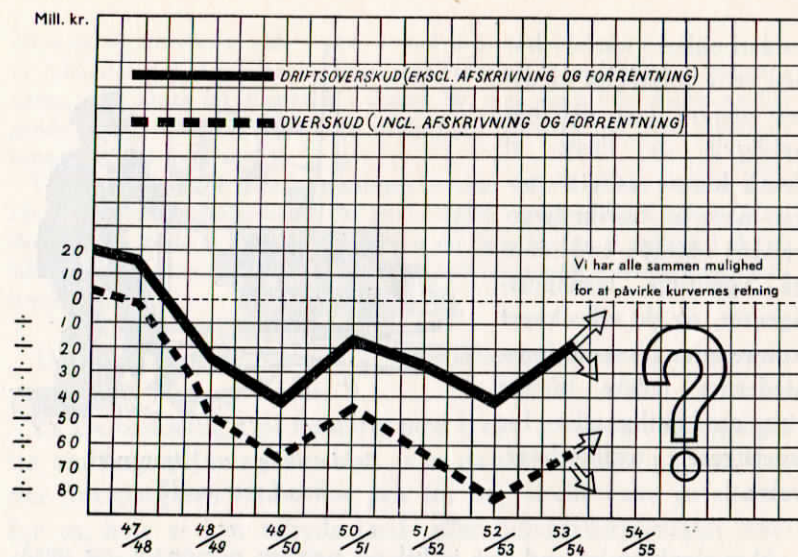
Og hvilke muligheder har ikke vore lastbilchauffører, som har deres gang blandt mange mennesker i by og på land. Ofte vil disse

medarbejdere, når de har den rette forståelse af deres opgave (og det har heldigvis de fleste af dem), kunne udrette meget mere på trafikervervelsens område end mange egentlige transportagenter, og de vil sikkert kunne give ekspeditionsstedernes ledere mange tips om muligheder for yderligere trafikervervelse.



*Er det ikke „vor“ transport,
han kører med?*

Men også andet end det indtil nu nævnte personale, og også på andre arbejdsfelter, og også uden for tjenesten kan vi yde vort bidrag til konsolidering af Statsbanernes stilling, således som vi vil gøre rede for det i næste afsnit.



Alles medvirken

Vi vil alle gerne have kurverne til at stige, for, det må vi indrømme for os selv, der er noget vist forstemmende i at arbejde i en virksomhed, hvis synlige økonomiske resultater det ene år efter det andet er så dårlige, som de aftegnede kurver viser. Men kan vi da selv gøre noget for at bedre de økonomiske resultater i tiden fremover?

Jo, kurvernes forløb er til en vis grad afhængig af, om det vil lykkes os dels at fastholde Statsbanernes gamle kundekreds, dels at tilføre nye kunder, og midlerne hertil er en tilfredsstillende kundebehandling og et effektivt trafikhvervningsarbejde.

I de foregående afsnit om disse to emner har vi hovedsagelig givet retningslinier for de af vore medarbejdere, som på den ene eller anden måde kommer i direkte kontakt med vore kunder, eller for hvem det er en naturlig opgave at virke direkte i det trafikhvervende arbejde, *men skal det samlede resultat blive godt, d.v.s. få en virkelig opadragende virkning på kurvernes*

forløb, er det ubetinget nødvendigt, at vi får flest mulige af vore medarbejdere i virksomheden til at medvirke også på disse to specielle områder.

Den indirekte kundebehandling

Næsten hver eneste af Statsbanernes omtrent 30.000 medarbejdere vil på en eller anden måde have mulighed for at yde god eller dårlig kundebehandling, selv om vedkommende »aldrig ser en kunde«. I videste forstand består den gode kundebehandling jo ikke blot i at sørge for, at vi er så og så høflige og tjenstvillige over for vor kunder, at vi har banelinier, materiel og stationer m. v. af en vis standard, at vi har en perfekt køreplan og gode befordringsplaner. Vi må også sørge for, at banelinier og materiel er vel vedligeholdt, at vognene er rengjort, når vi overlader dem til vore kunder, og vi må drage omsorg for, at trækraftmateriel og sikringsanlæg m. v. betjenes så omhyggeligt som muligt. Vi må sørge for, at godset ikke lider skade i vor varetægt, og vi må passe på, at køreplanerne og togplanerne bliver overholdt.

Vore medarbejdere ude på strækningerne, banearbejderne, banebetjentene, banenæstformændene o.s.v., kan yde god kundebehandling ved at sørge for, at sporene er så vel justerede og vedligeholdte, som de dertil afsatte midler og timer tillader. Dårligt liggende skinner kan gøre kørslen ubehagelig for vore kunder og afstedkomme skader på gods, som måske ikke er læsset, som det burde være.

Vore medarbejdere i værkstederne må vogte på, at det materiel, der er til eftersyn og reparation, sendes ud omhyggeligt efterset og repareret således, at vi ikke på grund af mangler i den retningsrisikerer uheld og skader til gene for vore kunder. Og medarbejderne i maskindepoterne? — De påser, at lokomotiver og motorvogne er helt i orden, når lokopersonalet overtager dem, for at vi ikke skal risikere forsinkelser på grund af mangler, som kunne have været udbedret på et tidligere tidspunkt.

At sørge for, at belysning, varme og rengøring i personvognene er i orden fra togudgangsstationerne, er et arbejde af stor betydning for passagerernes velbefindende i vore tog. Hvad hjælper



Også en form for kundebehandling.

det, at vognen er ny og moderne, hvis lyset er i uorden og ikke kan brænde, når der er brug for det, og det hjælper kun lidet, at togbetjenten er høflig og elskværdig, hvis der er hundekoldt i vognen, måske fordi stationsbetjenten på togudgangsstationen tilfældigvis glemte at anbringe varmeslange mellem 1. og 2. vogn. »Hvorfor gik togføreren forresten ikke igennem toget for at se efter blandt andet også dette. Der var adskillige rejsende, der ønskede orientering, og folk vil nu engang helst tale med chefen« (citater af en henvendelse til Generaldirektoratet).

Hvad kan lokomotivpersonalet så gøre for kundernes bekvemmelighed — altså i henseende til god kundebehandling? — Meget. Undgå så vidt muligt for hårde opbremsninger. Der er mange lokomotivførere, der er rene virtuoser i at bruge bremserne, således at opbremsningerne, når der da ikke er fare på færde, sker blidt og behageligt, men der er også enkelte, som vist engang burde prøve at være stående passager i det tog, de selv fører! Undgå også »staccatokørsel« (dermed mener vi opbremsning i sidste øjeblik foran det ene stopsignal efter det andet). Sådan

kørsel, der undertiden praktiseres på blokstrækninger med et foranliggende langsomtkørende tog, skaber irritation hos vore passagerer, og så er det forresten også en meget uøkonomisk kørselsform, som ikke engang fremmer toget et eneste øjeblik.

De af vore medarbejdere, der er beskæftiget med ledelse af toggangen og med betjening af sikringsanlæg m. v., må ligeledes undgå at stoppe togene, navnlig de personførende, mere end højst nødvendigt. Dels skulle vi for vore kunders skyld gerne overholde vor køreplan, dels irriteres de fleste passagerer over ekstraordinære stop. Lad os i denne forbindelse bemærke, at medarbejderne under signalformandsstrækningerne rundt omkring yderligere kan bidrage til nedbringelse af antallet af ekstraordinære stop ved grundige eftersyn af sikringsanlæggene, således at vi undgår flest mulige stopfald i utide, sporskifter, der ikke lader sig aflåse o.s.v.

Behandlingen af de os betroede godsforsendelser er et kapitel for sig. Alle de medarbejdere, der på den ene eller anden måde kommer i berøring med godset, har et stort ansvar over for forsenderne og modtagerne. Intet er så irriterende for disse kunder som gang på gang at erfare, at deres forsendelser har været udsat for beskadigelser eller forsinkelser enten på grund af voldsom behandling, læsning i dårligt rengjort vognmateriel e. lign., fejlsortering o.s.v., og denne irritation vil være til stede, uanset om der ydes erstatning eller ikke.

Vi må behandle det os betroede gods, som om det var vort eget. Enkelte glemmer det desværre. Måske har de den kedelige vane altid at lade tyngdekraften besørge de sidste 20 cm, når godset skal anbringes et eller andet sted, og det er jo noget uheldigt, når der tilfældigvis er skrøbelige varer i forsendelsen. Enkelte andre har en vis tilbøjelighed til at køre lidt for hårdt med vore perronkærre og »taber« derfor engang imellem et stykke gods. Det beskadiges måske ikke, men det er alligevel forbistret kedeligt, hvis der på perronerne er publikum, der kan iagttage den ublidelige behandling af godset. Der skal nok i et sådant øjeblik være en eller anden kunde, som for sig selv tænker: »Nå, det er sådan, det går til; så må jeg vel alligevel hellere næste gang sende mit



Der mistede vi mindst 3 kunder (afsenderen, modtageren, den rejsende på perronen og evt. dem, det fortælles videre til)!

gods med fragtmanden!« Og dette eksempel på dårlig kunde-
betjening kan få alvorlige følger fremover.

Vore medarbejdere i rangertjenesten har mindst lige så stort ansvar for, at godset ikke lider skade. Mange skader opstår ved hård rangering. Tænk om det nu var Deres egne møbler, der stod i den vogn, som De for et øjeblik siden (uden at De havde sørget for bremsebetjening) gav et ordentligt stød ned i spor 7, hvor den nok blev stoppet, men kun fordi der stod en anden læsset vogn, som den med stor kraft ramlede imod — — —!

Og dette med vognenes rengøring. Ja, det må være en selvfølge, at det vognmateriel, som vi stiller til forsændernes rådighed, er for-
svarlig rengjort, og det gælder ikke mindst, når vognen skal benyttes til læsning med levnedsmidler. Her er det vognanviser-
en, som skal yde den gode kunde-
betjening.

Det tog rangerformand P ikke så tungt på, da han stillede en kølevogn til rådighed for byens slagteri. Han mærkede godt nok en sær dunst i vognen, da han inspicerede den, men det faldt ham ikke ind at se nøjere efter årsagen til denne dunst. Der blev fyldt is i kasserne, vognen blev læsset, og den rullede af sted til Como.

Nogle få dage senere blev P kaldt ind til stationsforstanderen. Her fik P at vide, at de italienske veterinærmyndigheder efter vognens ankomst

til Como havde kasseret dens indhold, fordi der, da man lukkede vognen op, væltede den forfærdeligste stank ud af den. Erstatningskravet var på 70.000 kr.

»Bemærkede De noget usædvanligt ved vognen«? spørger stationsfor-
standeren, og P svarer frimodigt nej, selv om samvittigheden ikke var ganske i orden.

(Årsagen til misøren: I bunden af den ene iskasse, ganske vist halvvejs gemt under et stykke blik, fandtes en fantastisk maddikekultur i, hvad der kunne skønnes for længe siden at have været 6 slagtede stykker fjerkræ).

Vi skal ikke opremse flere eksempler af denne art, og de er da heldigvis også relativt sjældne, men De vil sikkert allerede nu have forstået, at det ikke bare er en tom påstand, at praktisk taget alle vore medarbejdere er med til at sælge »vore varer«, d.v.s. på en eller anden måde gennem deres arbejdspræstationer har indflydelse på, om vore kunder, det være sig de rejsende eller godsforsenderne, er tilfredse med at »handle« i vor forretning.

Uniformskultur

Men vi kan højne Statsbanernes anseelse på andre måder end lige netop gennem vore arbejdspræstationer.

Når vi færdes i uniform, må vi tænke på, at vi på en vis måde reklamerer for vor virksomhed, og det skulle jo helst være en god reklame. Hold derfor uniformen i bedst mulig stand, og op-
træd på en sådan måde, at tilliden til uniformen, et af symbolerne på Statsbanernes virksomhed, bestyrkes.

Når vi ikke har tjeneste, bør vi ikke opholde os iført uniform i unødvendigt ærinde på ekspeditionsstedets område. Publikum får let den opfattelse, at arbejdstiden ikke udnyttes ordentligt, eller at der er for meget personale. Af samme grund står vi heller ikke, når vi har uniform på, med hænderne i lommen eller en cigaret i mundvigen og hænger på perronen eller andre steder, hvor publikum færdes. Den sidste nye turlistes mere eller mindre gode tjenester bør drøftes andre steder.

Solidaritet med virksomheden

Vi må være solidariske med, være loyale over for vor virksomhed både i og uden for tjenesten. Det skal naturligvis ikke forstås

på den måde, at vi ikke kolleger (og andre medansatte) imellem må øve kritik af virksomheden, men det skal da være en sund kritik baseret på virkeligt kendskab til tingene og ikke bare en negativ kritik udsprunget af utilfredshed med alt og alle. — Udadt, over for vore kunder, over for vor familie, vore venner og bekendte, må vi imidlertid efter bedste evne søge at tale virksomhedens sag, når der byder sig en lejlighed, og eventuelt forklare, hvad der kan ligge bag en tilsyneladende urimelig disposition, en forsinkelse, et uheld, eller hvad det nu kan være, der er tale om.

Desværre sker det, at en og anden blandt vore medarbejdere stemmer med i udenforståendes beklagelser over f. eks. dispositioner eller afgørelser i stedet for at forsøge at forklare, hvad der kan ligge bag. Nu kender den pågældende medarbejder muligt ikke denne baggrund, for det lader sig nu en gang ikke gøre at underrette hver eneste medarbejder om baggrunden for alle dispositioner og afgørelser; men derfor kan man da godt, i hvert fald udadt, være loyal over for sin virksomhed. Lad os sætte os ind i tidens jernbaneproblemer, således at vi er i stand til at imødegå de mest gængse indvendinger og angreb. Husk på, at en sag ofte må ses fra flere sider, før vi kan gøre os håb om at forstå den fuldt ud.

Trafikerhvervesesarbejdet

Kan vi kun bruge udtrykket »de fleste af os«, når der er tale om, hvor mange af os medarbejdere, der kan medvirke til at skabe en voksende, tilfreds kundeskare, så kan vi i hvert fald bruge udtrykket »hver eneste en«, når vi skal gøre op, hvem der kan være med i arbejdet for at erhverve nye kunder for Statsbanerne.

Dette skal naturligvis ikke forstås på den måde, at f. eks. vore håndværkere, ingeniører, baneformænd eller banevogtere nu som egentlig tjenesteopgave skal til at beskæftige sig med person- eller godsakkvisitionsarbejde. Nej, meningen er, at ingen jernbanemand må forsømme nogen passende lejlighed til at gøre lidt reklame for Statsbanerne eller til at give den for trafikerhvervelsen

i det pågældende område ansvarlige, d.v.s. stationsforstanderen, stationsmesteren eller godsekspeditøren, et tip, når der øjnes en mulighed for at tilføre Statsbanerne en kunde.

Vi er alle selv kunder i flere forretninger. Gør ved lejlighed købmanden, isenkrammeren, eller hvem indehaveren nu er, opmærksom på, at De er ansat i kørselsforretningen DSB, og at De gerne ser, at han støtter *Deres* virksomhed som modstykke til, at De støtter *hans*. I Amerika bruger personalet ved mange jernbaner hos de handlende ligefrem at lægge visitkort med påtryk herom, men det er måske lidt for »amerikansk« for os — — —!

De fleste af os har vor gang i en eller anden forening, hvor vi kommer i kontakt med mange mennesker og i kraft af, at vi er jernbanemænd, ofte bliver stillet overfor spørgsmål af jernbanemæssig karakter. Grib da chancen for at propagandere lidt for vor virksomhed, svar imødekommende, giv beredvilligt oplysninger, og er der noget, De ikke ved besked med, henvis da til nærmeste station, rejsebureau eller godsekspedition, og tilføj, at personalet der er parat til at hjælpe med at løse ethvert trafikalt spørgsmål, ligemeget om det drejer sig om person- eller godsbefordring, og ligemeget om det gælder ind- eller udland.

Læg på samme måde et godt ord ind for Statsbanerne, hvis bridgeklubben, fodboldklubben eller tennisklubben, som De måske er medlem af, skal på skovtur eller til klubkamp i en anden by. Husk i denne forbindelse på, at Statsbanerne ikke alene kan tilbyde jernbanebefordring, men i reglen også vil kunne stille omnibusser til disposition.

Enhver har inden for sin omgangskreds mulighed for, når opmærksomheden henledes derpå, at gøre iagttagelser, som meddelt videre til stationsforstanderen, stationsmesteren eller godsekspeditøren kan være værdifulde tips i trafikerhvervesesarbejdet.

Signalformand V har fra sin tidligste ungdom taget ivrig del i det politiske arbejde, og han sidder nu på 3. periode i byrådet, hvor han er velanskrevet både hos partifæller og folk fra andre partier. Han er medlem af flere udvalg, bl. a. det udvalg, hvorunder gas- og elektricitetsværket sorterer.

Der er nu møde i dette udvalg, og man skal tage stilling til indkomne tilbud på levering af brændsel til værket og transport fra nærmeste havneby.

Vor medarbejder beder om ordet og bemærker, at det efter hans opfattelse ser mærkeligt ud, at Statsbanerne overhovedet ikke har været opfordret til at give tilbud på transporten.

Hertil gives der ham en ikke helt klar »søforklaring«, men signalformand V begærer spørgsmålet om brændselstransporterne udsat, sætter sig i forbindelse med godsekspeditionen og forklarer denne sagen. Godsekspeditionen bliver klar over, at der her er tale om en betydelig transport, og lover straks at få et særligt tilbud frem både for så vidt angår fragt og befordringstid m. v.

Da den udsatte behandling af omhandlede punkt på dagsordenen noget senere genoptages, er Statsbanernes tilbud indgået, og signalformanden taler godt for Statsbanernes sag; bl. a. gør han opmærksom på, at Statsbanerne med hensyn til elektricitetsforbrug er en af kommunens største kunder.

Tilbage er kun at sige, at Statsbanerne takket være signalformandens indsats fik tilsagn om transporten, og at godsekspeditionen ordnede den formelle side af fragtaftalespørgsmålet.

Er der nogen i Deres familie eller blandt Deres venner, som skal på udenlandsrejse? Glem da ikke at gøre opmærksom på, at vore rejsebureauer med glæde ordner alt, hvad der har forbindelse med en sådan rejse, billetter, pladsreserveringer, hotelophold, pasviseringer, valuta o.s.v., og er der ikke statsbanerejsebureau i byen, tager stationen sig gerne af alle disse formaliteter.

Virksomhedens og personalets afhængighed af hinanden

Det er Statsbanerne, der giver os jernbanemænd vor indkomst, og vore fremtidige levevilkår er derfor afhængige af Statsbanernes fremtid. Om ikke andet må vi i hvert fald af denne grund alle være den dybeste interesse for Statsbanernes trivsel, og hvis hver enkelt af os efter de nu givne retningslinier vil bestræbe sig på at betjene kunderne bedst muligt og på at være så aktivt med i trafikerhvervsesarbejdet, som omstændighederne tillader, er vi overbevist om, at vor virksomhed nok skal klare sig i tiden fremover.

Lad os slutte med et gammelt ord, som trods mekanisering, trods motorisering, trods al tidens teknik stadig har gyldighed:

— Thi alt i en virksomhed nås gennem mennesker
og deres indsats!