

Traktujcie nas z godnością, nie wyładowujcie frustracji!

18 grudnia 2019

Nadchodzi najtrudniejszy okres w roku dla osób pracujących przy kasach w marketach. Autorka bloga „Jestem kasjerem” przyznaje, że w czasie przed świętami Bożego Narodzenia przedstawiciele jej profesji spotyka najczęściej przykrości ze strony klientów. A do tego należy doliczyć arcytrudne warunki pracy przy wzmożonym ruchu.

Rozkojarzeni, powolni, a także zirytowani długim stanem w kolejkach. Taki obraz klientów sklepów wielkopowierzchniowych wyłania się z opowieści Beaty Salamon, pedagogki, od kilku lat wykonującej pracę kasjerki w markecie, a także autorki bloga opisującego realia tego zawodu. Przed Świętami Bożego Narodzenia jest najgorzej. „Godziny spędzone w galeriach handlowych wywołują zmęczenie – nic dziwnego. Jednak nigdy nie zrozumieć tego, jak można swoje złe samopoczucie wyładować na człowieku po drugiej stronie lady. A to, proszę uwierzyć, częste zjawisko” – zauważa kasjerka.

Beata Salamon chce, aby Polacy zmienili swoje nastawienie do pracowników handlu. W tym celu przygotowała listę zachowań klientów, które czynią dzień pracy kasjerki szczególnie ciężkim. „Duża część klientów (nie twierdzę, że wszyscy), podchodząc do kasy jeszcze się za czymś rozgląda, często dopytuje o dany produkt, wstrzymując tym samym płynność kolejki. Zdarza się też, trzyosobowej kolejce klient potrafi domagać się wezwania kolejnego kasjera” – wskazuje pracownica.

Kolejnym problemem jest niecierpliwość, idąca często w parze z własną niefrasobliwością. – Klienci nie zdają sobie sprawy, że często na zmianie jest dwóch pracowników, a do naszych obowiązków nie należy tylko obsługa kasowa. Bywa i tak, że klient w kolejce przewraca oczami, bo musi czekać, a gdy

przychodzi jego kolej, nie pakuje swoich zakupów od razu, tylko czeka nie wiadomo na co. Kasjer wydał paragon, pożegnał go słowami "do widzenia, zapraszamy ponownie", a ten dopiero się reflektuje, że nie ma w co zapakować zakupów i pyta o reklamówkę. To są może drobne niuanse, ale proszę mi wierzyć, to wszystko składa się na brak płynności i wydłużony czas oczekiwania w kolejce... no ale wiadomo – wszystkiemu winien jest pracownik – tłumaczy kasjerka.

Szczególnie irytujące są rozmowy przez telefon podczas obsługi kasowej. „Nie ma chyba nic gorszego” – mówi Beata Salamon. „Nie wiadomo wtedy, czy podłączyć się do tej rozmowy, czy w ogóle zignorować takiego klienta, który do ucha przyklejony ma telefon i chyba nie jest do końca świadomy, że płaci za zakupy”.

Wreszcie, kasjerka jest osamotniona w sytuacji, gdy klient na nią bluzga. Ochroniarz jest zwykle gdzieś daleko. „Nie ma dnia, żeby nie pojawił się klient, który w niemiły sposób odniesie się do kasjera. A cięcia etatów, to już standard. Dlatego zawsze będzie mało. Nie ważne ile włożysz wysiłku i zaangażowania. Praca w handlu to wciąż syzyfowa praca” – zaznacza Beata Salamon.

Ile otrzymuje pracownica wykonująca tak ciężką i niewdzięczną pracę? Kasjerki w marketach należą do najgorzej opłacanych grup w sektorze handlowym. 3000 złotych na rękę, które pojawia się na plakatach rekrutacyjnych to na ogół ściema. W wychodzącej z Polski sieci Tesco kasjer może liczyć na 2295 zł brutto, czyli nieco ponad płacę minimalną. Pracownicy Lidla zarabiają od 2800 zł do 3550 zł brutto. W Biedronce początkujący kasjerzy zatrudnieni na pełen etat mogą zarobić co najmniej 2650 zł brutto, wliczając w to nagrodę za brak nieplanowanych nieobecności. Od 1 marca pensja kasjera-sprzedawcy w Kaufland wynosi od 2600 zł do 3100 zł brutto na pełen etat.

Autorstwo: Piotr Nowak

Źródło: Strajk.eu