

EL CALL CENTER ACTO ÚNICO

Oficina rectangular, paredes grises y con escritorios en hilera con una computadora en cada uno y pequeños ventanales que daban a un edificio, un aire acondicionado y un bebedero de agua.

4-PERSONAJES:

-MARIANO

-JOSEFINA

-SUPERVISOR

-CLIENTE N°1

-CLIENTE N°2

Desde un escritorio se escuchaba a una joven hablando con un cliente insatisfecho. Ella joven trataba de tranquilizar al cliente pero este le gritaba cada vez más fuerte.

JOSEFINA (Con los ojos llorosos): Por favor señor tranquilícese. Yo no lo insulté en ningún momento.

CLIENTE N°1 (Grita furioso): ¡No volveré a usar esta empresa jamás! (Corta bruscamente el teléfono)

SUPERVISOR (Entra a la escena y se acerca a JOSEFINA): ¿Qué acaba de ocurrir JOSEFINA?

JOSEFINA (Con la voz algo tímida): Es que un cliente me atacó en medio de una discusión.

SUPERVISOR (Aprueba la voz): Esa no era razón para reaccionar así...

MARIANO: Lo lamento por meterme en la discusión, pero desde mi escritorio escuchaba los gritos del cliente.

SUPERVISOR: Se puso así porque no fue recibido como se debía.

MARIANO: ¿Cómo que no fue recibido como se debía? Ella lo atendió con la mejor onda y él la insultó y no es la primera vez que pasa.

SUPERVISOR: ¿La mejor onda?, por favor MARIANO hable como se debe...

MARIANO: Perdona, señor, pero creo que el cliente estuvo muy agresivo con JOSEFINA, ella estaba tranquila y yo desde mi lugar escuchaba los gritos del hombre.

SUPERVISOR: Está bien, lo voy a dejar pasar pero tengan cuidado con la manera de tratar a los clientes, no queremos ningún inconveniente ¿Está bien?, ahora sigan trabajando...

JOSEFINA: Está bien señor, lamento contradecirlo.

SUPERVISOR: Pues evita hacerlo para la próxima (Se va del cuarto)

MARIANO: Menos mal que se fue, ya era algo molesto... (Sonríe ampliamente)

JOSEFINA (Algo paranoica): No digas eso, podría estar observándonos o algo así...

MARIANO: No te preocupes, él no nos está viendo.

JOSEFINA: Está bien, solo tengo un mal día.

MARIANO: Todos tenemos un mal día de vez en cuando, por un cliente que se pone mal o cosas así, son cosas que ocurren siempre. El otro día un cliente se puso algo agresivo porque comenzó a andar mal el wifi...

JOSEFINA: Cierto, a mi me llamaron personas confundidas y yo no sabía cómo explicarles lo que estaba pasando, creo que ellos sabían más que yo.

MARIANO: Tal vez si los clientes fueran más tranquilos el SUPERVISOR nos trataría mejor, como personas.

JOSEFINA: Es cierto, la primera vez que me regañó estaba muerta del miedo (Sonríe levemente) él gritaba y yo no entendía el por qué... (Agacha la cabeza)

MARIANO: Sí, bueno cuando llevás 6 años trabajando aquí te acostumbrás a los regaños, aun que para ser sincero creo que todavía no estoy muy acostumbrado.

JOSEFINA: No tendríamos que acostumbrarnos a que nos regañen porque un cliente nos trató mal, deberían ser más comprensivos con nosotros y pensar que un grito o algo así no nos vendría muy bien para trabajar mejor.

MARIANO: Ja, creo que sos la primera que me habla como humana en esta oficina de porquería, estos 6 años pensé en renunciar pero luego pienso ¿Qué haría fuera de aquí?, o si no cuando me revelo contra el SUPERVISOR me dice que gracias a él tengo trabajo y no es muy agradable pensar que si renuncias no tienes nada que hacer.

JOSEFINA: Sí, tienes razón... (El teléfono comienza a sonar y ella se acerca a responder) Hola, hablamos desde la empres...

CLIENTE N°2 (Interrumpiendo a la joven): ¿Hola?, hablo para pedir una consulta sobre wifi para mi casa...

JOSEFINA: Está bien, ¿Está interesado en tener fibra óptica?

CLIENTE N°2: Sí, solo un buen servicio de 15 megabytes.

JOSEFINA: Ok, el servicio de 15 megabytes tendría un precio rondando los 900 o los 1.200 pesos.

CLIENTE N°2: Está bien, y¿Y en cuánto tiempo podrían hacer la instalación aproximadamente?

JOSEFINA: Eso lo avisamos luego, por ahora tendría que pasarme su DNI, su nombre y apellido, y su número de teléfono para mantenernos en contacto.

CLIENTE N°2: Ok, (Comienza a pasar los datos) ¿Y eso sería todo?

JOSEFINA: Por ahora sí, le enviaré un mensaje y si tiene alguna duda me consulta.

CLIENTE N°2: Está bien, muchas gracias, nos vemos (Corta el teléfono)

JOSEFINA: (Con una sonrisa rápida mira a MARIANO): Acabo de conseguir mi primer cliente, tengo que decírselo al SUPERVISOR (Se dirige a la sala del supervisor emocionada y llega) acabo de conseguir mi primer cliente.

SUPERVISOR: Bueno, siga trabajando porque no la contrató para que me diga sus clientes, siga trabajando si no quiere que la despida.

JOSEFINA: (Se va llorando a sentarse al lado de MARIANO y le cuenta lo que pasó.

MARIANO: Con el tiempo te acostumbras

JOSEFINA: Yo no quiero acostumbrarme, yo quiero un trabajo en el que se me respete y me traten bien...

MARIANO: De algo hay que vivir, es esto o nada.

JOSEFINA: Tiene razón, pero siempre hay una mejor opción.

MARIANO: Siempre nos amenaza, y como tiene más poder no hacemos nada, digo para todos es mejor un jefe que un empleado.

SUPERVISOR (Se acerca a ambos): ¿Quieren trabajar o quieren que los despida?

JOSEFINA, la verdad esperaba mas de tu parte, me decepcionas.

MARIANO: Lo lamento seguire... trabajando (dice exhalando un suspiro de angustia)

SUPERVISOR: No necesito que lo lamente, ha cometido muchas fallas, y JOSEFINA, usted es una incapaz que después de 2 meses tiene 1 solo cliente...

JOSEFINA: No puedo trabajar bien bajo la presión que usted pone.(con tono de rebeldía)

MARIANO (Sin saber si decir algo o no, se decide y tartamudea): S-señor, no trate así a sus trabajadores, si tan incapaz es JOSEFINA, usted haga su trabajo.

SUPERVISOR: Que yo haga mi trabajo, eso es una falta de respeto para la compañía.

JOSEFINA: Señor, no puedo cargar con la maldita presión que mete a cada uno, ¡renuncio!
(Se levanta de su silla y se va por la puerta)

SUPERVISOR: ¿Usted no será así de imprudente?, me imagino (Dice con voz amenazadora y camina lentamente a su oficina)

MARIANO: Perdón señor, no volveré a actuar así, me esforzaré más y no lo cuestionare a usted ni a sus decisiones.

FIN.

Santiago Navarro y Máximo Navarro