
El mal servicio o los zares (y zarinas) del mostrador

29/10/2015



Me he decidido a escribir porque ya me di cuenta de que la del problema no soy yo. Cambié de barrio hace un año y unos meses. De la zona donde vivía recuerdo con nostalgia una vecina y la farmacia. En aquel establecimiento descubrí y armé uno de mis mejores amigos. Él se fue y seguí conservando unas relaciones que incluían a veces un poco de café, de refresco, o un huevo frito para las mujeres y los hombres que trabajan allí y que en oportunidades necesitaban de mí, pocas veces, por cierto.

Ahora, donde vivo, la farmacia me queda en la esquina, calle E y 19. La conozco desde años atrás porque antes era el establecimiento que vendía los medicamentos del Instituto de Cardiología y Cirugía Cardiovascular, cuando con las recetas no se compraba en cualquier farmacia. Con frecuencia iba allí acompañando a mi hermana; siempre estaba llena, pero había un equipo que daba gusto por la rapidez y la atención a los clientes. Quien llegue en estos momentos, fundamentalmente en uno de los turnos, aunque no haya nadie en el mostrador, no se demorará nunca menos de veinte minutos. Lo he medido por el reloj.

Esa molestia de escuchar chistes o comentarios que no me interesan, más el sol de frente, hacen que vaya a comprar mis medicinas por tarjetón a las seis de la tarde. Las empleadas, o por lo menos las que me han tocado a mí, protestan, y en mala forma. Hace un tiempo tuve que comprar azitromicina por una infección en la garganta. Llevé mi linterna y no quisieron despacharme porque no había luz. Les dije que usaran mi linterna y aunque no hay nada computarizado, se negaron.

Hace dos días fui con dos recetas de dipirona, me aceptaron una y otra no, ambas igualitas, hechas por el mismo médico, y aducen que una tenía un borrón. Me molesté y realmente tiré el dinero al mostrador. En ese momento pasaba el médico que me dio la receta, subió, me hizo otra y no le dio importancia a lo que decían las dependientas. Él, bajito, me dijo algo: “quieren hacer valer su importancia, no le haga caso”. Un día después, me aceptaron la misma receta en otra farmacia.

Esto que ejemplifico con algunos casos, desgraciadamente, es más común de lo aceptable. Usted puede tener un mal día, pero no le puede hacer un yogurt la existencia a los demás, en cada jornada, a partir de que usted ofrece un servicio. Algunas de las personas detrás de un mostrador juegan a ser zares o zarinas y con su poder, aplastar a los que están a su merced. En el caso de las farmacias, los que van es porque están enfermos; además, el calor, el sol, ¿por qué hacemos la vida más difícil de lo que es? Ahhh, y los que piensan en la propina: al principio se la daba, ahora reclamo hasta un centavo.

No creo que este sea un caso único. Desdichadamente, muchas personas tienen un zar (o zarina) dentro que aflora cuando puede mostrar un poco de poder. Si lo usa para ayudar a los demás, aplausos, pero cuando se despliegan con el fin de someter a los demás mortales, ¡a correr!, porque son peores que el peor de los zares.

Desgraciadamente, un tiempo atrás se decía que en el mercadeo en divisas imperaba el buen trato. ¿Es eso actual y válido? Lléguese a una tienda y pruebe a interrumpir una conversación entre dos dependientas, y en un alto por ciento recibirá una mala frase, un gruñido o una mirada despectiva desde el hipotético trono.

No es solo en la capital. Hace poco, en una cafetería-tienda, en el centro del país, un compañero de viaje me pagó un café (en divisa) y por la demora, ¡veinte minutos después!, tuve que ir rápido para el carro.

En el mercado agropecuario de calle 17, cerca de G, usted puede encontrar unas vendedoras de flores y otro joven que oferta ajos, capaces de respetar al público, tener atención con una niña y cambiar el producto. En ese mismo lugar, más adentro, a la derecha, muchas veces hay una comerciante que cuando se le pregunta por un producto, responde con un gruñido. ¿Quién, por su actitud y aptitud, merece una propina? La respuesta es obvia.

Habría que ser un desconocedor de nuestra realidad para pensar que los salarios son altos y satisfacen todas las necesidades, pero ¿por qué incorporar el maltrato a la hora de situarse detrás del mostrador?

Claro, existen excepciones, pero el buen trato no está regulado por libreta y siempre contribuirá a que todas y todos nos sintamos mejor, incluso los que son zares y zarinas del mostrador en el buen hacer, que parecen existir para servir de forma adecuada a sus semejantes.
