

---

# Na pokladně poklad nenajdete

---

## Brigádníkova nouze aneb na pokladně poklad nenajdete



První den dostavil jsem se do nové práce v červenobílém plášti a jmenovkou na prsou, v očekávání, že těch čtyřicet korun hrubého na hodinu za to bude stát. Jakožto většina smrtelníků jsem do té chvíle viděl pokladnu a gumový dopravníkový pás jen z odvrácené strany. Abych se na horké židli rychle zorientoval, byl jsem přidělen jedné ze zkušenějších prodavaček k zaškolení. Ta se bohužel ukázala jako nepřilíš zdatná učitelka a hned na začátku mi bylo vysvětleno, že „má svých problémů dost a nemá čas něco ukazovat nějakým brigádníkům“. Zůstal jsem tedy v očekávání, že vše důležité od ní odpozoruju a podrobnějších instrukcí netřeba. To ale vydrželo jen do chvíle, kdy se nerudná dáma prudce otočila a odkázala mě do patřičných mezí s tím, že ji „znervózňuju a vůbec se nedokáže soustředit na zákazníka.“ Skončil jsem tak u vedlejší pokladny u jedné z brigádnic, která se sama nabídla, že mě do tajů řemesla zaškolí.

Než jsem se nadál, seděl jsem u pokladně číslo 6, nad sebou rozsvícený majáček a kasu s několika tisíci korun pod rukama. Doufaje, že šestka bude tím číslem, ke kterému nepoteče větší proud zákazníků, opakoval jsem si poučky k zvládnutí nové role. Neslyšel jsem o tom, že jinde byste se museli každému zákazníkovi klanět, tady ano. Vozíky měly totiž na spodní části konstrukce čtyřmístné číslo, jež se muselo před každým nákupem vyťukat na pokladně. Aby ho člověk uviděl, musel se naklonit přes dopravníkový pás. „Náš zákazník, náš pán“, platí v supermarketu snad jako nikde jinde. O tom jsem se měl ale naplno přesvědčit až později.

### Z nouze za kasu

Strávit letní brigádu v supermarketu mým cílem rozhodně nebylo. Očekával jsem, že při možnosti pobýt velkou část prázdnin v Krkonoších, se mi naskytne jiných příležitostí. Vidina příjemné brigády v některé z četných restaurací krkonošských turistických center se ale ukázala lichou. Letní dovolená na horách, zdá se, není až tak v kurzu jako před lety. Vedle nízkého počtu turistů a tedy i poloprázdných stolů v horských hospodách a hospůdkách se objevil další problém. Při sebemenším náznačce skutečnosti, že by můj život v několika dalších letech nemusel kráčet jen po vyšlapaných cestičkách mezi stoly před výčepem, ale práce v restauraci by se mohla omezit na období letních měsíců (šeptem opraveno na několik týdnů), se na nabídku práce v pohostinství začala snášet mlha z krkonošských vrcholů.

Volné místo se v tu chvíli uvolnilo natolik, že ani majitel restaurace mi už nedokázal odpovědět, zda jej někdy ještě napevno bude nabízet. V našich nejvyšších horách žije se krásně, prázdná peněženka ale není výsadou velkoměst. Využití nabídku volného místa na pozici pokladní v jednom trutnovském supermarketu nejmenovaného německého řetězce mě tak po několika podobně neúspěšných pokusech v restauracích donutila existenční nouze.

### Storno pro forma

Léto v plném proudu, brzy jsem se na pokladně šest zapotil. Nejen, že se pokladna ukázala jako ta, která je nejbližší mrazicímu boxu s nanuky, protože jsem standardně vedl soutěž o nejvíce zákazníků, navíc tu nefungoval větráček, který měl pobyt v těch špatně klimatizovaných prostorách alespoň trochu usnadňovat. Až překvapivě rychle jsem se přeladil na frekvenci pípající pokladny a strojově odbavoval jednoho zákazníka za druhým. Nad tím, že musím nad čidlem do vhodné polohy natáčet celá balení vod po šesti lahvích, respektive mléka po dvanácti krabicích, jsem ale klít nepřestal. A že bych snad jedno mléko vybalil? Pokusil jsem se o to, lamentování zákazníkovo ale takové další myšlenky vyloučilo. Na otázku, proč nejsou vybrané čárové kódy u pokladny k dispozici, jsem se odpovědi u nadřizovaných nedočkal.



I když se člověk po nějaké době s novým prostředím sžije, chybovat je lidské, a proto se ani zkušené pokladní nevyhnou nechtěnému dvojnásobnému načtení čárového kódu na příslušném výrobku. Žádný problém, zdálo by se, jednoduše se položka stornuje. Ano, ale nemůžete to udělat vy. Při každé chybě přichází ku potřebě „horká linka“ mezi pokladnou a pulťíkem s informacemi opodál, odkud na vás bedlivým okem dohlíží i hlavní pokladní. Ta musí po vašem telefonátu přijít a po odemčení pokladny zadáním tajného hesla uvolnit přístup k tlačítku storno. Dle mého názoru absurdní postup, který snad v supermarketech funguje výjimečně, setkáte-li se s ním ale, vězte že po třech, čtyřech přátelských telefonátech v kratším čase už následná procedura nikterak přátelská nebude.

## Zastání nečekejte, náš zákazník, náš pán



Odpolední shon, supermarket jedno velké mraveniště a u vaší pokladny v řadě na tučet zákazníků. V tu chvíli je stornování omylem napočítaného zboží prohřeškem největším. Situace ale dochází naplnění až ve chvíli, kdy zjistíte, že telefon kdesi v dále zvoní zbůhdarma. Vedoucí podkladen se postrádá, zato pronikavých pohledů čekajících lidí přibývá. A právě ten třetí v řadě, kterému v jinak prázdném vozíku ciká devatero lahví piva a nažloutlý rum si na vás začne stěžovat. Marná snaha vysvětlit, že ani vy ani on klíč k řešení nemáte. Rozbíhá se hádka, kterou končí teprve příchozí vedoucí. To, že vy jste viníkem sporu, že vy zdržujete, a že vy jste drzý na zákazníka, je předem dáno. „Náš zákazník, náš pán“, platí na pokladně beze zbytku.

Ostatní dny za kasou byly podobné a bolavá záda z několikahodinového sezení si ulevila až po deseti dnech, kdy jsem se s díky ze supermarketu odporoučel. Netvrdím, že zážitky z brigády na postu pokladní musí být v každém případě negativní, polovina nabídky studentských agentur, o kterou je mizivý zájem, ale o něčem vypovídá. Á propos, slyšel jsem o studentce, která nedávno pracovala v pražském hypermarketu dva týdny zcela zdarma. Že by jí práce u kasy tolik naplňovala? Ne, po prvním pracovním dni jí bylo ohlášeno, že v pokladně chybí necelých osm tisíc korun. Možná, že několikrát špatně vrátila zákazníkovi, možná, že se na nezkušené mladé dívce „zahojil“ někdo z ostatních zaměstnanců. Ať je tomu jak chce, hmotná odpovědnost je vždy na vás.