
CRÓNICAS BIEN CORTAS: ¡Sonría, señorita vendedora!

16/04/2018



Los fines de semana, particularmente los sábados por la mañana, las colas en los mercados suelen ser desesperantes. No soporto hacer una fila de más de diez minutos, pero la última vez no tuve remedio: tenía que comprar pollo.

Me gustaría saber en qué curso de técnicas comerciales aprendieron sus mañas los empleados de tantas tiendas habaneras. Un empleado hace de portero, regula la entrada. Dentro del recinto solo puede haber 10 clientes (aunque sin apretarse caben 20). El nuevo grupo puede entrar solo cuando ya se ha vaciado el mercado. El portero explica que si entran antes, tendrán que hacer la cola frente a la caja para pagar, que nos está ahorrando una molestia (como si no fuera una molestia mayor esperar de pie al sol, afuera).

Y hablando de cajas: cuando por fin entras, de las dos cajas, solo está funcionando una... ¡porque falta personal! Y hay una empleada sentada al lado de las cestas, cuya única función es dártelas (como si uno no tuviera manos para cogerlas); y hay otra empleada que «vela» en el pasillo (no vaya a ser que alguien se meta un pomo de mayonesa debajo de la camisa); y hay otra empleada que está detrás de la que cobra en la única caja disponible, para alcanzarle las jabas... Insisto: ¿En qué curso de técnicas comerciales aprendieron esa manera de organizar la fuerza laboral?

Cuando por fin escojo el pollo, cuando hago otra cola para pagar, cuando me lo cobran, me lo empaquetan en una bolsa pequeña, sin asas... y cuando pido una bolsa más grande (que las hay), porque voy lejos y el pollo está congelado, la dependiente me dice que lo siente, pero que las bolsas grandes son para los que compran más de un producto.

Al señor que estaba delante de mí le tocó jaba grande, porque además del pollo, compró dos pomos de refresco.

Pero a él no le gustó la forma en que la empleada lo trató al cobrarle: «¡Ahí le faltan 15 centavos!» Sin mirarle a la cara, con desgano nada disimulado. El señor buscó los 15 centavos y le dijo, con estudiada amabilidad: «¡Sonría, señorita vendedora! Usted está aquí para sonreír, para prestar un servicio con placer». Ella siguió en lo suyo. Ni siquiera se molestó en responderle...
