

Anna Sam

Tribulaciones de una cajera

Traducción de Concha Pérez-Puis



Título de la edición original: *Les tribulations d'une caissière*

Primera edición en esta colección: enero, 2009

© Anna Sam, 2008

© de la traducción, Concha Pérez-Puis, 2008

© Éditions Stock, 2008

© de la presente edición, 2009, Ediciones Ámbar, S.L.

Rambla Can Mora, 18, local 2, 08172 – Sant Cugat del Vallés (Barcelona)

Cubierta: Helena Velázquez

Ilustración de portada: Jofre Gasion

Printed in Spain

ISBN: 978-84-936627-8-3

Depósito legal: B- 50.077 – 2008

Impreso y encuadernado en Grup Balmes - Molins de Rei

Queda rigurosamente prohibida, sin la autorización escrita de los titulares del «Copyright», bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y el tratamiento informático y la distribución de ejemplares de ella mediante alquiler o préstamo públicos.

*A mi hermano Gwenael:
me hubiese gustado compartir este libro contigo.
A todas y todos los que alguna vez
han tenido que trabajar detrás de una caja.*

Me llamo Anna, tengo veintiocho años, un título universitario de Literatura en el bolsillo y una experiencia de la vida que está entre lo peculiar y lo más normal. He trabajado durante ocho años en un supermercado, al principio para pagarme los estudios y tratar de independizarme económicamente, pero luego, como no encontraba un empleo en lo mío, no tuve más remedio que continuar hasta convertirme en eso que se llama azafata de caja.

No es que las cajas tengan mucha conversación, la verdad, más allá de los pitidos que emiten cada vez que se escanea el código de barras de un artículo. A fuerza de escuchar tan dulce ruidito, no me hubiese costado gran cosa acabar convirtiéndome yo también en un robot. Por otro lado, el fugaz contacto con los clientes tampoco es que ayude mucho a que una se sienta del todo viva. Por suerte, siempre queda la relación con las compañeras de trabajo, que es lo que hace que no olvidemos nuestra pertenencia al género humano.

Por alguna razón, un buen día se me ocurrió que a lo mejor podía contar cómo era mi trabajo e ir anotando has-

ta el más mínimo detalle de lo que constituye el día a día de una cajera vulgar y corriente. A partir de ese momento empecé a observar con otros ojos a la gente que desfilaba ante las cajas, a ver desde otra perspectiva el universo de la gran distribución, y acabé descubriendo un mundo infinitamente más variado de lo que yo creía.

En cuanto a los clientes, los hay que son fáciles y otros que no lo son tanto, están los ricos y los pobres, los acomplejados y los vanidosos, los que te tratan como si fueras transparente y los que te dan los buenos días, los pelmas que patalean a la espera de que se abra la tienda y los que no se van ni aunque se esté cerrando. Los hay que van de ligones y también hay a los que les da por insultar. ¿Quién ha dicho que en la vida de una cajera nunca pasa nada?

A fuerza de vivir estas situaciones acabé sintiendo la necesidad de compartirlas.

He aquí, pues, algunas de estas historias, las que más se me han quedado grabadas.

Bien. Pues ya es hora de ir a por el carrito y de entrar en el supermercado. ¡Que se abren las puertas!

¡Hala! ¡A disfrutar!

1

Bienvenida al gran reparto: el trabajo de tu vida

¡Felicidades! Al fin has conseguido una entrevista de trabajo y te han contratado.

Bienvenida a la maravillosa familia del gran reparto. Ya eres una cajera. Oh, perdón, ¡azafata de caja! ¿A que de repente te sientes más sexy? La entrevista de trabajo apenas habrá durado unos minutos: el tiempo que se tarda en repetir lo que ya hay en tu currículum y de pedirte el número de cuenta bancaria.

¿Qué esperabas?

¿Pruebas psicotécnicas? ¿Un poco de cálculo mental?

¿Para qué?

¿Ni siquiera una prueba grafológica?

A ver, ¡que vas para cajera, no para notaria!

Es tu primer día...

... y ya tienes que ser rentable a la empresa. No hay tiempo que perder. Ya irás aprendiendo sobre la marcha.

Que no cunda el pánico. Una «antigua» te tomará bajo su protección durante, como mínimo, un cuarto de hora...

o una mañana entera si tienes mucha suerte... o incluso dos días si la responsable es simpática (os juro que todavía las hay). No hay ninguna regla.

Se empieza con una ruta por la tienda, pero deprisita, que hay mucho que hacer. Vas a descubrir dónde están los vestuarios, la sala de descanso y el desguace o, mejor dicho, el vertedero, que es el lugar a donde van a parar los artículos invendibles, un sitio que visitarás a menudo. Luego te llevan a la caja central, que es donde te entregarán el cajón con el dinero, y... y esto es todo.

Con esto sabes de la tienda todo lo que necesitas para ponerte a currar. ¿Y cómo descubrir cuál es tu puesto de trabajo? Todo llegará. Tendrás tus ratitos de descanso, y eso amenizará de forma divertida esas pausas siempre tan instructivas.

La primera vez que atraveses la línea de caja con tu soberbio uniforme de Dior o Chanel o con tu blusa supercurre (todo depende del estilo de la tienda o de la clase de clientela que tenga), y con tu caja de cambio llena de pasta (el equivalente a varios días de tu sueldo, nada menos), es bastante probable que te sientas intimidada.

Respira hondo, se te pasará enseguida.

Ahora ya está. Has localizado tu caja, has colocado en su sitio el cajón del cambio, estás instalada, concentrada, supermotivada, tienes a la «antigua» a tu lado, tus orejas están bien abiertas. Ya estás lista para ponerte a trabajar. Ya era hora.

Estas son algunas de las cosas más importantes que debes recordar: escanear los artículos (echando una breve ojeada para asegurarte de que no aparezca marcado un pre-

cio aberrante), sumar el total, comunicarle la cantidad al comprador, pedirle su tarjeta de cliente, aceptar la forma de pago, devolver el cambio, pedir el DNI si pagan con tarjeta y darle el cambio con el tique de caja, por supuesto. Acto seguido: «Adiós y buenos días», y al siguiente cliente. ¿Repetimos?

Al principio parece que todo esto va deprisa, demasiado deprisa. Sobre todo si el primer día de trabajo es de esos en los que hay mucha gente. Sin embargo, de repente tus movimientos se automatizarán y dejarás de prestar atención a lo que haces. Bastará un solo mes para que acabes teniendo la sensación de que tú y la caja sois una única cosa.

Te ha parecido que apenas ha pasado el tiempo, cuando de repente ves que la «antigua» ya no te da apenas consejos. Es sencillo. Estás a punto de convertirte en una experta en el arte de escanear artículos a cien por hora y devolver el cambio en un segundo.

¡Bravo!

Y es que este curro no tiene nada de misterioso...

Basta con aprenderse unos pocos movimientos, y lo demás viene rodado.

Tan sencillo, en efecto, que la «antigua» ya te ha dejado sola al mando. Puedes comenzar a pasar los primeros artículos de tu vida. ¡Guay! ¡Cómo mola!

Bueno, bueno. Aparte de los pitidos del escáner, la cosa tampoco es para tanto... Menos mal que tienes el contacto humano con el cliente (pero paciencia, que de eso ya hablaremos a fondo en otros capítulos).

Ah sí, se me olvidaba. No es fácil, pero la cosa tiene su gracia. Hay que aprenderse de memoria los códigos de to-

dos los artículos que se venden por unidades: el limón, la lechuga, el tomillo, las alcachofas, etc. Pero sin agobiarse, que si tienes un lapsus siempre puedes echar mano de la chuleta que hay encima de la caja. Y además están las colegas, Isabel, Nadia, María, Nicole..., que nunca se encuentran muy lejos. Pero eso sí, lo que no puedes olvidar jamás son sus nombres, cosa que resulta algo difícil teniendo en cuenta que trabajas con otras cien colegas.

Por fin termina tu primera jornada... Se van los últimos clientes y se cierra la tienda.

A ver, ¿cuáles han sido tus primeras impresiones? ¿A que no está tan mal el trabajo? Vas pasando montones de artículos por el escáner (y descubres de paso que hay muchísimas cosas cuya utilidad e incluso cuya existencia desconocías), y charlas con mucha gente, conoces a colegas simpatiquísimas, oyes música toda la jornada y encima no pasas frío.

Un trabajo de ensueño.

Bueno, casi.

Habrás que volver a trabajar mañana, y pasado mañana, y el otro también. Y cuanto más tiempo transcurra, menos ganas de levantarte tendrás para acudir al trabajo de tu vida.

Palabra.

El Top 3 de las preguntas que pasan por caja

Atención, por favor, como obsequio de bienvenida, este supermercado le ofrece en exclusiva el Top 3 de las preguntas preferidas de los clientes. A saber:

- ¿Dónde está el lavabo?
- ¿Me das una bolsa?
- ¿Estás abierta?

Fuera de su contexto, no es que haya nada malo en ellas, pero agárrate cuando las oigas. Al final de la jornada de trabajo puede que estas preguntas te provoquen unas ganas irresistibles de estrangular a alguien (o de chillar, si eres una cajera muy paciente). A la vista están los resultados.

La pregunta más urgente: «¿Dónde está el lavabo?»

El cliente (llegando a la carrera y por lo general bastante nervioso):

—¿El lavabo?

La cajera (tratando de olvidar por un instante que está hablando con otro cliente):

—¡Buenos días!

El cliente (como si no hubiese oído nada):

—...

La cajera (soltando un enorme suspiro... por supuesto, para sus adentros):

—Por allí.

Y la pobrecilla señala con su dedito hacia el enorme y llamativo cartel de «Servicios», justo delante de las cajas. Y el cliente que de pronto desaparece sin pronunciar un simple «gracias», un «hasta luego», o ni siquiera un «mierda». No falla.

Será que es demasiado largo de pronunciar cuando la necesidad aprieta...

La pregunta más agresiva: «¿Me das una bolsa?»

Una de las grandes revoluciones de principios de este siglo ha sido la desaparición de las bolsas de plástico que hasta no hace mucho los supermercados ofrecían gratis a sus clientes. Y esto ha molestado a más de uno. Sobre todo al principio.

El razonamiento de los clientes era el siguiente: «Si la tienda no te las regala, seguro que te las vende, con lo que ganan todavía más pasta.» Incluso yo misma lo he pensado por lo bajini. Pero también me he quedado con las ganas de contestarles: «Hay que pensar en el mañana y en todos

esos paisajes tan bonitos y sin contaminación. ¿No es mejor un mar en el que no floten bolsas de plástico?»

En la actualidad, su desaparición ya es casi un hecho. Apenas queda aquel prototipo de cliente encolerizado por la falta de bolsas que dejaba el carrito hasta los topes en la caja y se largaba (sí, sí, lo dejaba tirado ahí en medio). Sin embargo, todavía se pueden vivir este otro tipo de escenas:

La cajera (después de pasar por el escáner los tres artículos del cliente):

—Son 2,56 euros.

Y el cliente que paga con tarjeta (por supuesto, no lleva suelto encima, y ahora anda despistado buscando bolsas donde meter sus tomates embalados, su lechuga embalada, y sus manzanas también embaladas):

—¿Y las bolsas? ¿Es que no hay?

La cajera (por trigésima vez en menos de dos horas):

—Como ya sabe en los supermercados ahora no se dan bolsas de plástico. Si quiere puede comprar bolsas reciclables o de papel a 15 céntimos, que se le devolverán cuando nos traiga de nuevo la bolsa.

El cliente (furioso y con los ojos inyectados en sangre):

—¿Y ahora me lo dices?

La cajera (soltando un gran suspiro, siempre para sus adentros):

—Lo siento, pero es que ya hace unos cuantos meses que se han dejado de dar las bolsas de plástico. —Sonrien-

do amablemente—. ¿Por qué no lo lleva en la mano? Total, todo lo que ha comprado está embalado en celofán.

Más furioso aún, el cliente coge sus manzanas, su lechuga... y se larga dejando los tomates. No es un despiste, lo ha hecho porque solo tiene dos manos.

La pregunta más desesperante: «¿Estás abierta?»

¿Quieres ser la cajera más educada, la más guay, la más perfecta? Bien, estás en tu derecho y me parece algo digno de elogio (pero no olvides cuánto te están pagando). Pero eso sí, prométeme que jamás vas a permitir que nadie te confunda con tu caja. Eres un ser humano, y no un *biiip*. Los clientes se creen con derecho a todo, y no es así. Ahí van algunas sugerencias:

El cliente:

—¿Estás abierta?

La cajera educada:

—Yo no, pero mi caja sí.

La cajera sarcástica:

—*iiiBiiip!!!*

Cuando el/la cliente/a es muy mono/a:

—Pues no sé, ¿quiere que lo comprobemos?

La cajera con la mejor de sus sonrisas:

—¿Y usted?

No garantizo nada.

Notarás que ciertos clientes lanzarán variantes de las mismas preguntas:

- ¿Estás cerrada?
- ¿Está abierta la caja?
- ¿Eres una caja?
- ¿Me puedo poner contigo?

Y que cada cual interprete lo que quiera...