El contacto directo con el público hace que las informadoras tengan un buen número de anécdotas de su actividad profesional.

Aspecto del exterior de la oficina de viajes de RENFE situada en la madrileña calle de Alcalá.

LAS OFICINAS DE VIAJE DE

- *Existen treinta y tres en toda España.*
- *Además de los servicios específicos de información y venta, tienen servicios especiales para grupos y viajes combinados en colaboración con la compañía Trasmediterránea.*

¡Viajar! ¿Quién no ha sido alguna vez viajero de placer, de necesidad? Todos hemos ansiado recorrer los rincones de nuestra geografía, conocer gente, pueblecitos perdidos o grandes ciudades.

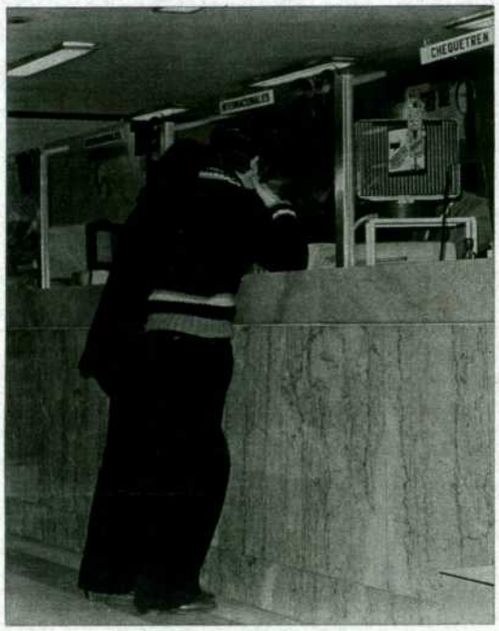
Todos, sin excepción, hemos querido y hemos tenido que viajar; pero, ¿cómo sabremos las combinaciones entre los diferentes puntos elegidos, si hay transportes de equipajes, etc.? En definitiva, ¿quién nos puede ayudar a preparar nuestro itinerario, a resolver airosamente cualquier dificultad que se nos presente en esa aventura (aunque cada vez menos arriesgada) que siempre es viajar?

Numerosas organizaciones especializadas en todo el mundo atienden al creciente número de viajeros, de personas que quieren rebasar sus propias lindes geográficas y culturales. Los países, los continentes, el mundo se ha hecho más pequeño.

En España, y en lo que respecta al ferrocarril, existen treinta y tres oficinas de viajes que informan, facilitan billetes, atienden las más diversas necesidades del viajero.

En Madrid, como ejemplo y botón de muestra, visitamos una de las más típicas y antiguas de la capital, la de la calle de Alcalá, que se creó en 1940 por la asociación entre las entonces compañías de ferrocarriles: Norte, MZA y Oeste.

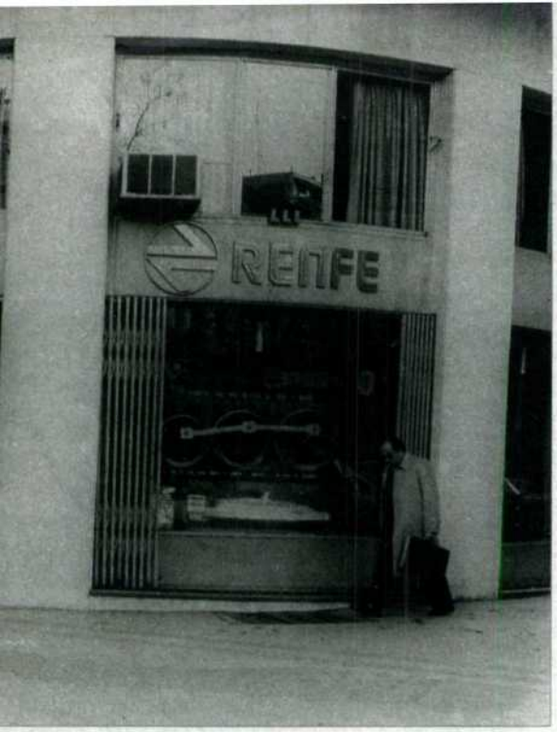
El público que acude a la oficina de Alcalá, además de recibir la orientación necesaria sobre ferrocarriles, es informado de las posibles combinaciones que tiene con la compañía Trasmediterránea a puntos como Canarias, Génova, Norte de Africa, Brindisi o Patrás. Existe otro tipo de servicio llamado "de grupos", que se encarga de organizar y ajustar los conjuntos de viajeros que surjan espontáneamente, tanto para billetes nacionales como internacionales. El Ministerio de Defensa utiliza también este sistema para la incorporación de reclutas, licenciamientos, promociones y viajes de estudio.

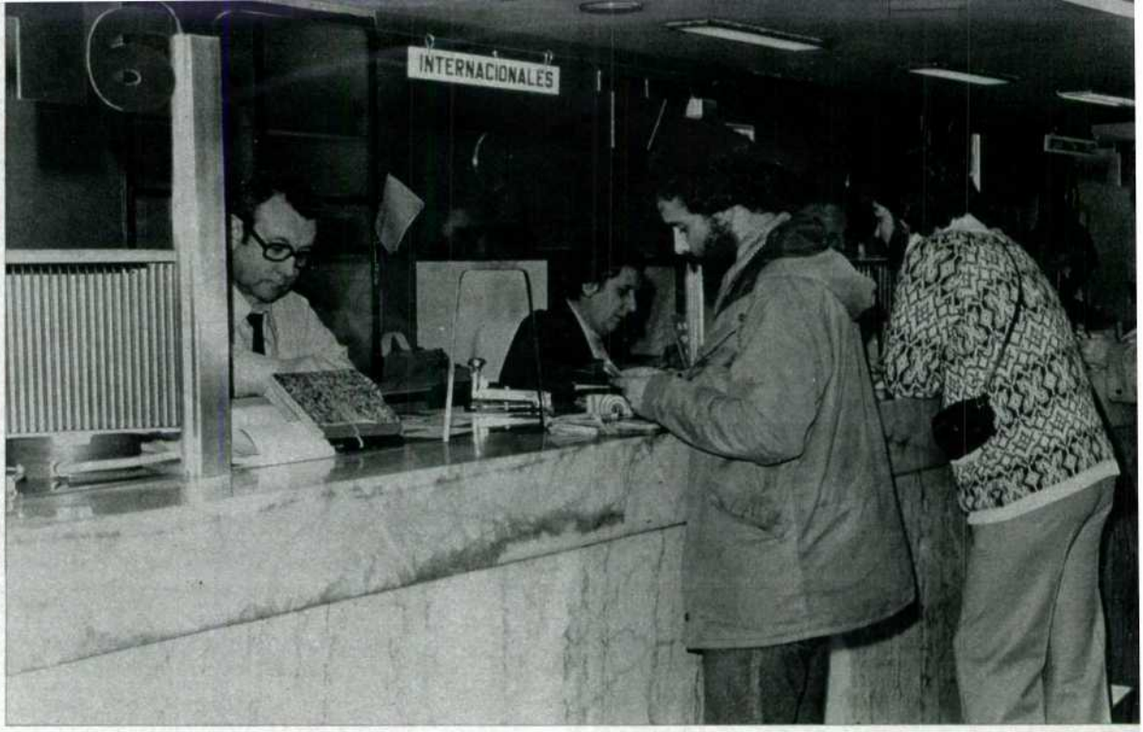


La información al cliente y la expendición de billetes son funciones específicas de las oficinas de viajes de RENFE.

LAS AGENCIAS INTERNACIONALES

Si usted quiere sacar su billetes con antelación, o si el punto elegido para viajar está fuera del territorio nacional, ¡no hay problemas!, las oficinas de viajes expenden los billetes hasta con sesenta días de antelación y siempre se cuenta con la posibilidad de devolver el billete. Si esto, devolver el billete, lo hace con más de ocho días, RENFE le devuelve el 90 por 100, por el contrario, con más de veinticuatro horas a la salida de su tren, se le devuelve el 75 por 100, y si la devolución se efectúa con menos de veinticuatro horas, hasta quince minutos antes de la salida del tren, RENFE le reintegra el 50 por 100 del importe. Si su deseo es viajar por el extranjero, las oficinas de viajes





El servicio de estas oficinas comprende el contacto con las centrales de reservas de los ferrocarriles europeos pertenecientes a la UIC, a las que pueden solicitarse plazas para viajes internacionales.

RENFE

cuentan para la reserva de sus billetes con telex, telégrafos, teletipos y líneas telefónicas abiertas a las centrales europeas pertenecientes a la UIC y a 33 oficinas de toda España.

¿Qué esfuerzo supone mantener a punto estos servicios? En la oficina de la calle de Alcalá se cuenta con 55 agentes especializados, entre los cuales 45 se encargan de la venta de billetes, dos con oficiales de oficina y una plantilla de informadores que varía según la afluencia de público. Todo esto permite que el usuario quede satisfecho con las atenciones y la comodidad que RENFE le brinda.

LABOR DE PERFECCIONAMIENTO

Hay un continuo ir y venir de gente mezclada con los clientes que esperan ante la ventanilla los billetes que representan un viaje feliz, y es aquí en las oficinas de viajes, donde el cliente escoge entre las variadas posibilidades que le permiten programar y llevar a término su trayecto.

Servir... He aquí la clave íntima de las oficinas de viajes. Porque todo lo que es la RENFE se reduce a un solo término: servicio; no existe una misión más digna en cualquier actividad social que la de servir a los demás. Para todo el personal, tanto expendedores como informadores, el espíritu de servicio es su tarea diaria y una manera de ser.

En medio de este bullicio podemos oír cómo se informa en francés, en inglés, alemán; sobre reducciones de billetes, tipos de trenes, horarios, etc.

Encontramos a una de las señoritas informadoras desempeñando su quehacer con la amabilidad y paciencia que caracteriza a estas jóvenes:

—¿El viajero suele pedir un consejo o viene con una idea formada de lo que quiere?

—Se da de todo: existe el viajero calculador, que pregunta directamente sobre lo que desea, y también abunda el viajero dubitativo o sin ideas preconcebidas. De cualquier forma, es muy grato trabajar con el público. Frecuentemente entras en su mundo; te hace partícipe de sus problemas, anhelos y pensamientos.

—Me imagino que tendréis muchas anécdotas...

—Muchas. Recuerdo a un extranjero que me preguntó: "Señorita, ¿qué tiempo hace ahora en Galicia?". Un joven pretendía saber si para cuando él hiciera el viaje habría habitaciones libres en Sevilla.

Un señor acaba de adquirir sus billetes y los repasa atentamente:

—¿Va a hacer algún viaje?

—Sí, a La Coruña.

—¿Dónde acude normalmente a comprar sus billetes?

—A Alcalá, puesto que el Metro me deja en la misma puerta; además, aquí atienden con más calma que en las estaciones, hay menos prisa.

En una sociedad que es cada vez más viajera, las oficinas de viajes están llamadas a ganar popularidad, debido a dos cosas esenciales en todo servicio al público: calidad de lo que se ofrece y espíritu dinámico de quien lo ofrece. ■ **MARIA J. SEBASTIAN ECHEVARRIA.**

LOS USUARIOS OPINAN

Sobre setenta encuestados en la oficina de viajes de la calle Alcalá, los usuarios dicen:

Motivos del viaje:

	Personas
— Negocios	13
— Turístico	36
— Familiar	21

Antelación con que saca el billete:

	Personas
— En el mismo día	2
— El día anterior al viaje	29
— Con más de una semana de antelación	18
— Con una semana de antelación	21

Motivos por los que saca sus billetes en la oficina de la calle Alcalá:

	Personas
— Vive o trabaja cerca	22
— Por comodidad	25
— Por costumbre	16
— Por otros motivos	7

¿Le parece que RENFE ha mejorado en los últimos años?

	Personas
— Sí	50
— No	15
— No saben	5