

---

¿Mi trabajo es usted?

27/08/2013



No tiene justificación que al acudir a un restaurante la carta con el menú no sea presentada al comensal y solo le digan verbalmente lo existente para la comida. Aunque el cliente solicite conocer los precios, alguna evasiva u olvido “involuntario” del capitán de salón lo deja en esa espera interminable.

Luego aparecen los platos y como el apetito es notorio, se olvida de insistir en la pregunta y solo al recibir la cuenta puede que haya alguna protesta, pues no va la carta con el billete, como popularmente dicen algunos.

Pero ya resulta tardía la reclamación, pues tras consumir lo servido hay que pagarlo. Y así, el usuario sale rezongando por el dinero gastado, sin poder ver al administrador del local, quien está ausente en esos casos para evadir la queja.

Otras situaciones de mala atención al comprador ocurren en las tiendas, donde muchos están detrás de la vitrina con cara de pocos amigos y si preguntas por un artículo ni contestan.

No se preparan o no consideran un deber hacerlo, para explicar las ventajas de un equipo con respecto a otro. Y algo tan sencillo como decir diferencias entre una batidora y una licuadora resulta un trabajo demasiado engorroso para ellos y quien iba a comprar se va con las manos vacías.

A pesar de ser mercados donde debe pagarse con moneda libremente convertible, el servicio al cliente en numerosas ocasiones deja mucho que desear. Ahora bien, si compras algo y al pagar en la caja recoges las monedas del vuelto, se sienten casi ofendidos por tu falta de generosidad.

Otro caso exasperante ocurre cuando alguien adquiere un artículo, digamos un reloj, y al usarlo nota atrasos de varios minutos cada día. Entonces, decide acudir al lugar porque la garantía está vigente.

Y así, una y otra vez va y viene, porque tras recogerlo, vuelve a percatarse de la persistencia del problema al marcar la hora. No importa si el usuario vive lejos y debe trasladarse en un ómnibus abarrotado en este caluroso verano.

Si pregunta a quien acudir, le dicen "Al administrador", pero no está ahora. Entonces sigue el cuento de la "buena pipa" y el cliente sale de la relojería culpándose a si mismo por ser tan tonto de haber realizado esa compra.

Y ni decir del peso en los productos adquiridos en las bodegas o agromercados. Por lo general, la báscula se inclina a favor del vendedor y son tantas las onzas o libras dejadas de recibir, que ya algunos clientes acuden con su pesita de mano y les rectifican.

Lo mejor o peor del caso, es el mutis de quien estafa al pesar. Se queda impávido y no encara ninguna polémica, porque sabe su deslíz. Entonces, me pregunto cuándo podremos confiar en la gastada frase de Mi trabajo es usted. ¿Será algo aprendido y repetido como parte de un guión que promueve lo irreal?.

---