

**TITULO:** La dependienta

**AUTORA :** Elena Díaz Martínez

Definitivamente, los tiempos habían cambiado... y si había unas fechas en que la evidencia de los cambios producía a Ramiro Sánchez una mezcla de nostalgia y desagrado era precisamente la llegada de la campaña navideña. Ramiro Sánchez se había hecho a sí mismo trabajando para aquel gran comercio, buque insignia de la prosperidad de su ciudad y sinónimo de prestigio para todo profesional que pudiese presumir de formar parte de su plantilla. Para él, que había empezado desde abajo y que a fuerza de tesón y tragaderas, casi a partes iguales, había alcanzado peldaño a peldaño la responsabilidad que ahora ocupaba, aquel gran almacén lo significaba todo. Por eso le desagradaban tanto las nuevas generaciones de profesionales cuyas tareas no lograba comprender: Por ejemplo, las de aquel chico desaliñado de vaqueros rotos y gafas con moldura amarilla cuya misteriosa ocupación eran las “redes sociales”..., ¡como si aquel comercio no fuese ya el centro del universo de la sociedad de su ciudad sin necesidad de que en Internet se anunciaran sus ofertas !. Aunque ...claro, le decían... ésos eran otros tiempos, cuando su ciudad era una capital de provincias con potencial de desarrollo y no una urbe arruinada a fuerza de instalar macro-centros comerciales a cada vuelta de la esquina. ¿Y qué demonios hacía esa odiosa mujer de los cuestionarios interminables y rostro amargado?. Le habían dicho que era la responsable de los sistemas de calidad y que por tanto debía responderle a todas sus preguntas por ocupado que estuviera. ¿ “Calidad de qué ” se atrevió a preguntar? y le explicaron con condescendencia que existía una calidad que no era la del tejido ni la de la confección, sino un molde estandarizado sobre cómo “ él ” debía atender a los clientes y que después - “otro” – verificaría para beneficio de la empresa y de los trabajadores. ¿ Pero qué clase de calidad era esa que para atender a la amargada tenía que dejar de atender a sus clientes? Además, las normas de calidad eran fáciles de aprender en su empresa. Las grababan a fuego al entrar en

cualquiera de los puestos de trabajo como se graba a las reses de la propiedad: Regla número uno, - el cliente siempre tiene razón -, regla número dos, - ante el cliente que no tenga razón tú te callas y finges que al devolverle el dinero estás allanándote a sus razonamientos - y punto final. Y con esas sencillas reglas, que Ramiro Sánchez sentía aún arder en su piel como el primer día que se puso detrás del mostrador de la sección textil de caballeros, no era preciso perder tanto tiempo en rellenar cuestionarios sobre cómo atender a los clientes.

Pero nada de eso realmente desazonaba a “Don” Ramiro Sánchez , y en ese instante le gustó escuchar cómo la megafonía de los grandes almacenes le otorgaba dicho trato amplificando el respeto debido a su persona y su cargo. De hecho, Don Ramiro estaba convencido de que si a pesar de los móviles se seguía llamando a los jefes de planta por esos grandes altavoces era para asentar un culto reverencial hacia los empleados superiores.

Tampoco le gustaba a Don Ramiro la estridente decoración comercial consistente en letreros fosforescentes gritando los precios y las ofertas. Toda una vulgaridad pues, a su juicio, la clientela de bien jamás se paraba a verlos, si bien había terminado por ignorarla. Y a pesar de ser un tema recurrente, tampoco se encontraba Don Ramiro desasosegado por las pérdidas de cuota de mercado y los posibles recortes de plantilla como se venía rumoreando en los pasillos desde hacía varios años. Su empresa era seria, no como esas advenedizas especuladoras recién llegadas al éxito que tan poco celo tenían de sus comerciales a la primera que descendían las ventas.

Don Ramiro, nervioso, se ajustó el pantalón mientras miraba de soslayo su rostro en uno de los innumerables espejos del gran comercio buscando brillos perlados del sudor frío que desde hacía días le invadía sin previo aviso. Lo que en realidad le parecía el colmo del despropósito en esta oleada de modernidades que había emprendido su empresa, era que le obligasen a tener bajo sus órdenes a una chiquilla deficiente, precisamente ahora que se avecinaban las semanas de mayor presión de ventas por la Navidad; Aquella descabellada idea había sido cosa de otro jovencito con muchos títulos y ninguna experiencia vendiendo.

Ni se acordaba de su nombre ni de su cargo, pero sí del discurso que le dio sobre la responsabilidad social del buque insignia en el que ambos trabajaban con la gente más necesitada de su entorno y otras chufas por el estilo. ¿Es que se trataba de ayudar a los demás para vender más? ¿Es que aquel cretino no sabía la de donaciones y colaboraciones que hacía su empresa y que eran de dominio público entre todos los empleados? - Ya, pero la caridad no vende ¿entiende Don Ramiro? Esto - es otra cosa, le explicaba el jovencito, esto de ahora es un paso más, un compromiso con la igualdad de oportunidades en el trabajo. - Ya, pues para ti la perra gorda, pensó Ramiro Sánchez, y se tragó ese sapo como tantos otros, porque la disciplina era la regla número tres, - lo que se dice de los clientes vale de los jefes - especialmente si se trata de cretinos en pañales apostilló para sí.

Y la desazón aumentaba porque aún no conocía a su nueva y especial empleada. Le habían advertido que era alta y morena, bien parecida, pero una de las costureras que adaptaba las tallas a cada dependienta ya le había advertido que aún tendría que hacer “algunos ajustes”, y eso, en la jerga secreta de lo políticamente correcto, significaba que iba sobrada de kilos en alguna parte... - ¿Qué le está ajustando exactamente, la falda o la blusa - se atrevió a indagar Don Ramiro Sánchez? , - Pues un poco de todo Don Ramiro, no se preocupe, que el uniforme estará listo a tiempo, y déjeme trabajar y no se preocupe, que la chiquilla es muy bonita y muy graciosa, ya lo verá, se sonreía con guasa la modista...

Pero Don Ramiro Sánchez no estaba tranquilo. Este año tenía a su cargo la remodelada sección de Librería y Papelería, con más de diez dependientas nuevas a su cargo y más de cuatro mil referencias de productos a memorizar; los libros de moda se llevaban una gran parte de las ventas, pero también los papeles de regalo, las tarjetas navideñas y las agendas anuales. Precisamente en esa sección iba a estar asignada la chiquilla que le habían endosado, para promocionar artículos elaborados por talleres donde trabajaban personas como ella.

- ¿Y es que no hubiera bastado con poner un letrero vistoso indicando que esas agendas estaban hechas por sub..., - se detuvo en seco y buscó las palabras correctas... “ personas con discapacidad” , ya que le habían insistido en cómo debía referirse a esas personas en público. ¿ Pero por qué precisamente a él le habían cargado con una zagala que sabe Dios la clientela que le podría ahuyentar? Quizás porque Don Ramiro Sánchez no se sentía sin embargo a gusto con esos pensamientos. En el fondo era un buen cristiano, una persona de bien, - bastante desgracia tenía la chiquilla si nació con una lesión en el cerebro cómo para exponerla a las fieras - se decía. Y es que no siempre atender al público era el trabajo gratificante del que se ufanaba presumiendo ante su familia y sus amistades. Especialmente en los últimos años se había convertido en algo muy desagradable. Horas y horas de pie observando a la gente tocando y desordenando todo, asqueándose por el consumismo sin criterio que le obligaba a actuar como simple cobrador en un terminal de venta informático con el que siempre terminaba cabreado.

Don Ramiro añoraba entonces las conversaciones pausadas con los buenos clientes, con aquellos de los que conocía sus gustos , su devenir familiar, las fechas importantes que celebraban y en las que él se gozaba en asesorarles para conseguir un detalle perfecto e inolvidable. Ahora eran lamentablemente otros tiempos, de prisas, de anonimato, de mala educación, de ventas por pulsión... y en medio de esa jauría querían que la chiquilla de la Asociación de def..., de discapacitados releche, que palabreja, se desenvolviere como una más ;

En ese momento pasó a su lado la Señorita Ana María Alegría, Ana Mary, como quería que la llamasen; 1,70 de altura, talla 38 sin ajustes, diploma de curso de atención al cliente en grandes superficies recién expedido, sonrisa de anuncio, maquillaje de revista, tacones de vértigo y un pelo rubio oxigenado que encuadraba sus facciones donde nada era espectacular pero nada chirriaba. Una dependienta perfecta para las campañas navideñas, del

estilo de las otras nueve eventuales contratadas, mejor dicho, de todas salvo la chiquilla discapacitada que seguro se saldría del molde.

Es cierto que Don Ramiro Sánchez se tenía por un hombre ecuánime, así que siempre daba oportunidades, y hasta se afanaba por mostrarse solícito con las inexpertas promotoras en los primeros días resolviendo sus dudas y dando muestras de benevolencia ante sus errores. Pero con la “especial” no iba a ceder lo más mínimo. Ya se lo había advertido a sus superiores del Departamento de Recursos Humanos. Si la tonta – le traicionó el subconsciente - no se maneja bien con la gente no la pongo cara al público – ¿ ha quedado claro? – en un intento de salvar su honor profesional de immaculado jefe de departamento de ventas. Y es que de nada le valió leerse el currículum vitae de la muchacha, que también había hecho un curso de formación en ventas más o menos adaptado a lo que se esperaba de una vendedora. Y tampoco le tranquilizó que el monitor de esos cursos fuera a estar disponible por si hubiera que darle apoyo personalizado un tiempo, pues más motivo de preocupación le generaba, si cabía más desasosiego, el hecho de que la muchacha tuviese que llevar alguna suerte de supervisor externo ¡ NO, NO y NO. El la iba a vigilar personalmente y si aquello marchaba mal tenía la palabra de sus superiores de que podría retirarla de los stand de venta al público inmediatamente

Así que cuando Inocencia Cuadrado se incorporó a su puesto de trabajo con su flamante uniforme de vendedora adaptado a su imponente cuerpo, Don Ramiro Sánchez decidió convertirse en un “gran hermano” observando todo lo que hacía antes, durante y después del trabajo. Y así, observó con horror que usaba unos zapatos planos y ortopédicos que resultaban grotescos con la minifalda del uniforme de la empresa, aunque la costurera había tenido a bien saltarse las normas alargándole un palmo el largo hacia las rodillas para minimizar el impacto visual. Y se fijó en que sus movimientos en torno al stand y entre los pasillos eran lentos y torpes y que la gente le hacía paso como quien teme tropezar con el pastel de boda y arruinar a los novios su banquete. También se fijó en que Inocencia tenía

ocurrencias extravagantes como empaquetar con muchos lazos los regalos para que brillasen más, aunque el valor o el tamaño del paquete no justificasen tal dispendio decorativo. Con desconcierto, tomó nota de que Inocencia, en su afán de agradar, siempre daba razón al cliente, - ¿ esto es de piel verdad nena? - le preguntaba una cliente , y ella afirmaba que seguro que el tacto no engañaba, y si otra le preguntaba - ¿ Pero tenéis algo que no sea de piel y que lo parezca ? - alargaba la mano y volvía a ofrecer el mismo artículo – juzgue usted misma qué fantástica calidad. Y bien visto, lo cierto y verdad es que Inocencia nunca mentía, simplemente tenía unas habilidades adaptativas al temperamento y gustos de cada cliente que jamás había observado en ninguna vendedora.

Inocencia no distinguía entre sus tareas y las de otros profesionales que según ella, se inmiscuían en el pequeño reino que le habían asignado y que ella llamaba “SU stand”. Así que de nada valía reprenderla para que no limpiase el polvo en horario de atención comercial, que ya lo harían las limpiadoras al cierre. Ella sacaba su plumero y no permitía que la más mínima partícula de polvo en suspensión se acercase a sus primorosas agendas. También observó Don Ramiro horrorizado cómo utilizaba la botella de agua mineral que tenía a su disposición para regar a diario las plantas ornamentales del pasillo que conducía a SU stand, lo que ocasionó un formidable cortocircuito y consiguiente apagón dado que eran plantas artificiales y el agua terminó por desbordarse y afectar el cableado de los ordenadores.

Le pesara a Don Ramiro, también tuvo que reconocer que, aunque a Inocencia le costaba hablar con fluidez, conversar con ella le agradaba, pues siempre mostraba curiosidad por el oficio y aunque a veces parecía anticiparse a las respuestas, lo que le crispaba mucho a Don Ramiro viniese de quien viniese la pregunta, también era cierto que las preguntas de Inocencia demostraban un afán sincero por aprender.

Observó Don Ramiro que a la salida del trabajo también a Inocencia, como a las demás jovencitas, la esperaba un chico. Quizás un chico más parecido a ella que al resto de los chicos del tipo de sus hijos o los amigos de éstos. Y se emocionó al ver cómo se abrazaban

con la misma ilusión de las demás parejas. Sintió una profunda lástima porque una persona como Inocencia no pudiera hacer una carrera como la suya en un centro como el suyo ni aspirar a una vida como la que él buscaba para sus hijos. Pero terminó por desear que a la chiquilla le fuera bien en la vida. En unos días su contrato navideño habría terminado, el cretino de responsabilidad social le felicitaría por su colaboración y asunto resuelto. Así que dejó de preocuparse por ella y pasaron los días sin incidencias hasta la Noche Buena, el día más estresante para las ventas desde que aquel bastardo de Papa Noel se había infiltrado por todos los rincones. Don Ramiro estaba extenuado, lo sabía, pero qué podía hacer, tenía que aguantar unas horas más y ya descansaría en Navidad. Los imprevistos habían sido continuados y siempre recaían sobre él por la falta de experiencia de las promotoras contratadas de forma eventual pero también, y eso le molestaba más, por sus ganas de ir pasándose los marrones de unas a otras, rasgo que en otro tiempo no habían tenido los aprendices y que ahora era marca de fábrica en todos los contratos de formación. De nuevo, la campaña navideña le había desbordado un año más. “Chicas muy monas pero muy poco comprometidas”, - pondría en su evaluación para recursos humanos, aunque nadie le fuera a hacer puñetero caso y volviesen a llamar a gente nueva de usar y tirar.

Así que Don Ramiro Sánchez estaba deseando que acabase el día para marcharse a su casa. A punto de hacer el cierre de la última caja registradora, la número nueve que además registraba el mayor número de problemas desde que a Inocencia le habían permitido intentar cobrar alguna que otra compra ....., sucedió....., ¡ la pesadilla de todo jefe de planta ¡ la señora pesada de última hora con los nervios de última hora y la impertinencia a flor de piel plantada ante sus ojos, exactamente la misma señora que ya le había interrumpido varias veces preguntándole por todas las demás secciones del gran almacén excepto la suya, que por sus fueros y como si nadie más pudiera atenderle se le encaraba para descuadrar su precario cálculo matemático por enésima vez - Oiga usted , señor, - ¿ la juguetería dónde está en este bendito laberinto , eh , dónde, atiéndame , eh, oiga que me cierran , es que

aquí nadie piensa en los clientes o qué ?. Y Don Ramiro Sánchez se vio a sí mismo estrangulando a aquella señora y protagonizando la portada de las páginas de sucesos del periódico local, con su prestigio arruinado, despedido fulminantemente y sin la jubilación soñada en el apartamento de Benidorm... - Pero qué podía hacer Señor Juez sino matarla para terminar de una vez el cuadro de las cajas registradoras...

En un vano intento por librarse de ella miró a su alrededor, pero todas las promotoras a su hora en punto y sin dudarlo, habían desaparecido. Sólo quedaba Inocencia, que siempre se demoraba en dejar ordenado su puesto de trabajo. Don Ramiro Sánchez no recuerda si llegó a llamarla o si simplemente Inocencia adivinó la angustia en sus ojos, pero al momento acudió a su lado. Sonrió dulcemente a la mujer y la tomó del brazo. Con un increíble tono de confianza le preguntó a aquella señora si tenía alguna discapacidad visual o algún problema para leer porque en ese caso lo que le iba a enseñar no le sería de ayuda. La señora, ofendida, le contestó que por supuesto que no, que sabía leer perfectamente y que su vista era la de un águila. Entonces Inocencia colocó a la impertinente señora delante de un cartel de dimensiones inmensas que daba paso al pasillo central del gran almacén. Mire – le dijo - como yo soy nueva lo consulto mucho y aún no me lo sé bien, pero vengo y lo leo todas las veces que lo necesito - se llama Directorio y explica dónde venden cada cosa. Si lo que usted busca son juguetes, tiene que buscar la palabra juguetería - ¿ la ve ahí en grande? , muy bien, pues ahora es muy fácil, en la otra columna pone un número, ¿ ve el dos?, eso significa que tiene que ir al segundo piso y allí está la juguetería. La señora no pudo más que titubear para dar las gracias y se marchó avergonzada sin volver la vista atrás.

Inocencia sonrió al pasar al lado de Don Ramiro Sánchez y le deseó una muy feliz navidad, y añadió - ¿ No está de acuerdo en que hay que enseñar a la gente a valerse por sí misma ?

Para sorpresa del departamento de recursos humanos, Don Ramiro Sánchez evaluó por primera vez positivamente a una de las dependientas de la campaña de navidad.