



# Продажи и продажные люди

Divergent

## **Divergent**

# **Продажи и продажные люди**

*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=70385416](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=70385416)*

*SelfPub; 2024*

### **Аннотация**

Олеся давно уже поняла, что работа в продажах, как нынче это принято называть, – а проще говоря, в торговле, – излечивает такой нелепый дефект конструкции, как человеколюбие, просто на раз-два. Она еще до сих пор не забыла, как лет пятнадцать назад устроилась в свой первый магазин, который находился в соседнем доме. Он назывался «СПАР». Олеся оказалась не слишком крепкой и продержалась там всего пару месяцев. И этот опыт стал для нее достаточно шокирующим, потому что после увольнения ей потребовалось какое-то время на то, чтобы прийти в себя. Но, как сказал кто-то достаточно мудрый, – то, что нас не убивает, делает нас сильнее.

# Содержание

МАРТЫШКА В ЗООПАРКЕ	4
НЕ ОТХОДЯ ОТ КАССЫ	12
КАК ЖЕ ТЕСЕН ЭТОТ МИР!..	18
МЫ ЕЕ УВОЛИЛИ...	28
А С СОБОЙ ВАМ НИЧЕГО НЕ ЗАВЕРНУТЬ?..	39
ДАВАЙТЕ БУДЕМ ОБОЮДНО ВЕЖЛИВЫ?..	45
ДОРОГО – ТАК МИЛО, А ДЕШЕВО – ТАК ГНИЛО...	52

# Divergent

## Продажи и продажные люди

### МАРТЫШКА В ЗООПАРКЕ

Олеся давно уже поняла, что работа в продажах, как нынче это принято называть, – а проще говоря, в торговле, – излечивает такой нелепый дефект конструкции, как человеколюбие, просто на раз-два.

Она еще до сих пор не забыла, как лет пятнадцать назад устроилась в свой первый магазин, который находился в соседнем доме. Он назывался «СПАР». Олеся оказалась не слишком крепкой и продержалась там всего пару месяцев. И этот опыт стал для нее достаточно шокирующим, потому что после увольнения ей потребовалось какое-то время на то, чтобы прийти в себя.

Но, как сказал кто-то достаточно мудрый, – то, что нас не убивает, делает нас сильнее.

Из этого не слишком удачного на тот момент эксперимента Олеся сумела сделать два вывода. Во-первых, она поняла, что в душе является наивной дружелюбной душой, и с этим надо как-то бороться. А во-вторых, ни в коем случае нельзя,

да еще с таким отвратительно мягким характером, работать в том районе, где проживаешь.

Хоть какого-то опыта работы в магазине, – то есть, с кассой, с деньгами, с покупателями, – у Олеси тогда не было вообще. И его приобретение давалось ей ой как непросто. С потом и кровью, в буквальном смысле этого слова. Во-первых, получилось так, что коллеги почему-то восприняли ее тогда в штыки. Причем, все, без исключения, – от последней уборщицы до самого директора магазина. Олеся так никогда и не поняла, почему так вышло, ведь она действительно очень старалась. И научиться работать, и понравиться окружающим людям, – и коллегам, в том числе. Тогда еще мнение окружающих значило для нее очень много, и она изо всех сил старалась произвести на них хорошее впечатление.

Но, очевидно, просто харизма у нее была какая-то отрицательная. Потому что иначе как вообще было объяснить то, что каждый из коллег старался хоть как-то напакостить ей, а то и откровенно подставить. Олесе было до слез обидно осознавать все это. Ведь она действительно совершенно искренне старалась тщательно выполнять все то, что от нее требовали. Но тщетно. Она все делала не так...

Коллеги нарочно якобы забывали объяснить ей, как правильно пробивать тот или иной товар, – чтобы потом написать на нее докладную. Старший кассир, которая вообще почему-то с самого первого дня восприняла ее в штыки, по десять раз в день, по поводу и без повода, кидалась пересчи-

тывать ее кассу и, обнаружив расхождение в деньгах плюс-минус пару рублей, тоже моментально бросалась строчить на нее жалобу. Олеся только глупо хлопала глазами, глядя на все это. Она вообще никак не могла понять, почему такое происходит, – ведь она очень тщательно пересчитывала деньги, каждую копейку, чтобы не ошибиться, – и очень аккуратно сдавала сдачу. А потому работала необычайно медленно...

Ха-ха-ха!... Уже потом, когда Олеся чуть поднабралась опыта, она поняла, что по-другому и не бывает. И даже быть не может при работе в магазине. Тем более, что тогда, в те годы, все еще были в обиходе копейки, которых на самом деле уже практически словно и не было. Большинство покупателей эти три-четыре копейки сдачи попросту не брали. Зато некоторые, наоборот, громко возмущались и требовали, чтобы ему сдали все точно, – а то ведь подлый кассир пытается обмануть его на целую копейку!.. И, поскольку порой в кассе подобной мелочи попросту не было, приходилось сдавать ему все десять. Это, в принципе, нормально и совершенно естественно, – и это бывает у всех кассиров, а не только у Олеси. Но только на нее практически ежедневно писались докладные и жалобы, только ее вызывали к директору магазина и устраивали жесткие разборки на тему: «Вот объясни мне, как такое вообще может быть, что у тебя целых три рубля в кассе оказались лишними?!»

А она только хлопала глазами и не знала, что сказать в

ответ...

Но глупой Олеся не была, поэтому уже через несколько недель работы она сумела понять, что у других кассиров в кассе тоже постоянно появляется тот же небольшой плюс-минус, – просто поначалу это от нее тщательно скрывали, а потом слегка расслабились, и она быстро сообразила, что к чему. Просто-напросто другие кассиры знали, где конкретно на экране отражается сумма, которая должна быть в кассе в наличие, и заранее подстраховывались, забирая все лишнее, – или же, наоборот, добавляя пару-тройку рублей, чтобы не было недостачи. Они-то давно уже научились работать, а вот для Олеськи все это было в новинку и в диковинку. И, после того, как она тоже научилась пользоваться кассовым аппаратом, «недостачи» у нее пропали.

Впрочем, это только почему-то настроило остальных сотрудников магазина против нее еще больше.

Да, Олеся оказалась довольно способной и научилась работать на кассе. Но это ей не слишком помогло. Просто остальные стали придирается к чему-то другому. Например, постоянно заявляли, что она плохо выставляет товар в закрепленном за ней отделе. Олеся, опять же, хоть убей, не понимала, что им не так. Полки были забиты товаром до упора. Выставлен он при этом был строго по плануграмме.. Но все равно постоянно что-то было не так...

А дополнительным и самым приятным бонусом к Олеськиной работе оказалось то, что в том самом доме, где нахо-

дился этот их магазин, проживали ее дорогие родственники, – брат с женой и ребенком и отец.

Устраиваясь сюда на работу, она ориентировалась на близость магазина к собственному дому и совершенно упустила из виду этот факт.

Про Олесиного отца, в принципе, нельзя было сказать ничего плохого. Он заходил в магазин пару раз, – реально за покупками, – вел себя нормально, внимания к себе не привлекал, осуждающих или презрительных взглядов на дочь не бросал и ее неумелую работу никак не комментировал.

Олеськин братец тоже, по аналогии, забежал разок-другой, недоуменно поглазел на сестру, кинулся звонить маме, чтобы сообщить ей, что продавца-кассира из Олеськи никогда не выйдет, – пусть даже и не пытается, а то только людей смешит, – и, в принципе, угомонился.

А вот его дорогая жена, Анна, бегала смотреть на Олеську каждые полчаса. Она делала это под различными предлогами, даже не задумываясь о том, насколько правдоподобно они выглядят. То хлеб забыла купить, то мало оказалось, то еще бутылку пива, а потом еще одну, то молоко, то конфету ребенку... При этом она перетаскала с собой всех своих многочисленных родственников, подруг, соседей, – ей было очень важно показать им всем, где и как работает теперь сестра ее мужа. Олеська при этом чувствовала себя просто мартышкой в зоопарке, посмотреть на которую посетители ходят толпами. И, что греха таить, это был просто тихий



ужас. Она и так чувствовала себя за кассой не шибко комфортно, – а при таком повышенном внимании к своей персоне все ее комплексы даже не удвоились, а утроились.

Забавно, но после каждого своего визита Аня тоже немедленно бросалась звонить их маме, с которой Олеся тогда еще общалась, и рассказывала ей о том, как ужасно выглядит бедная и несчастная Олеся в роли кассира. И работать-то у нее вообще не получается, и руки дрожат, и пробивать она не умеет, и деньги сыплются, и люди шарахаются от ужаса при виде нее и рвутся в соседнюю кассу... И вообще, – каждый раз заканчивала она безапелляционным выводом, – сразу понятно, что эта работа не для Олеси; она никогда не сможет освоить такое сложное ремесло, и ей нужно срочно искать что-то другое...

Спасибо вам за поддержку, – с обреченной злостью думала Олеся, – родные мои, что бы я без вас, блин, делала...

Анютка, разумеется, вообще была у них общепризнанным экспертом в данном вопросе, поскольку сама до декрета целых пару месяцев успела проработать в таком же магазине. Но у нее-то все, разумеется, получалось очень даже хорошо, – не то, что у некоторых... И до сих пор, кстати, получается. Она стала настоящим профи в этом вопросе. Потому что вот уже больше пятнадцати лет, с короткими перерывами на декреты, она старательно продолжает трудиться за кассой на радость покупателям...

А вот Олеська, – тупая бездарность, не способная понача-

лу сдачу правильно сдать, – через пару-тройку лет доросла всего лишь до директора магазина, не говоря уже о дальнейшем...

Но все это будет гораздо позже.

А тогда Олеся просто почти в истерике сбежала из этого магазина через пару месяцев, не выдержав этого постоянно-го давления, напряжения, непонятной ненависти со стороны коллег, которых она тоже, похоже, бесила уже самим фактом своего существования...

Итак, первый блин вышел комом. В какой-то момент после этого Олеся даже вообще зареклась снова когда-либо пытаться работать в торговле, поскольку и сама, без ехидных комментариев со стороны, понимала, что все это – ну, действительно вообще не ее... Она кто угодно, но не продавец, – как на это ни посмотри, – ни с какой стороны...

Но, к сожалению, других вариантов у нее на тот момент не было от слова вообще. В их городе, без путного образования и, к тому же, практически без опыта работы, – а так же, скажем честно, без друзей, связей и блата, – найти хоть что-то другое, помимо торговли, было практически нереально.

Так что этот Олесин не слишком удачный и вдохновляющий опыт был всего лишь началом долгого и тернистого пути, который рано или поздно приведет ее к продажам.

Она часто думала потом, что для нее, ей-богу, действительно было бы лучше, если бы у нее тогда так ничего и не получилось.

Но свою судьбу, как известно, и на танке не объедешь.

## НЕ ОТХОДЯ ОТ КАССЫ

Спустя некоторое время после неудачи со «СПАРом», Олеся снова решила попробовать свои силы в огромном супермаркете «Реал», так же в должности кассира.

В принципе, у этого магазина на самом деле был только один серьезный недостаток: его крайне неудобное расположение относительно Олесиного места жительства. Добираться до него приходилось очень долго и с пересадками. А так, в общем, условия работы там были очень даже неплохие. Поскольку новые коллеги вели себя вполне лояльно, – хоть и не шибко дружелюбно, но без явной ненависти, – при необходимости помогали и не стремились подставить, Олеся достаточно быстро научилась нормально работать за кассой, перестала дрожать и ронять деньги. Но здесь у нее возникли проблемы совсем другого рода.

Какие-то неприятности с покупателями и мелкие скандалы возникали периодически и в первом Олесином магазине, но они действительно были незначительными. Ну, устроила, например, какая-то бабка скандал из-за пачки макарон, пробивающейся в чеке на пять копеек дороже, чем на ценнике, – ну, отдадут ей тут же эти пять копеек за счет нерадивого сотрудника, не умеющего работать, – не проблема. Средний чек обычно был в пределах пары, – ну, тройки, – сотен, а то и меньше, и к вечеру в кассе накапливалось совсем немного

денег. Даже инкассацию в течение дня практически никогда не делали, – попросту нечего было изымать. Контингент покупателей обычный, – это были, чаще всего, жители ближайших домов. К сожалению, далеко не все они бывали адекватны. Периодически возникали скандалы; покупатели вопили, ругались, оскорбляли кассиров. Именно поэтому Олеся и зареклась тогда еще когда-нибудь работать в собственном дворе, – ведь ей жить с этими людьми бок о бок, ходить с ними по одним и тем же улицам, а это достаточно проблематично, если ты не можешь забыть, как человек ни за что, ни про что унижал тебя. Но все это на самом деле было мелочью в сравнении с тем, с чем Олеся столкнулась в «Реале».

Это был огромный супермаркет, – причем, там, разумеется, были далеко не только продукты питания. Люди затаривались там всерьез и основательно. Находился он, можно сказать, уже за городом, и довольно далеко. Обычные бабульки за хлебом сюда забегали не сказать, чтобы часто. Большинство покупателей подъезжали к торговому центру на машинах, всем большим семейством, и они, в большинстве своем, были навороченные, изображающие из себя крутых и богатых, – а может, даже и на самом деле были крутые и богатые. Чеки были, в среднем, в пределах от пяти до десяти тысяч, – а в те годы это была практически месячная зарплата такой вот бедолаги, сидящей перед ними за кассой. И эти крутые, успешные и самодовольные ублюдки обращались с персоналом, в буквальном смысле слова, как с дерь-

мом.

Они орали на сотрудников, – и на кассиров, разумеется, в первую очередь, и на продавцов, – оскорбляли, обзывали, могли чуть ли не в морду швырнуть продукты, если их что-то не устраивало. И при этом – постоянно воровали бесплатные пакеты. Подобная роскошь тогда только внедрялась в их городе, и в обязанности кассиров входило препятствовать массовому выносу этих самых злосчастных пакетов, потому что, если этого не сделать, могли и оштрафовать. Стоящая рядом охрана лишь беспомощно пожимала плечами. Они никак не могли, – да и не пытались, – призвать покупателей к порядку, потому что клиент у нас всегда прав, как бы безобразно он себя не вел. И, разумеется, никак ответить на хамство посетителей сотрудники тоже не имели права, – тогда уже входила в моду клиентоориентированность... Несчастные женщины-кассиры должны были просто сидеть и молчать в тряпочку, пока ошалевшее от вседозволенности мужло, гордо покручивая на пальце брелок с ключами от отечественной «девятки», изгаляется, кроет их матом, угрожает, сучит кулачищами перед лицом...

Такого абсурда Олеся больше никогда и нигде не встречала. Даже работая впоследствии в дорогой мебели и имея дело действительно с богатыми клиентами, которые с легкостью доставали из кармана наличкой пару-тройку сотен тысяч, она такого обращения не видела. Разные бывали в жизни ситуации, – но здесь она реально боялась ходить на рабо-

ту, потому что этот постоянный непрекращающийся в течение дня стресс буквально сводил с ума и заставлял ощущать себя полнейшим ничтожеством...

В этом магазине Олеся продержалась четыре месяца. А потом однажды разревелась прямо за кассой, хотя, вообще-то, в жизни не была истеричной и несдержанной. И поняла, что дальше так продолжаться просто не может...

Через месяц, отдышавшись и собравшись с силами, Олеся устроилась в «Дикси», находившийся достаточно близко к ее дому, чтобы можно было не тратиться на транспорт, – и, в то же время, это был уже совсем другой район, что устраивало ее на тот момент целиком и полностью.

Вот там Олеся, наконец, смогла приработаться и задержалась почти на два года. Она выучилась на старшего кассира, – эта должность в «Дикси» называлась заместитель управляющего магазином – ЗУМ. Конечно, работа там тоже была не сахар, и имелись свои казусы, но, в целом, это было лучше, чем раньше.

Правда, именно там Олеся и научилась ненавидеть людей. Лютой ненавистью.

Оказалось, что это просто нереально, – работать в сетевом магазине и оставаться при этом добрым, вежливым и приветливым человеком, сохранившим желание помогать другим людям. То есть, таким, какой Олеся была поначалу.

Но, увы, такие люди там не прирабатываются. Они или плачут за кассой и уходят, когда гиря до полу доходит, и нер-

вы не выдерживают, – как это и происходило с Олесей при ее первых попытках подобной работы. Либо трансформируются и превращаются в озлобленных, циничных, равнодушных к чужим проблемам и бедам хабалок.

А иначе в таких условиях просто не выжить.

Олеся по натуре была изначально очень вежливой, улыбчивой и готовой прийти на помощь по первой же просьбе. Но работа в магазине быстро излечила ее от подобных глупостей. Не возможно остаться добрым человеком, когда тебя изо дня в день пытаются оскорбить и унижить. Можно только обзавестись непробиваемой броней и взирать на все это с полнейшим равнодушием.

Или просто научиться делать вид, что тебя все это совершенно не трогает.

В том «Дикси» был очень хороший ЗУМ, которая всегда защищала своих сотрудников от обидчиков. И она часто говорила визжащим покупателям, которые, захлебываясь слюной, вечно верещали, что им здесь что-то должны:

– Ну, конечно, это же у вас есть права, а у нас только одни обязанности!.. Мы же ведь не люди, – так зачем же вести себя с нами по-человечески?..

С тех пор прошло уже немало лет. В сетевых магазинах Олеся, слава богу, давно уже не работает. Но до сих пор ненавидит людей, которые считают возможным издеваться над их сотрудниками.

Иногда хочется просто придушить их, не отходя от кассы.





## КАК ЖЕ ТЕСЕН ЭТОТ МИР!..

Однажды Олеся в очередной раз убедилась в том, что этот мир очень тесен.

В тот день у нее оформляли заказ люди, показавшиеся ей очень неприятными. Ну, вот просто на редкость... Бывают такие удивительные клиенты из категории, – если перефразировать известную реплику героя Никулина: “Как это так, – у вас нет такого же, но только с перламутровыми пуговицами?! Это ваши проблемы, что их не выпускают! Выньте и положьте сию минуту, – иначе я обеспечу вам такие неприятности, что вы вообще пожалеете, что связались со мной!”

В торговых центрах такие частенько прогуливаются на досуге. Работать с ними реально очень трудно. Иногда просто не понимаешь, на каком языке с ними говорить.

Олеся тогда работала в салоне *очень* дешевой мебели. Причем, сам товар, в принципе, был не такой уж и плохой, – признаться честно, на самом деле качество дешевой мебели зачастую не слишком уступает тем мебельным салонам, в которых ценник в десять – двадцать раз выше. Но, тем не менее, факт остается фактом: мебель очень дешевая, и требования к ней нужно предъявлять в соответствии с ее ценой.

Именно она и привлекала внимание очень многих проходящих мимо людей. В принципе, это было вполне даже естественно. Олеся никогда и не скрывала, что ее самую очень

привлекают ценники ее салона. Она даже долгое время подумывала о том, что, как только решится сделать ремонт, то, вероятнее всего, всю мебель тоже обновит, и закажет ее, возможно, прямо здесь, у себя. Смысла переплачивать за бренд она не видела ни малейшего. Приходилось ей в свое время работать и в дорогой мебели, где пропагандируется высочайшее качество, – и она при этом наглядно насмотрелась на отвалившиеся уже в салоне кромки изделий. Их еще не купили, – а они уже в неприглядном состоянии, хотя производитель позиционирует себя как чуть ли не номер один в мире...

Здесь же, несмотря на дешевизну, такого безобразия не было. Слава Богу... Но, тем не менее...

Зачастую на площадку заходят люди, привлеченные именно ценой, – и ей одной. Они видят перед собой комод за 3 – 4 тысячи рублей. Он им совершенно не нравится. Не подходит по размеру и цвету. Да и вообще, в конечном итоге выясняется, что на самом деле им нужен двухстворчатый шкаф-купе, причем, выполненный совершенно в другом стиле и цветовой гамме. Но им понравилась цена. Ну, прямо очень понравилась. И начинается...

А нельзя ли сделать его поуже... И повыше... раза так в три... И чтобы не ящики выдвигались, а дверцы открывались... А лучше разъезжались в разные стороны... А вот этот верхний ящик, – он вообще неуместен, нельзя ли вместо него сделать антресоль... Да, и чтобы она открывалась, разумеется, – вон как на том шкафу... И цвет у вас какой-то со-

всем дурацкий... А нельзя ли сделать вот такой, как на этом вот шкафчике?.. А то тот к цветовой гамме в моей квартире совсем не подойдет... И да, вы правильно понимаете, – на самом деле мне вообще не нужен комод, мне нужен шкаф-купе, – но такой, какой мне нужен, вон там стоит пятьдесят тысяч... А у вас всего четыре... Ведь если вот здесь чуть увеличить, а здесь слегка уменьшить, и цвет изменить, и форму, – то будет ведь ничуть не хуже, правда?.. И вообще, – а может быть, у вас есть что-то такое, как нам нужно, уже готовое?.. За четыре тысячи мы бы вот прямо сейчас взяли...

У Олеси все это уже давно не вызывало никаких эмоций. И желания помочь или продать любой ценой тоже не вызывало. Это все бесполезно. Просто невозможно обеспечить то, что желают клиенты, по той цене, которую они готовы заплатить.

Поэтому ничего нет, уважаемые. Есть только вот этот самый комод. За четыре тысячи. И мы не можем ни увеличить его, ни уменьшить, ни лишние дверцы к нему прикрепить. И даже перекрасить не можем. А если вам на самом деле нужен шкаф, то могу предложить вам вот этот, например. Да, он стоит в пять раз дороже. Потому что, – видите ли, – это именно шкаф, а не комод. И совместить их два в одном, – по размерам и цене, – простите, не реально.

И вот однажды к Олесе на площадку зашли как раз такие клиенты. Это были мужчина и женщина среднего возраста и молодой человек, годящийся им в сыновья. Про женщи-

ну, в принципе, Олеся ничего плохого сказать не могла, кроме того, что она целый час компостировала ей мозги, весьма настойчиво требуя объяснить ей, как можно превратить выставленный в салоне двухметровый кухонный гарнитур в угловой.

Дело в том, что ей нужна была именно угловая кухня. Причем, не двухметровая, а примерно метров на пять. Кроме того, им было необходимо куда-то убрать котел, так что дополнительно нужен был еще один ящик, типа пенала, – причем, определенных размеров, которые под размеры данной готовой кухни ну никак подогнать было невозможно.

Согласитесь, достаточно трудно сдерживаться, когда потенциальные покупатели, – которые, разумеется, не смогут совершить данную покупку, потому что их требования нереальны, – целый час пытаются из обычных шести ящиков, – три сверху и три снизу, – соорудить нечто угловое, да еще и совсем другое. И не могут понять, по какой причине фабрика не пойдет им навстречу и не пожелает сделать им кухню на заказ и по их размерам за те же самые деньги. Изо всех сил стараясь сохранять вежливость, Олеся уже раз сто пыталась им объяснить, что этот кухонный гарнитур потому и стоит всего пятнадцать тысяч, – так как совершенно ничего изменить в нем нельзя. Ну, нельзя от слова “совсем”!.. Можно только сделать другой, с учетом всех имеющихся пожеланий, на заказ, – но, разумеется, изготовленный на заказ, он уже не будет стоить столько. Он просто уже не сможет стоить

столько!..

Если вам нужно изготовить гарнитур по размерам вашей кухни, с учетом всех ваших пожеланий и газовых котлов, вам следует обратиться в организацию, которая делает кухни именно на заказ! Здесь, в торговом центре, таких очень много! Вам и дизайн – проект нарисуют, и посчитают все...

Да, – кивает в ответ женщина, – она знает это, так как они уже пытались рассчитать кухню в других организациях. Но там им насчитали семьдесят тысяч, а здесь-то, у вас, всего пятнадцать...

После таких бесед у Олеси, в буквальном смысле слова, руки опускались... И она в тысячный уже раз пыталась объяснить посетителям салона, почему готовая кухня стоит у них всего пятнадцать тысяч. А все как раз потому, что за эти деньги вы можете получить только то, что вы видите конкретно сейчас перед своими глазами! Все остальное, – с любыми, даже незначительными изменениями, – будет стоить гораздо больше! И совершенно нереально свои семидесятитысячные потребности и пожелания вместить в пятнадцать!!! Дело в том, что цены, – они ведь тоже не от фонаря берутся! И стандартная штамповка – это всего лишь стандартная штамповка, – не больше и не меньше! И, простите, – но получить за эти деньги кухню на заказ по высшему разряду просто невозможно!!!

В конце концов, – под давлением Олеси, – они были вынуждены отказаться от кухни на заказ в четко обозначенных

пределах. И остановились на самом дешевом компьютерном столике, который имелся в продаже. И тут начался нешуточный торг...

Пришлось объяснить, что салон находится в торговом центре, а не на базаре; цену продавец назначает, увы, не сам, и торговаться, по меньшей мере, бессмысленно.

После долгих раздумий столик они решили приобрести. И вот на этом этапе в дело весьма энергично вступил мужчина.

Он поинтересовался, сколько стоит доставка, и чуть не упал в обморок, узнав цену: 500 рублей. Стоимость, кстати, на тот момент была примерно одинаковая и стандартная во всех салонах города. Но даже это было еще не главное. Мужчина буквально закидал Олесю вопросами, явно, пытаясь подавить ее и сбить с толку.

Это по городу?.. А если мы не совсем в городе?.. А почему дороже на 200 рублей?.. На самом деле это практически в черте города, просто новые дома... Я вам сейчас на карте покажу; вот, смотрите, вот здесь город заканчивается, а вот здесь – наш дом... Это всего пятьдесят метров, – так почему мы должны платить больше?.. Не придумывайте ерунду!.. Да вы просто город не знаете!.. Нееее, мы не согласны, – вот, смотрите, я сейчас еще раз покажу вам...

Признаться честно, Олеся уже чувствовала себя просто как выжатый лимон. Возможно, у товарища на это и был расчет, – утомить продавца до такой степени, чтобы он пошел навстречу. Но вот только в данном конкретном случае это

просто не могло принести никаких результатов. Потому что вопросы ценообразования, – разумны они или нет, – решает только сам владелец компании. А он весьма консервативен в этом вопросе и никогда не идет ни на какие уступки. И хоть ты гугл-карты здесь разложи, – результата от этого не будет ровным счетом никакого...

Приходится показать список населенных пунктов с расценками. Вот ваш поселок – как раз на нем обозначен, а вот – цена. Данный список составлен и рассчитан директором данной организации, который при этом по совместительству еще и хозяин всего этого. И нет, – мы не будем звонить ему и объяснять, что он не прав.

Вот здесь вы можете еще раз ознакомиться с расценками. Они написаны черным по белому. И мы не будем ничего ни менять, ни увеличивать, ни уменьшать. И объяснять что-то по этому поводу тоже бессмысленно, – потому что самовольно сотрудник ничего решить не может. И вам остается либо согласиться, либо попытаться найти другие условия в соседних организациях.

Вместо того, чтобы сделать выбор, мужчина начинает разоряться еще сильнее. Да что это такое... Ну, у вас и порядки... Да кто это придумал... На вас жаловаться надо... Ладно, давайте оформлять, мы сами заберем у вас со склада... Что значит, со склада можно забрать только в субботу с часу до двух?.. Кто вообще такой бред придумал?.. Вы же сами сказали, что этот столик на складе последний, – значит,



его можно забрать в любое время!..

Вообще-то, интересная логика... К сожалению, полностью лишенная здравого смысла.

Признаться честно, Олеся уже давно хотелось просто избавиться от этих товарищей. С продажи копеечного столика она может получить только жалкие копейки, а нервов они ей уже на миллион потрепали... Но она терпеливо, уже бог знает, в который раз, объясняет, что на складе в другое время никого нет, подобные порядки тоже придумал владелец компании, и изменить их, – даже ради таких ценных покупателей, – невозможно...

Но мужик тоже не лыком шит. И поток его претензий не уменьшается...

И все это – ради столика за две тысячи...

В конце концов, они все-таки соглашаются забрать его со склада в ближайшую субботу и уходят. А Олеся долго еще в тот день не могла избавиться от прямо-таки какого-то мерзкого послевкусия, который оставил ей этот визит...

Но весь юмор ситуации заключается вовсе даже и не в этом.

Эта женщина показалась Олеся странно знакомой. И только лишь на следующий день утром до нее дошло, что это – ее двоюродная сестра. Очевидно, со своим мужем. Кем конкретно им приходится молодой человек, она не знала, потому что сыновей у них нет, а фамилию он назвал при оформлении такую же. Возможно, зять, – хоть это и странно.

Своих двоюродных сестер Олеся не видела примерно лет двадцать пять. Просто знала об их существовании. Они и в детстве-то с ними особенно не общались, а во взрослом возрасте их дороги окончательно разошлись. Да, она помнила их имена, даже пару раз находила их в соцсетях, – но, естественно, в друзья к ним не набивалась, потому что вовсе даже не была уверена, что они вообще знают о ней. Она и сама-то не могла забыть о них лишь потому, что ее отец при редких встречах очень любил, – в укор ей, наверное, – рассказывать о том, какие они все богатые, успешные, удачно вышедшие в свое время замуж, сумевшие дать хорошее образование своим детям... Поскольку у самой Олеси, с точки зрения собственных родителей, по всем этим показателям был полный провал, то, наверное, по задумке, она должна была умереть от зависти. Но самое смешное заключалось в том, что она была просто патологически не завистлива. И могла только порадоваться за своих родственниц, раз уж им повезло в жизни больше, чем ей самой.

Вот только после этой их случайной встречи, – а особенно, после ожесточенного торга из-за доставки за город, выросшей на целый *двести* (!!!) рублей, – господи, Олеся никогда не могла похвастаться своим богатством, но даже для нее это были вовсе не деньги, – ее начали терзать какие-то смутные сомнения... Да, ее нельзя было назвать богатой. Но, если ей что-то было надо, она просто шла и покупала это. Вообще ни на секунду не задумываясь о таких вещах, как доставка.

Печально, но в глазах собственного отца она была последней неудачницей, тогда как ее двоюродные сестры были весьма успешными и прекрасно устроившимися в жизни... Но как-то после этой странной встречи ей уже с трудом в это верилось... Нет, это вовсе не значило, что они не совсем успешные. Счастья им и удачи в жизни, – ведь они, в принципе, не сделали ей ничего плохого, – всего лишь вымотали все нервы при крохотной покупке. Просто, если она и раньше не видела особого смысла в том, чтобы завидовать им, то теперь, наоборот, подумала, – а может, это им стоит ей позавидовать?..

Похоже, она оказалась куда более успешной и богатой, чем даже сама подозревала!..

## МЫ ЕЕ УВОЛИЛИ...

Наша жизнь – штука очень странная... И ты порой даже и не знаешь, с какой стороны к ней вообще подойти. Ты, вроде, к ней со всей душой, а она выкидывает такие неприятные сюрпризы, что хоть стой, хоть падай...

В многочисленных бывших коллегах Олесю всегда больше всего бесило их лицемерие. И подлость. Просто какая-то зашкаливающая за границы разумного подлость.

Признаться честно, за свою жизнь она сменила немало мест работы. Что поделаться, времена нынче такие, – сейчас редко кто может похвастаться тем, что пришел на завод со школьной скамьи, а теперь его отсюда же провожают на пенсию... Трудно даже сказать, кто в этом виноват, – мы сами или жизнь, которая теперь диктует совершенно новые условия. Но факт остается фактом. В нынешних реалиях мало, кто работает на одном и том же месте много лет.

Вот и с Олесей случилась такая же история. В каких-то организациях она проработала вообще чисто символическое время, где-то задержалась на несколько лет. Но суть сейчас даже и не в этом.

В большинстве организаций, без ложной скромности, Олеся была на хорошем счету. Но не во всех. А где-то вообще оказалась персоной нон-грата. Но, опять же, даже и не это является самым важным в данной ситуации.

Увольнялась Олеся отовсюду по собственному желанию. Просто в какой-то момент, – в силу непреодолимых обстоятельств, – она понимала, что больше не может – или даже просто не хочет – здесь работать, и сообщала начальству о своем желании уйти. Еще ни разу и ниоткуда ее не увольняли, – и это очень важный момент; я специально акцентирую на нем внимание и прошу его запомнить. А зачем, – это вам станет понятно чуть позже.

Итак, последовательность действий всегда бывала одинаковой. Олеся решала уйти. Она ставила об этом в известность коллег и писала заявление. По возможности, она всегда обговаривала с сослуживцами, с какого и по какой день она готова отработать, чтобы ее увольнение не сказалось критически на производственном процессе. Случалось даже, что иногда она отработывала сверх положенных двух недель, – чтобы организация имела возможность подыскать кого-нибудь ей на замену.

Кстати, при этом Олеся всегда и неизменно заранее говорила начальству о том, что вовсе даже и не настаивает сама на положенной двухнедельной отработке. И будет очень благодарна уже почти бывшим коллегам, если они отпустят ее пораньше. Но в ответ эти самые коллеги всегда падали в обморок и сползали по стенке, закатив глаза. Мол, да ты что, да как же мы тебя отпустим, да кто же тогда работать-то будет, – да и вообще, на кого ты нас, несчастных, покидаешь?.. Ну, что ж, спрос не грех, – надо, значит надо!.. И Олеся, раз

за разом, честно отработывала то, что было ей положено согласно букве закона, и после этого расставалась с бывшими сослуживцами вполне по-дружески, с обещаниями не пропадать, звонить, писать, – да и вообще дружить, в том числе, и семьями.

Практически всегда в процессе отработки ее пытались уговорить остаться, предлагали лучшие условия. Но, как правило, люди принимают решение уволиться не просто так, а вследствие каких-то обстоятельств, которые не позволяют продолжать работу в данной организации. И, прежде, чем решиться на этот шаг, Олеся, разумеется, все как следует и не единожды обдумывала и приходила к однозначному выводу, который уже не позволял повернуть назад ни при каких обстоятельствах.

И вот отгремел прощальный салют; теперь уже бывшие коллеги еще раз обещают не пропадать, не терять связь и регулярно поддерживать отношения, и Олеся с чистой совестью отправляется в новую жизнь...

Чтобы, спустя какое-то время, узнать от общих знакомых, например, что из той организации, с сотрудниками которой они на прощание обнимались и утирали друг другу слезки, ее, наконец-то, уволили, выгнали с позором, вышвырнули, – да и вообще еле избавились от такого безобразного работника. И какое это счастье, что, наконец-то, им это удалось!..

Так же попутно Олеся с удивлением узнавала, что она, оказывается, вообще не желала работать, постоянно подво-

дила своих несчастных коллег, которые вынуждены были трудиться вместо нее в поте лица, забивала на работу, не выполняла требования, косячила, – о, как все любят нынче это слово!.. – и так далее, в том же духе...

И, устав терпеть все это безобразие, они ее *уволители!*..

Честно говоря, наверное, спустя столько лет, давно уже было бы пора привыкнуть к этому. Потому что нечто подобное обязательно происходит каждый раз после увольнения. Олеся даже и сама не понимала толком, почему это все еще так сильно задевало ее. Просто, вроде бы, работаешь с нормальными, в большинстве своем, людьми некоторое время, привыкаешь к ним, общаешься с ними, поддерживаешь, можно сказать, дружеские отношения и при этом наивно, но искренне полагаешь, что они тоже относятся к тебе нормально. А оказывается, что все прямо с точностью до наоборот...

Олеся всегда честно старалась выполнять все требования и правила. Даже на больничном за всю свою жизнь она была один лишь раз, – и то, наверное, только потому, что ее из больницы не выпустили сразу после операции. Но уже через три дня она, как безумная, – а впрочем, почему как?.. – понеслась на работу, чтобы не подводить своих бедных несчастных коллег, которым из-за нее приходилось работать без выходных... А сам больничный, кстати, она ездила закрывать только через неделю, – да и то – тайком от коллег, потому что работала, разумеется, без выходных, и ее не отпустили бы...

Тогда она была еще несколько наивной и немного глупой. Потому что ровным счетом никто ее пламенную самоотверженность не оценил. И вышло, в конце концов, так, что именно эти самые коллеги, которых она даже при смерти не решалась бросить на произвол судьбы, потом, после ее увольнения, придумали самую интересную версию, объясняющую, почему они ее “выгнали”.

Они рассказывали всем желающим слушать, что нехорошая Олеся, вместо того, чтобы работать в поте лица, увлеклась риэлтерской деятельностью и полностью забила на свою основную работу. Вследствие чего им пришлось, разумеется, ее уволить...

Когда Олеся, спустя полгода, случайно узнала об этом, она просто в осадок выпала. К сожалению, у нее мыслей даже никогда не возникало о риэлтерской деятельности, потому что не так уж и плохо было бы на самом деле ей увлечься... Но, увы...

Еще в одной организации, – и это тоже выяснилось спустя несколько месяцев после увольнения, – оказалось впоследствии, что Олеся затравила коллегу, – молодую девушку, с которой у нее даже и конфликтов-то никогда не возникало. Но от общих с бывшими коллегами знакомых она узнала о том, что, оказывается, нарочно подставляла эту сотрудницу, чтобы та не могла сдать тесты и экзамены. И, когда однажды это увидел начальник, то принял решение немедленно ее уволить. Потому что такие подлые и гнусные сотрудники



им были не нужны. И уволил!..

Правда, это произошло, спустя месяц после тех самых тестов, когда Олеся решила уволиться сама, без каких бы то ни было понуканий со стороны начальства или коллег. Просто пришла к выводу, что условия работы в данной организации ее не устраивают. При этом она, разумеется, честно отработала положенные две недели, – вот как-то не захотели обиженные коллеги во главе с начальством отпустить ее без отработки, – а с той самой девочкой, которую она, якобы, обижала, они даже продолжали еще потом общаться...

Если бы она только знала, что ее оттуда вышвырнули!.. Но она даже и не ведала об этом...

Из одной маленькой мебельной организации, где Олеся сдуру попыталась поработать как-то на досуге, ее, как выяснилось, вообще выгнали за то, что она не сдала какие-то деньги... Причем, никаких денег там даже в проекте не было. Просто однажды она поняла, что ее не устраивает директор данной организации, и она больше не хочет с ним работать. Поэтому она позвонила ему и сообщила, что желает уволиться. И они расстались, – тихо, мирно, к обоюдному согласию. Ни украденных, типа, денег, ни недостатков, – все прошло гладко и спокойно.

Причем, – что самое интересное в данной ситуации, – Олеся нигде не пряталась; она даже продолжила работать в том же торговом центре, просто в другой организации. При этом она регулярно общалась со своей бывшей сменщицей,

которая так же ничего не говорила ей о совершенном, можно сказать, преступлении, так что сама Олеся долго еще была ни сном, ни духом о том, что она – гнусный расхититель социалистической собственности...

Узнала она обо всем совершенно случайно, опять же уже спустя много месяцев. Причем, как выяснилось, эти слухи, инициатором которых являлся сам директор компании, весьма энергично распространяли сотрудники других салонов, расположенных в разных торговых центрах. В том же торговом центре, где работала Олеся, этот вопрос даже и не поднимался, потому что происходящее было у всех на виду, и все знали, почему она уволилась на самом деле. Как знали и о том, что никаких проблем с деньгами у нее не было.

У нее вообще никогда в жизни не было проблем с деньгами. И, честно говоря, со стороны уважаемых бывших коллег это достаточно мерзко, – пытаться таким вот образом испортить репутацию человека, работающего в продажах, – а следовательно, с деньгами.

Когда Олеся узнала об этом, она реально просто была в шоке.

А самое главное, – зачем распускать подобные слухи, не соответствующие действительности?.. Чтобы попытаться хоть таким образом напакостить человеку, который посмел уйти от вас, потому что его не устроили порядки в данной организации?.. Пусть ему, типа, будет плохо?.. Пусть его больше вообще никуда не возьмут на работу, – поскольку в гла-

зах окружающих он чуть ли не вор и мошенник?.. И кому, скажите, будет легче от этого?..

Да что там говорить, – даже из охраны торгового центра Олесе в свое время не удалось уволиться по-хорошему. Самое смешное заключалось в том, что ей ужасно нравилась эта работа. Но тут возникли проблемы кое с кем из коллег. Проблемы личного характера, не имеющие ровным счетом никакого отношения к самой работе. Ну, что ж, бывает, как ни обидно было все это осознавать... Поэтому Олеся и написала заявление, не желая еще больше усугублять эти неприятности, пока они не покатались, как снежный ком под горку.

Олеся поставила начальника в известность, что будет увольняться. Он в ответ сказал, что сейчас подготовит ей бланк заявления, чтобы она потом зашла и написала его. Олеся не слишком хотела вдаваться в подробности конфликта с сослуживцами и на вопросы окружающих просто пожимала плечами и отвечала, что так сложились обстоятельства.

Каково же было ее удивление, когда она, спустя час, узнала, что дружелюбный доброжелательный душка – начальник тут же всех оповестил о том, что она, оказывается, наотрез не хочет работать, не желает выполнять требования, и вообще косячит и не признает своих косяков...

Признаться честно, в тот день Олеся чуть не разревелась от обиды, когда узнала об этом. Ну вот, ей-богу, – она просто вообще не ожидала ничего подобного от этого человека!..

Это было настолько подло и низко, что в голове не укладывалось...

При написании заявления начальник заявил Олеся, что, вероятнее всего, директор торгового центра не отпустит ее без двухнедельной отработки. Это было, по меньшей мере, смешно и нелепо, – потому что на Олесиной памяти отсюда уже уволилось человек десять сотрудников, и все они увольнялись одним днем, просто не выходя на работу и даже не считая нужным хотя бы заранее сообщить об этом. Сама же Олеся пыталась все сделать по-хорошему; она готова была даже отработать положенные две недели, пока не узнала о его словах в ее адрес. Поэтому она с невинным видом попросила начальника объяснить директору, что ему не нужен такой плохой сотрудник, как она, и попросить отпустить ее без отработки. Мол, он обязательно прислушается к его словам, – и все останутся довольны!..

Случился небольшой скандалчик, которых Олеся всегда, по возможности, пыталась избежать. Но тут уже она просто не посчитала нужным сдерживаться и высказала своему начальнику все, что думала и о его собственной порядочности, и о его чудесных подчиненных. А поскольку все это происходило при свидетелях, причем, весьма доброжелательно настроенных по отношению к самой Олеся, то ее уважаемый теперь уже почти бывший начальник вынужден был перед всеми признать, что работала она действительно хорошо, все требования выполняла и никаких косяков – как же она нена-

видела это мерзкое слово!.. – за ней никогда не числилось. И после этого он даже имел наглость попытаться уговорить ее остаться.

Если бы он начал с этого, – вместо того, чтобы оговаривать ее и возводить на нее напраслину, – она, возможно, еще подумала бы об этом, потому что эта работа ее действительно устраивала целиком и полностью. Но теперь, после его гнусной выходки, об этом, разумеется, даже и речи идти не могло.

Кстати, заявление он подписал ей без отработки.

И таких вот случаев за Олесину жизнь накопилось так много, что обо всех и не рассказать. Признаться честно, ей как-то уже даже и поднадоело в очередной раз, порой спустя много месяцев, узнавать о том, что ее откуда-то выгнали с позором. Но она реально не знала, что следует делать в таком случае?.. Пойти и набить морду чудесным добрым коллегам, распускающим подобные слухи?.. Так вот только они обычно невинно хлопают ресницами и говорят, что впервые слышат такое... И, разумеется, не имеют к этому ни малейшего отношения...

Все это, признаться честно, было очень противно. Но, очевидно, такова жизнь, и давно уже пора привыкнуть к тому, что она несправедлива. Очевидно, окружающие люди просто не могут простить того, что кто-то посмел отказаться терпеть беспредел, творящийся в их организации, и решил найти что-то лучшее. А поскольку они сами не могут

решиться сбросить держащие их оковы, – так хоть напакостить вслед подлому предателю, оговорить, репутацию подпортить, – вдруг ему все-таки будет плохо из-за этого?..

Олеся только не могла понять, легче им самим, что ли, от этого становится?.. Похоже, да...

Ну, хорошо, потешьте свое самолюбие, представляя, как вы уволили недостойного человека, выгнали, вышвырнули за ненадобностью. И он теперь горько рыдает... На новой работе, с гораздо лучшими условиями и большей зарплатой. А вы упиваетесь своей ненавистью и злобой, продолжая копошиться в том же самом дерьме, от которого этот человек посмел так легко отказаться...

Счастья вам, – хотелось сказать Олесе, – дорогие продажные люди, и удачи!.. Потому что, поверьте, она вам еще пригодится!.. Гордо страдайте на своей жуткой работе с невыносимыми условиями и тешьте свое больное самолюбие такими вот мелкими пакостями и подлостями, от которых уже никому нет ни малейшего вреда!

А человек, который так бесит вас, – ну, просто до нервной дрожи!.. – будет преспокойно наслаждаться жизнью.

Где-нибудь вдали от вас.

# А С СОБОЙ ВАМ НИЧЕГО НЕ ЗАВЕРНУТЬ?..

Представьте себе такую вот картину маслом.

В центре города, в самой исторической его части, находится музей. Очень современный, красивый, интересный, – хотя и с весьма специфической тематикой, рассчитанной не на самый широкий круг посетителей. Но музей действительно уникальный. Да что там греха таить, – аналогов в мире не имеющий.

Внутри помещения все блестит и сверкает. Свежий ремонт, экраны, панели, голограммы... Билеты, надо заметить, стоят весьма недешево. Да и тематика, как уже было сказано, довольно спорная. Поэтому толпа народа у дверей не выстроилась. Но и совсем без посетителей сидеть не приходится. Люди идут, приобретают билеты, ходят по залам... Есть любители, увлеченные представленной концепцией, готовые бродить по музею целыми днями напролет, забыв про время. Бывают случайно забредшие посетители, на которых экспозиция, тем не менее, производит сильное впечатление, и они не могут прийти в себя после всего увиденного. А кого-то, разумеется, совершенно не устраивает представленное, и они спешат поделиться отрицательными отзывами о полностью извращенной тематике.

Сколько людей, столько и мнений, – как говорится...

Но, так или иначе, – а равнодушным этот музей не оставляет никого. И даже те, кому совершенно не понравилось то, что они увидели на экспозиции, тем не менее, признают, что здесь все очень красиво и хорошо продумано.

Это я пытаюсь описать общую картину, чтобы было хотя бы немного понятно, о чем вообще идет речь.

И вот в одно прекрасное утро вваливается в дверь толпа народа. В общей сложности, человек десять, – включая двух совсем маленьких детей и еще пару подростков. Музей, кстати, вообще-то позиционирует себя как 12+, поскольку тематика рассчитана исключительно на взрослую аудиторию; детям всего этого просто не понять. И вот приходит такая разношерстная толпа посетителей. Все они с огромными туристическими рюкзаками за плечами, плюс у каждого в руках какие-то сумки, баулы, одежда...

Все это, в принципе, совершенно нормально и естественно. Посетители частенько приходят сюда большими компаниями и с вещами. Кто-то в городе проездом, кто-то выписался из гостиницы и отправился погулять, чтобы не терять зря время, кто-то, наоборот, еще не успел заселиться... И, разумеется, сотрудники музея стараются каждого посетителя встречать, как самого желанного гостя, – независимо от внешнего вида, потому что он, по обыкновению, бывает обманчив, – и создавать все условия для того, чтобы клиенты остались довольны посещением.



Итак, в музей пришла довольно большая группа людей. Они начали все дружно задавать вопросы о том, что они могут здесь увидеть, интересоваться условиями, ценами... Администратор подробно рассказал, что за музей они посетили, что именно их ждет за терминалом, объяснил по поводу цен и возможных льгот...

Посетители обсуждают полученную информацию между собой, кивают с энтузиазмом, – и вдруг спрашивают:

– А у вас есть камера хранения?

– Камера хранения?.. – не сразу понимает, что от него хотят, администратор.

– Ну, да, нам вещи оставить!.. – поясняют посетители. – Нам же тяжело будет с ними таскаться, нам нужно их где-то оставить!

– Камеры хранения у нас нет, но у нас есть гардероб, – кивает администратор. – И, да, конечно, – вы можете оставить свои вещи, – потому что музей огромный, и вам тяжело будет с ними ходить!

– Ой, как замечательно!.. – радуются посетители. – И еще такой вот момент: у нас отъезд только через два часа. Если мы закончим раньше, можно, мы до этого времени вещи у вас оставим?.. Хотелось бы без них немного погулять!

– Да, конечно! – кивнула администратор. – Очень часто посетители так и делают, потому что, естественно, с вещами гулять по городу не удобно. Но вы говорите, что у вас отъезд через два часа... А у нас в музее как раз большинство посе-

тителей проводят в районе двух часов, плюс-минус. Так что, возможно, вы как раз закончите к тому времени, когда вам нужно будет уезжать!

– Ой, как чудесно!.. – прямо не могут нарадоваться посетители.

И начинают обсуждать между собой, кто из них пойдет в музей, а кто сразу отправится гулять.

Попутно все они облепили кулер с водой, словно умирающие от жажды в пустыне, и никак не могут напиться...

Одна из женщин подталкивает перед собой девочку-подростка и просит пробить ей детский билет. Остальные все еще обсуждают, попутно открывая рюкзаки, переодеваясь в более легкую одежду, убирая снятое обратно в баулы и аккуратно затаскивая их в гардероб. Администратор терпеливо ждет. Поставив все вещи в гардероб, они спокойно заявляют:

– Да, пожалуй, мы лучше пойдем погуляем! Погода хорошая, грех не воспользоваться! Мы к вам как-нибудь в другой раз придем!

И преспокойно все выходят из музея, оставив за спиной полностью заставленный гардероб и администратора с отвисшей челюстью...

Век живи, век учись, – вот как это называется. И дураком помрешь... Ну, скажите, кому в здравом уме придет в голову, что целая толпа очень хитрых людей захочет таким образом сэкономить на камере хранения, купив один детский билет, – то есть, заплатив чисто символическую плату, – и

отправившись восвояси с чистой совестью?.. При этом они сумели разыграть весьма правдоподобный спектакль, на который попались глупые сотрудники, а теперь пойдут гулять налегке, наверняка, посмеиваясь между собой над тем, как ловко им удалось провести наивных провинциалов.

Через два часа они вернулись. Снова ввалились всей шумной толпой, опять начали доставать другую одежду и переодеваться, а лишние вещи упаковывать обратно в рюкзаки. Администратор, чувствуя себя последней лохушкой, сжав зубы, молча стояла рядом. Делать было нечего; провели, как воробья на мякине; но сейчас они все уйдут; можно будет просто посмеяться и забыть, как страшный сон...

И тут один из посетителей преспокойненько так спрашивает:

– А туалетом можно воспользоваться?

Ну, конечно, гости дорогие!.. Не надо стесняться; все к вашим услугам!.. Все тридцать три удовольствия для толпы взрослых по цене одного детского билета!.. А может, чай, кофе, потанцуем?.. Или сразу накормить вас, – проголодались, небось, на свежем воздухе-то?.. А может, с собой что-нибудь завернуть?.. Так и просится на язык одно известное довольно пошлое выражение...

– Извините, туалет только для посетителей музея! – с трудом выговорил администратор, еще не придя в себя от такой наглости.

– А?.. Ну, ладно!..

Гости ушли. С не слишком довольными физиономиями. Ну, да и бог с ними, – как-то уже не смешно все это...

Кстати, на улице, метрах в пятидесяти, имеется в наличие туалет. Но он платный. И цена – целых тридцать рублей за человека. На такую толпу – весьма накладно выйдет... За чем, – если здесь такие добрые глупенькие сотрудники, которых так легко развести...

## ДАВАЙТЕ БУДЕМ ОБОЮДНО ВЕЖЛИВЫ?..

Несмотря на то, что Олеся проработала в продажах немало лет, дикие выходки клиентов все еще вгоняли ее в ступор. И она порой просто не знала, как адекватно на них реагировать.

Характер у нее, в принципе, всегда был достаточно спокойный, в руках она себя держать умела. Но здесь всегда требовалось нечто большее, чем просто железная выдержка. С покупателями Олеся, разумеется, всегда старалась быть вежливой и доброжелательной. Но именно это, по обыкновению, и выходило ей боком. По понятиям наших сограждан, вежливость и доброжелательность являются синонимами к таким понятиям, как слабость и незащитность. И Олеся давно уже начала задумываться о том, а стоит ли все это той цены, которую приходится за это платить?..

В качестве примера можно привести самый обычный рядовой разговор с покупателем по телефону.

Раздался звонок. Олеся взяла трубку.

– Мебельный салон, здравствуйте! – как всегда вежливо, проговорила она.

– Здравствуйте! – раздается в ответ мужской голос. – Я хотел бы узнать, когда привезут наш заказ?

– Да, конечно! – Такие звонки раздаются много раз в день. – Назовите вашу фамилию, пожалуйста, и я проверю информацию!

– Петряковский.

– Минутку, пожалуйста!..

Олеся нашла нужный заказ, открыла и сказала:

– К сожалению, вашего товара еще нет на складе. Как только ваш заказ привезут с фабрики, мы сразу же с вами свяжемся!

В принципе, это все были совершенно дежурные фразы. Но ничего другого сотрудники их организации сказать просто не могли. Никакой другой информации директор им не предоставлял.

– А когда это будет? – очень недовольным голосом продолжает настаивать клиент. – Сколько еще можно ждать?!

– Заказы обеспечиваются примерно в течение месяца, – пояснила Олеся. – Вы оформляли... – Она нашла нужную ей информацию и на секунду даже словно споткнулась на ней. Судя по недовольному голосу клиента, она уже чуть было не предположила, что все сроки давно вышли, и уже готовилась как-то оправдываться. А оказалось, что заказ был совершенно свежим.

– Вы оформили заказ меньше недели назад... – невольно вырвалось у нее.

– А что вас так насмешило?! – грозно перебил вдруг ее мужчина.

Олеся на мгновение даже растерялась, не совсем понимая, что это вообще такое было. Она в данный момент была необычайно далека от того, чтобы смеяться. Со звонившим она разговаривала своим обычным спокойным ровным тоном, отрепетированным многими годами работы. Она всегда старалась, чтобы в нем вообще не проскальзывало никаких эмоций, – просто попытка донести до клиента имеющуюся у нее информацию. А тут такая странная реакция со стороны мужчины... После небольшой паузы Олеся все же пришла в себя, решив, что они просто в чем-то недопоняли друг друга, и все тем же вежливым голосом продолжила, как ни в чем не бывало.

– ...И поэтому пока еще рано ожидать...

– Я еще раз спрашиваю, – что вас так насмешило в моих словах?! – снова перебивает ее клиент.

На этот раз невольная пауза у Олеси длится на пару секунд дольше. Она реально находится в замешательстве и не совсем понимает, что происходит. Но, тем не менее, – всякое бывает в продажах!.. – она снова взяла себя в руки и попыталась продолжить:

– Я говорю, что вам пока еще рано ожидать доставки! Как только...

– Я не понимаю, почему вы смеетесь?! – рывкает покупатель, срываясь вдруг на визгливые бабьи нотки. – Я еще раз спрашиваю, что вас так насмешило?! Что вы нашли такого смешного в моих словах?! Мы, между прочим, заплати-

ли вам деньги, и немалые, и я не вижу в этом ничего смешного...

Понеслась душа в рай...

Да, характер у Олеси, в принципе, был спокойный. Сдержанный, нордический, – как говорится. Если только не выводить ее из себя. Ведите себя тоже вежливо в ответ, – и будет вам счастье!..

Но вот как раз больше всего в этой жизни Олеся ненавидела закомплексованных патологически не уверенных в себе неудачников, которые не способны ничего добиться в этой жизни другими способами, и поэтому пытаются поднять свою убогую самооценку за счет унижения другого человека, который, на его взгляд, в силу каких-либо там причин, не сможет достойно ответить на его выходки и вынужден будет выслушивать его вопли и терпеть, пока какое-то ничтожество чихвостит его, почем зря.

Если у вас имеются серьезные проблемы во взаимоотношениях с окружающими, если при этом вы просто болезненно не уверены в себе, и вам почему-то вечно кажется, что плохие глупые люди над вами смеются, что они не воспринимают вас всерьез, – поверьте, это требует основательного подхода к данной проблеме и, возможно, даже лечения. И, если вам действительно хочется поставить кого-нибудь на место и унижить просто потому, что в данной конкретной ситуации вы почему-то вдруг решили, что именно вы здесь – хозяин положения, – попробуйте лучше обратиться к психо-



логу. Не рискуйте своим здоровьем и не кидайтесь на других людей. А то ведь, реально, еще не известно, на кого, рано или поздно, можете нарваться...

Примерно с полминуты Олеся терпеливо слушала вопли сорвавшегося с катушек клиента, обвиняющего ее, в том числе, в злостном неуважении к его драгоценной персоне, а потом заскучала и решила положить этому конец. И просто рявкнула в трубку:

– Так!!!

Визгливые вопли на том конце провода, как говорилось раньше, мгновенно стихли. Слава богу, одним этим рыком ей удалось привлечь внимание уважаемого клиента, то есть прервать его истерику и заставить, похоже, ошарашено заткнуться.

– Вы совершенно правы, смешного в ваших словах ничего нет! – четко проговорила Олеся уже совершенно другим тоном, отрывистым, резким и грубым, как день от ночи отличающимся от того вежливого и дружелюбного, которым она разговаривала с ним двумя минутами ранее. Незримый собеседник от него, похоже, окончательно лишился дара речи. Слишком неожиданно и непредсказуемо?.. – И я бесконечно далека от того, чтобы смеяться над вами! Я всего лишь пыталась разговаривать с вами дружелюбно и по-доброму! Прошу прощения, если я вас этим оскорбила; больше я такой ошибки не совершу! Поговорим по-другому! Заказы обеспечиваются в течение месяца! Как только товар будет на скла-

де, мы с вами свяжемся и обсудим доставку! И вы правы, совершенно ничего смешного в этом нет! Еще раз прошу у вас прощения за свое неподобающее поведение! Всего доброго, до свидания!

На том конце провода во время всей этой тирады не раздалось в ответ ни единого писка.

Олеся повесила трубку, не дожидаясь какой бы то ни было реакции.

Этот же кадр звонил, кстати, еще раз через неделю или две. И во время этого второго разговора он был просто сама вежливость и доброжелательность. Сплошные “спасибо”, “пожалуйста”, “благодарю вас”... Прямо душка, – иначе и не скажешь. Если бы он по просьбе Олеся не назвал свою фамилию, она ни за что не догадалась бы, что разговаривала с одним и тем же человеком...

При этом сама Олеся, – что в первый, что во второй раз, – говорила с ним точно так же, как она обычно беседует со всеми клиентами. Но почему-то в тот день ему не пришло в голову, что над ним, бедным, смеются, и он не решил поставить на место “обнаглевшую дуру”...

После таких вот ситуаций Олеся каждый раз задавала себе вопрос о том, что вообще не так с этими людьми?.. Ну, почему они просто не могут вести себя нормально и достойно в любых ситуациях, не пытаясь зачем-то унижить других, и, напротив, не раболепствуя, если их все-таки сумели поставить на место?..

Почему нельзя просто всем быть обоюдно вежливыми?..

## ДОРОГО – ТАК МИЛО, А ДЕШЕВО – ТАК ГНИЛО...

Было время, когда Олеся работала в очень дешевом мебельном салоне. И, если сказать честно и без обиняков, это действительно была очень дешевая мебель. И этим, в принципе, все уже было сказано. Причем, как ни странно, на самом деле качество этой мебели было очень даже неплохим. Олеся даже сама себе кое-что здесь присмотрела и со временем планировала прикупить. После того, как ремонт, наконец, осилит...

Торговля в салоне шла весьма бойко. Покупатели расхватывали многочисленные шкафчики и гостиные, как горячие пирожки. Причем, нареканий и рекламаций, с которыми Олеся намучалась в свое время, работая в более дорогой и, вроде бы, гораздо более качественной мебели, практически не было. Многочисленные клиенты чаще всего оставались довольны покупкой, возвращались снова, рекомендовали салон родственникам и друзьям, которые, в свою очередь, тоже становились постоянными клиентами...

В общем, жить можно было, – и даже неплохо. И зарабатывать удавалось.

Но!.. Повторюсь еще раз для особо одаренных!.. Мебель дешевая!.. И этим все сказано!..

Олесе всегда казалось, что любой нормальный человек сразу же поймет: не может дешевая мебель пропагандироваться как очень качественная наравне с известными брендами, предлагающими гостиную по цене однокомнатной квартиры в спальном районе!..

Поэтому Олесю неизменно шокировали покупатели, которые, приходя в дешевый салончик, начинали копаться, придираться, выискивать недостатки, требовать заменить фурнитуру и вообще обеспечить какое-то немислимое суперкачество...

Например, заходит как-то раз пара, – лет за сорок, прилично одетые, но очевидно, что не слишком богатые. Это как раз и был контингент покупателей данного салона. И прицепились они к дивану. Это был самый обычный простенький диванчик-книжка всего за девять тысяч рублей (цены примерно 2020 года). Довольно неказистенький с виду, признаться честно, да и не сказать, чтобы шибко удобный, но таких цен на тот момент уже не было даже в такой печально известной, – и своими низкими ценами, в том числе, – организации, как “Много мебели”. Поэтому, несмотря ни на что, брали их тогда достаточно охотно: на съемные квартиры, на дачи, – да и просто, если денег не слишком много или их попросту пока жалко тратить на что-то более качественное. Этот диванчик был, по сути, самодельным, – у хозяина Олесиного салона имелось в наличие небольшое производство, где их штамповали пачками. На изготовление уходило всего

несколько дней, цвет можно было выбрать, – хотя избытком вариантов тканей похвастаться было нельзя. Но заказов было много; клиенты неизменно оставались довольны, – по крайней мере, на Олесиной памяти на данный товар не было еще ни единой жалобы.

Но!.. Надо понимать, что за девять тысяч ты и получаешь товар на девять тысяч!.. Не больше и не меньше.

И вот достаточно солидный мужчина, рассматривая дешевый диванчик чуть ли не под лупой, начинает истерично верещать:

– А это хоть что вообще такое?.. А здесь почему у вас вот так, а не иначе?.. Здесь морщит... А здесь что-то выпирает!.. Да что хоть у вас вообще за качество-то такое?! Да это же просто кошмар какой-то!!! Да на нем у вас и сидеть-то неудобно, – как же на нем спать-то?.. Вот скажите мне, – как на нем лежать, – если вот здесь что-то выпирает?! Нет, вы мне скажите, как я, по-вашему, вообще на нем спать буду?! Вы сами-то пробовали?! Это же просто ужас какой-то, а не диван!.. Да что хоть вы вообще здесь продаете, – да это не понятно, что!.. Я на вас жаловаться буду!.. А вы можете прямо сейчас позвонить на производство и спросить, почему они так безобразно делают?! Они вообще могут сделать нормально?! А давайте, я сам позвоню им и скажу, что мне нужно, чтобы вот здесь ровно было, – а не так, как у вас!.. Посмотрите: он же у вас весь перекошен!.. Или это у вас здесь пол такой кривой?.. Или все-таки диван?.. Мне не нужен такой

кривой!.. Скажите им, чтобы они мне нормальный сделали!.. Я такой покупать не буду!.. Я точно должен быть уверен, что вот эти пружины чувствоваться не будут!.. И вообще, – вы мне можете гарантировать, что мне нормальный привезут?..

Олеся делает несколько глубоких вздохов, чтобы взять себя в руки, и спокойно поясняет, что, мол, нет, уважаемый покупатель, вам стопроцентно привезут точно такой же диван, какой вы видите в данный момент на экспозиции. И, простите, но никуда и никому мы с вами сейчас звонить не будем. И никаких условий вы мне тоже ставить не будете, хорошо?.. У вас есть два варианта. Выбирайте любой. Либо вас устраивает то, что вы видите, и мы оформляем покупку, либо вы спокойно отправляетесь дальше в поисках своей мечты!..

Вокруг нас десятки, – если не сотни салонов. И вы, вне всякого сомнения, наверняка найдете то, что вам понравится!..

Но только ведь нет!.. Проблема в том, что он хочет именно этот диван!.. Точнее, его целиком и полностью устраивает цена, и он желает приобрести диван за пресловутые девять тысяч!.. Но только вот такой дерьмовый товар, какой стоит сейчас перед ним на экспозиции, он брать не будет!.. Он заранее желает быть уверен, – и продавец должен ему это гарантировать; иначе он пойдет в суд, в прокуратуру, на прием к Президенту и напишет в ООН, – что это будет диван наивысшего качества, из безопасных экологически чистых материалов и что там еще положено?.. Да, кстати, а сертификат

качества у вас вообще имеется?.. А класс гигиены какой?.. Как E-1?! Да вы совсем с ума сошли!!! А вы вообще в курсе, что в Европе E-1 давно запрещен; там используется только E-0?!

Олеся кивает, с трудом сдерживая усмешку. Типа, да, я в курсе, – слышала краем уха... Но только вот беда в том, что мы с вами в данный момент не совсем как бы в Европе... И уж, тем более, не стоит вести речь о классе гигиены E-0 в салоне ну очень дешевой мебели...

Олеся всегда едва сдерживалась, чтобы не сказать вслух нечто, вроде: прости, уважаемый посетитель, но я сейчас стою и смотрю на тебя, как на идиота. Она ведь даже и не пыталась навязывать ему свой товар и не обманывала насчет его достоинств, – в их организации, к счастью, таких требований не было. И, если потенциального покупателя не устраивало качество предлагаемого товара, она не слишком расстраивалась, – потому что совершенно беспристрастно смотрела на все это со стороны и прекрасно понимала, что он прав. И все, что можно было к этому добавить: всего доброго, до свидания!..

Торговый центр большой, и любой человек непременно подберет здесь то, что ему нужно. А если даже нет, – то в городе есть еще десяток крупных торговых центров... От себя Олеся даже с удовольствием могла подсказать, в каком направлении ему двигаться, – метрах в пятидесяти дальше по коридору находился салон “Цвет диванов”. Олеся даже успе-



ла поработать там некоторое время, так что об их продукции знала не понаслышке. У них очень даже неплохие диваны имеются, да и по ценам вполне приемлемые... Конечно, в сравнении с дешевой продукцией Олесиного нынешнего салона, расценки “Цвета диванов” больше, примерно, раз в пять... И это так, по минимуму... Зато качество – не сравнить!.. Особенно ей всегда нравились диваны на металлокаркасах; на них только гарантия – 25 лет. Нагрузка – до 1000 кг. У “Цвета диванов” есть слоган: “Диван, который вы можете передать по наследству...”

А еще, – консультанты этой организации, обрабатывая потенциального клиента, делают акцент именно на качестве, сертификатах, гарантиях, экологически чистых материалах и прочем, тому подобном...

Да нет, вот правда, – как на духу и без обмана, – диваны у них реально хорошие. Олесе они очень нравились в свое время. Хотя, если уж говорить совсем честно, то рекламаций там было очень много и недовольных клиентов еще больше... Но всем не угодишь... Просто, приобретая товар за большие деньги, люди и требования к нему предъявляют высокие... И это, разумеется, справедливо. Поэтому у продукции “Цвета диванов” действительно не должно быть никаких морщин, перекосов, торчащих пружин и прочих дефектов, – зачастую, даже надуманных, а не реальных. Но отдел рекламаций работает у них хорошо; они рассматривают любые претензии, – даже самые нелепые, – и всегда неизмен-

но идут навстречу покупателям.

А то, что стоит такой диванчик в несколько раз дороже, – так это, опять же, как раз потому, что его цена соответствует качеству. Можно при желании и подешевле подобрать. Плюс-минус... Не на много, правда...

И уж точно не за девять тысяч рублей!!!

Увы и ах!.. Но такое было бы просто нереально!..

Олесе всегда хотелось сказать, что вы уж, уважаемые покупатели, как-то сами определитесь для себя в этой жизни!.. Вам нужно качество?.. Или же вы хотите приобрести товар подешевле?.. Поймите, два этих понятия никогда не идут рука об руку; они взаимоисключающие!.. Тому, кто действительно хочет приобрести качественную мебель, прямая дорога туда, – в “Цвет диванов”, в “Лазурит”, в “MOON”. Там вы не прогадаете, – хотя, при средней зарплате в 2020 году в этом городе в 15000 рублей, далеко не каждый мог себе позволить нечто подобное... Но в любой организации есть кредиты, рассрочки, скидки... Качество, в принципе, стоит того, чтобы за него заплатить...

Но уж если вы, несмотря ни на что, пришли в салон дешевой мебели и стоите перед самодельным диванчиком, стоящим копейки, то не стоит гнуть пальцы перед продавцом и ожидать от него заверения в том, что вы еще передадите этот суперпупердиван по наследству своим внукам. И скажите, пожалуйста, спасибо уже за то, что вас не обманывают. Но Олеся реально просто не видела смысла делать это. У нее и

без того здесь не было отбоя от покупателей, которые просто хотели на ближайшие несколько лет обставить квартиру недорогой мебелью, – а там видно будет!.. Олеся всегда старалась быть честной с клиентами. Даже в ущерб себе.

И, самое главное, – я вас умоляю!.. – не надо, пожалуйста, рассказывать человеку, много лет отработавшему в мебели, что не далее, как вчера, вы приобрели изумительного качества безупречный диван на металлокаркасе всего за пять тысяч рублей!.. В ответ вам могут, разве что, посоветовать приобрести там еще один такой же и сегодня.

Так что не смешите, ради Бога, мои тапочки!.. Они и так рвутся!..

*Продолжение следует...*