



Personalen vid SJ Resebyrå i Sundsvall har inte mycket positivt att säga om SJ:s nya biljettsystem, de så kallade "röda avgångarna". — Merarbete, krångligt och avskräckande för kunderna, är några omdömen.

Resebyråns personal ser rött

Merarbete, krångligt och avskräckande för kunderna. Det är omdömen som personalen vid SJ Resebyrå i Sundsvall fäller om SJ:s nya biljettsystem de så kallade "röda avgångarna".

Det nya rabattsystemet infördes för bara en vecka sedan, men redan nu har proteststormen blåst upp.

— SJ kommer att förlora både kunder och förtjänst,

tror Janne Eriksson, privatreseförsäljare.

Men SJ:s chefer försvarar systemet.

Stig Zaar, försäljningschef i Sundsvall, tror att resebyråpersonalens kritik grundar sig i byråernas allmänt dåliga ekonomi.

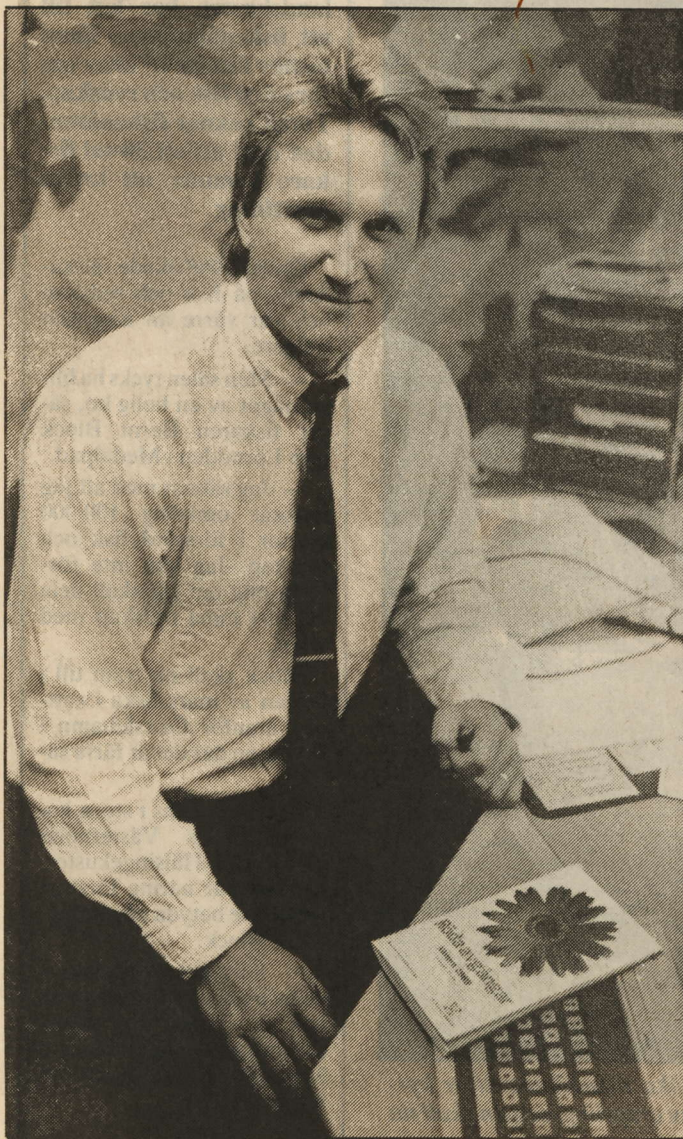
— De tjänar så lite själva när det säljer lågpriselbiljetter, säger han.

Röda avgångarna hån mot resenärer

SJ:s "röda avgångar" får personalen vid SJ Resebyrå att se rött.

— Systemet är krångligt

och svårt att förklara för kunderna. Det är ett hån framförallt mot affärskunderna, säger Janne Eriksson.



— Skandalöst dåligt! är det betyg reseförsäljaren Janne Erikssons sätter på SJ:s nya lågprissystem.

Foto: CURT ERIKSSON

son, privatreseförsäljare på SJ Resebyrå i Sundsvall.

Han tror att SJ kommer att förlora kunder med det nya systemet.

Men SJ:s representanter försvaret lågprissatsningen.

— Resebyråerna klagar därför att de tjänar mindre pengar på att sälja billiga biljetter, tror Stig Zaar, SJ:s försäljningschef i Sundsvall.

SJ:s nya rabattsystem infördes för litet drygt en vecka sedan och redan har de orsakat starka protester. Det har gått så långt att SJ:s resebyrå i Västerås vägrar sälja tågbiljetter med motiveringen att de "röda avgångarna" medfört kaos för både kunder och försäljare.

Vid resebyrån i Sundsvall har man inga planer att sluta sälja tågbiljetter, men personalen instämmer i kritiken.

Dålig information och oklara direktiv från SJ, är några av de ilskna argument som hörs från resebyråpersonalen.

Värst av allt är dock att man inte kan ge kunderna samma goda service som tidigare, anser Janne Eriksson. För att inte försämrade alltför mycket för kunderna och för att det inte ska bli alltför byråkratiskt har reseförsäljarna valt att bortse från en del bestämmelser.

— Det är ett så tungrovt system, det kommer aldrig att flyta, tror Janne Eriksson.

Klagomålen rör också SJ:s sätt att informera resebyråerna inför omläggningen.

— Inte förrän i dag har vi fått tidtabellerna som började gälla den sextonde januari, suckar han.

□ Kunderna tar flyget

Och kunderna blir misstänksamma när de inte förstår var-

för det blir dubbel åka till Stockholm jämfört om man Timrå.

— Det är en otro sänkning för SJ som förlor tjänst på det här sättet, Eriksson.

Enligt honom var kunder förra veckan s rade sig och valde att eller flyget i stället för tå de tänkt sig till en börja

□ Styr över till flyget

Men Stig Zaar, försäljningschef vid SJ i Sundsvall, tar kiken med ro.

— Systemet är nytt och ännu inte intrimmat, förklarar han kritiken.

Han håller med om att systemet är krångligare än tidigare och att det visat sig få konsekvenser som man inte räknat med, men det är inte något som får honom att tvivla på systemet som sådant.

Anledningen till att resebyråpersonalen protesterar är dålig förtjänst på lågprissbiljetter, resonerar Zaar.

— Det är lättare att sälja en flygbiljett för 1 500 kronor rakt av än att sätta sig in i SJ:s lågprissystem. De styr själva över kunderna till flyget eftersom de tjänar mera pengar på det.

□ Ökande försäljning

Stig Zaar tror inte att SJ förlorar vare sig kunder eller förtjänst med de nya priserna. Enligt honom var biljettförsäljningen på SJ:s egna försäljningsställen större förra veckan än motsvarande veckan i fjol.

— Men skulle det visa sig att kunderna skräms bort måste SJ naturligtvis göra något åt pris-systemet, säger han.

MONICA ÖSTEMARK
Foto: CURT ERIKSSON