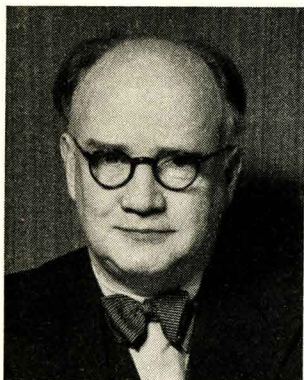


VAD GÖR EN RESEBYRÅ?



Axel Ekstam,

Stockholms-byråns chef, skriver om ett modernt SJ-arbete med gamla anor.

Det är inte sällan resebyråtjänstemannen fått rubrikens fråga riktad till sig från kolleger inom SJ. Reseverksamheten är en specialverksamhet och därför är det inte så underligt att en viss okunnighet om arbetets omfattning och art gör sig gällande. Denna artikel är inte avsedd att i detalj redogöra för resebyråarbetet. Utrymmet torde icke räcka till. Avsikten är endast att ge en allmän orientering.

Ett respektabelt föredrag eller dito artikel bör ju alltid börja med en historik. Faktum är att resebyråverksamheten är flera hundra år äldre än järnvägarna. Redan på 1400-talet fanns det flera med varandra konkurrerande resebyråer i Venezia. Denna stad var då republik med dominerande ekonomisk och handelspolitisk betydelse. Resebyråerna ordnade sällskapsresor bland annat till det Heliga landet. Det fanns två klasser. Den dyrare klassen bestod av segelfartyg med galärslavar som roddare: den billigare klassen fick endast lita till den nyckfulla vinden.

Det första resebyråföretaget i modern bemärkelse var Th. Cook's resebyrå i London, som startade 1841. Företaget är numera sammanslaget med Internationella Restaurant- och Sovvagnsbolaget — i dagligt tal kallat Wagons-Lits — med 350 kontor över hela världen, guider vid alla större stationer och viktigare hamnar samt restaurant- och sovvagnar på de större järnvägssträckorna i Europa och övriga världsdelar. Detta företags historia är för övrigt det moderna reselivets.

I Sverige inrättades redan 1890 såväl i Malmö som Stockholm en upplysningstjänst för resandefrafiken. Tydligt hade vederbörande kommit underfund med, att biljettexpeditionernas speciella arbetsmetoder icke medgav någon mera ingående informationstjänst. Detta torde vara en av anledningarna till att SJ resebyråer så småningom tillskapat. I en biljettlucka måste resenärerna avverkas hastigt, ty som bekant vänta inte tågen på den resande. Personalen är avvägd med hänsyn till speciella arbetsuppgifter, varför också upplysningstjänsten i allmänhet icke kan bli av ingående omfattning. Resebyråerna ha vidare ålagts den komplicerade biljettförsäljningen till utlandet, som fordrar en mer ingående upplysningsservice, sovplatsbeläggningen, och under senare år nytillkomna reseformer såsom billiga rundturer, vinter- och sensommarresor m. fl. Resebyrån blir ett icke oviktigt verkställande organ för järnvägsstyrelsens oli-

ka åtgärder för reselivets främjande. Genom en alltmer utvidgad reklam för resor — vi bortse från nuvarande krisförhållanden — bliva resebyråerna förmedlare av SJ:s propaganda. Resebyrån kommer i direkt kontakt med resenärerna, d. v. s. SJ:s kunder, på ett intimare sätt än vad som torde vara fallet med övriga tjänsteställen.

Det är en väsentlig skillnad på arbetsuppgifterna på en resebyrå i utlandet å ena och SJ resebyråer i Sverige å andra sidan. SJ resebyråer i utlandet — för närvarande i Berlin, London och Köpenhamn — av vilka berlinbyrån är äldst, tillkommen 1909, ha till huvudsakligaste uppgift att arbeta för ökning av resandefrafiken till Sverige och samtidigt sälja biljetter i stort sett i riktning enbart mot de nordiska länderna. Samtidigt tjäna resebyråerna i utlandet en viktig uppgift som medhjälpare åt resebyråerna i Sverige och icke minst som replipunkt för resande svenskar. Av resebyråerna i Sverige, d. v. s. Stockholm, Göteborg och Hälsingborg, är byrån i Stockholm äldst. Dess ursprung är att hänföra till expeditionen för kombinerade biljetter vid Stockholm C och öppnades som resebyrå 1915. Sedermera ha filialer till stockholmsbyrån tillkommit i NK:s och PUB:s affärshus samt resebyrå i Göteborg. Genom Hälsingborg—Hässelholms järnvägs förstatligande tillfördes SJ även Hälsingborgs resebyrå.

Resebyråerna i Sverige ha tvenne huvuduppgifter, dels förmedlandet av resor i Sverige och till utlandet och dels omhändertagandet av utlänningar, som under fredliga tider besöka vårt land. För att kunna tillgodose den första arbetsuppgiften, d. v. s. biljettförsäljning och upplysningstjänst för resor i Sverige och utlandet, har byrån biljetter till järnvägar, båt-, flyg- och busslinjer över hela Europa, tidtabeller och broschyrmaterial. Järnvägsstyrelsen har under årens lopp avslutat kontrakt med utländska och även med svenska trafikföretag om försäljning genom resebyråerna av biljetter. För upplysningstjänsten fordras ett omfattande broschyrmaterial, som resebyråerna på olika sätt förskaffat sig från alla hörn av världen. Det är trafikföretag, turistorganisationer, hotell m. fl. som ställa prospekt och även affischer till förfogande. Resebyråns i Stockholm broschyrmaterial uppgår till omkr. 300.000 exemplar representerande ett 30-tal länder samt ett par hundra affischer. Dessutom finnas hotellförteckningar från olika länder, kartor, resehandböcker m. m. både som informationsmaterial och till salu. Tidtabeller för järnvägar, rederier, flygbolag och bussar erhållas antingen genom abonnemang eller kostnadsfritt.

En resa i utlandet fordrar rätt mycket förarbete. Resenären vill ha alla resetider, förslag till lämpliga platser att besöka, uppgift om passande hotell, redogörelse för pass- och valutaförhållandena och andra upplysningar som kunna vara av nytta.

Den andra huvuduppgiften — omhändertagandet av utlänningar, som gästa vårt land — kunde ford-

ra en särskild artikel om den utländska turisttrafikens betydelse ur nationalekonomisk och kulturell synpunkt för Sverige. Det får emellertid anstå till en annan gång. Det torde endast vara behövt att framhålla nödvändigheten av att tjänstemännen äro språkkunniga och väl informerade om sitt eget land, icke endast turistiskt utan även kulturellt, socialt och ekonomiskt.

Men resebyråerna ha inte bara att stå kunder, som besöka eller tillskriva resebyrå till tjänst. Det finnes inte något statligt eller privat företag, som har ett så utomordentligt nät av agenter som SJ. Varje station blir ett ombud för SJ i olika avseenden. Följaktligen bör en resande på vilken station som helst kunna få en resa ordnad både i Sverige och i utlandet genom förmedling av resebyråerna. Stationerna ha endast att tillskriva eller telefonera till någon av resebyråerna och infordra uppgifter eller anmoda resenären att hänvända sig direkt till oss. Biljettbeställningar effektueras per efterkrav efter beställning av station. Resebyråerna ha särskilda beställningssedlar för biljettbeställningar, som kunna rekvireras för att vid förekommande behov användas för att sedermera insändas till resebyråerna för expediering. Genom resebyrå kan också erhållas prospekt över Paris, London, från badorter vid franska Rivieran, Sicilien m. m.

Hyttplatser i fartyg från Göteborg till London, från Marseille till Tunis, från Göteborg till New York kunna reserveras. Likaledes ordnas med flygplatser över hela världen. Vill ni veta vilket hotell i Paris eller Nice, som en resenär bör använda sig av, så meddela endast om resenären vill bo dyrt eller billigt och resebyrå lämnar efter bästa förstånd och erfarenhet förslag. Resebyrå har gjort upp en hotellförteckning innehållande omkring 1.000 hotell och pensionat. Utländska pengar behöver den resande växla till sig antingen i form av kontanter eller resecheck. Även med sådant



En bråd dag på Stockholmsbyrå

stå resebyråerna till tjänst. Det bör kanske påpekas, att resecheck eller resekreditiv är en på förhand gjord inbetalning av ett visst belopp, varigenom den resande icke behöver medföra så mycket pengar i sedlar. På olika platser i utlandet kunna sedan kontanter erhållas till önskat belopp i förhållande till vad som inbetalats i form av resecheck eller kreditiv. Resgods försäkring ombesörjes och resehandböcker finnas till salu.

Avsikten är att inom närmaste tiden anordna en kurs för resebyråpersonal och dessutom kommer genom permanent anordnade studieresor — till en början i Sverige — personalen att bibringas den praktiska utbildning, som är absolut nödvändig för att kunna bjuda en förstklassig kundtjänst. Med detta ord brukar man också avse något annat, nämligen sättet att uppträda mot allmänheten, d. v. s. SJ:s kunder. Det är något, som alla järnvägsmän, särskilt de som komma i kontakt med allmänheten, borde vara väl förtrogna med. Undervisning i detta ämne skulle ingå i varje utbildningskurs för tjänstemän vid »hela folkets järnväg».