

Resebyråfolket – SJ-s mångfrestare

Av förste byråsekreterare Knut Hallberg

Efterkrigsårens kraftiga stegring av reseintresset inom Sverige och till utlandet är välbekant för oss alla. Likaså de ökade besvärigheterna. Flydda är de tider, då man alltid kunde räkna med plats på alla tåg och då ett hotellrum alltid väntade. Nu måste allt planeras i god tid inte minst vid utlandsresor med alla valutabekymmer. Kundenservice från trafikföretagens sida måste således nu vara helt annorlunda än tidigare, och det är naturligt att allmänheten helst gynnar det trafikföretag, som ger den bästa resetjänsten.

Bl. a. av den anledningen har SJ kraftigt utökat sin resebyråorganisation. SJ har inte mindre än 34 rese- och upplysningsbyråer, varav två i utlandet, under ledning av järnvägsstyrelsens resebyråavdelning.

Stor vikt fästs givetvis vid utbildningen av resebyråpersonalen. För att få delta i SJ:s resebyråkurser fordras bl. a. att ha tjänstgjort vid rese- och upplysningsbyrå i 1 å 2 år, att ha goda språkkunskaper samt en passande personlig läggning. Därtill har de sökande, som kan ifrågakomma, att efter ca 4 månaders provtjänst genomgå en skriftlig och muntlig förprovning.

Resebyråkursen är förlagd till Stockholm och omfattar ca 175 timmar: författningskännedom, resebyråverksamhet, taxe-, expeditions- och transportbestämmelser, vagnkännedom, tidtabellskunskap, järnvägs- och turistgeografi, hotellväsen, pass-, tull- och valutaföreskrifter m. m. Kursen omfattar även föredrag om utländska rese- och turistförhållanden av ett flertal representanter för utländska turistorganisationer. Ett antal timmar anslås även till studiebesök och demonstrationer vid större trafikföretag.

Under den teoretiska undervisningen ägnas stort intresse åt att göra eleverna skickade för kundtjänsten i allmänhet. För en resebyråtjänsteman gäller det inte bara att »kunna allt». Varje kund vid våra resebyråer

måste bli omhändertagen så att han blir förvissad om expedientens personliga intressen och hela omsorg. Expedienten skall därtill, för att motsvara sin trafikvärmande uppgift, kunna animera till lämpliga resor.

För att få en verkligt god kundtjänst är ett gott samarbete mellan byråerna grundläggande. Även i detta avseende är resebyråkurserna av stor vikt, då de medför ökad personlig kontakt mellan tjänstemännen på de skilda orterna i landet. Ett gott kamratskap underlättar arbetet samt gagnar de resande och verket.

Resebyråerna ger alltså en solid grund för rese- och upplysningspersonalens förutsatta kundtjänstarbete. För att kunskaperna emellertid skall vidmakthållas, åligger det föreståndarna att övervaka personalens uppträdande och utbildning i fortsättningen och att påverka utvecklingen i rätt riktning — en ansvarsfull och krävande uppgift.

SJ har fått ytterligare en möjlighet att betjäna kunderna. I slutet av fjolåret öppnades i Falun den 24:e resebyrån i Sverige. Bilden visar det historiska ögonblicket då den första kvinnliga kunden, fru Karin Ouchterlony, får en välkomstkukett av föreståndaren, kansliskriv. W. Senander

