

CLERKS

di

Manuela Giacchetta

Una volta ho visto *Clerks* in televisione. Mi avevano detto: «Lo devi vedere.» *Lo devi vedere* perché lavoravo come commessa. E l'ho visto.

Ci rimasi malissimo.

Sì perché pensavo: finalmente avrò giustizia. Pensavo: finalmente un film dove i commessi infilano le grucce nell'orbita oculare dei clienti che smettono una volta per tutte di avere sempre ragione.

Invece no, niente di tutto questo. Era solo un film, non il paradiso. E, per paradiso, intendo quell'alterazione oltremondo dello spazio-tempo dove un commesso arriva morto stecchito, con ancora indosso il sorriso incancrenito sulle labbra.

È impossibile da sciogliere, quel sorriso. Anche con l'acquaragia, per esempio: impossibile. Non c'è proprio verso di mandarlo via, quel sorriso: è incrostato sulla parete facciale. È un sorriso da serial killer. È l'unico pertugio disponibile dove filtrare gli insulti e i propositi omicidi che zampillano per anni a fior di bocca. L'unico strumento fai-da-te per mantenerti il posto di lavoro.

Sì, devi tenertelo per sempre quel sorriso. E metti caso tu la finissi una volta per tutte di fare il commesso, non c'è da illudersi, ci vorrebbe comunque esercizio e costanza per imparare di nuovo a sorridere.

La riabilitazione è dura, ma non impossibile.

Per anni ho lavorato come commessa in un grande negozio di abbigliamento uomo, donna e bambino, e ho imparato che ci sono Tre Regole d'Oro.

Regola numero uno: il cliente ha sempre ragione e se il cliente ha sempre ragione vuol dire che un motivo c'è, ma tu commesso rassegnati a non conoscerlo mai.

Regola numero due: la merce deve essere riposta con

ordine maniacale sugli scaffali solo per indurre i clienti allo spiegazzamento compulsivo della stessa, con successivo appallottolamento e dislocazione in altri siti.

Regola numero tre: la cliente taglia quarantotto deve sempre avere l'immacolata certezza di poter entrare in un paio di pantaloni ghepardati taglia quarantadue. E di fronte alla sua faccia incredula sull'impossibilità di chiudere una qualsivoglia cerniera, addebitare la colpa alla poca, scarsa, quasi nulla vestibilità del pantalone.

Ma Regola Principe, oltre le Tre Regole d'Oro, con inammissibilità di eccezioni: mai e poi mai colpire con iterata violenza la cucitrice metallica sul cuoio capelluto della Cliente Dell'Ultimo Minuto che entra alla 19:59 di sabato sera dicente: «Stavate chiudendo? Do soltanto uno sguardino veloce.»

Lo *sguardino veloce* durerà più o meno venti minuti, durante i quali minuti, la Cliente, oggetto di fantasiosi dispacci di morte, spiegherà annoiata qua e là svariate magliette, finché aliterà un pigro: «Grazie e buonasera» uscendo senza acquisti.

Le Tre Regole d'Oro + Regola Principe andavano acquisite fin da subito. Io e la mia collega così abbiamo fatto: imparate da subito.

Non abbiamo mai infilato nessuna gruccia dove non politicamente corretto, mai percosso cucitrici metalliche sopra cuoi capelluti.

La mattina iniziava con il caffè all'angolo: io aprivo le due entrate del negozio e la collega andava a comprare i caffè. Sempre pagati una volta per uno. Appena lei entrava con il vassoio ed era tempo di zuccherare, entrava la Prima Cliente della Giornata. Sempre. Provato a cambiare orario.

Niente. Tempismo perfetto da Prima Cliente Della Giornata.

La PCDG, di norma, era la casalinga che aveva appena fatto la spesa.

«Posso lasciare qui?» chiedeva appoggiando le buste all'ingresso.

«Faccia pure, signora. Le serve aiuto?»

La PCDG aveva sempre bisogno di aiuto, perché altrimenti avresti fatto in tempo a zuccherare il caffè ancora caldo. Lei chiedeva di prassi un paio di jeans per il marito, troppo stanco - povero cucciolo - per andarseli a comprare da solo.

«Che taglia signora?»

Il cucciolo aveva sempre messo su po' di chili e quindi era sempre consigliabile prendere una taglia in più.

La PCDG si convinceva della scelta soltanto dopo il quinto-sesto paio di jeans spiegati. Mai prima. Così appena usciva dal negozio e ti catapultavi sul tuo caffè con ingenua speranza, il tepore era solo una vaga utopia.

La PCDG ce la sbrighavamo un giorno per uno.

Finita la pausa caffè, avevano inizio le pulizie del negozio che comprendevano: lo spazzare i quattrocentodieci metri quadrati di pavimenti; lo spolverare i cinque tavoli di appoggio; il passare lo straccio bagnato sul sopracitato pavimento; il riordinare i camerini.

Le pulizie del negozio erano sempre affrontate con insolita euforia grazie all'aspettativa dell'Effetto Sorpresa Camerini, ovvero la condizione in cui versavano le cabine di prova dalla sera precedente.

L'Effetto Sorpresa constava, di norma, in assortite disseminazioni di beni alimentari ad alta pubblicizzazione: patatine fritte San Carlo, Dixi, spesso e volentieri Fonzie. Naturalmente: chewingum masticati e incollati allo specchio.

Soltanto una volta ebbi la fortuna di trovare, sul tappetino, un gelato al cioccolato in uno stato di irreversibile liquefazione. Ma non sempre potevi sperare in tanta fortuna.

Gli specchi presentavano le consuete raggere di ditate, taglia 3-60 anni, in ogni direzione consentita. Talvolta impronte di labbra, calchi di grasso di cuoio capelluto, scie di pomodoro di ex pizze.

La fase dello straccio bagnato era invece molto delicata perché comportava ogni volta il rischio: Cliente In Arrivo Con Pavimento Bagnato.

La CIACPB entrava con matematica certezza appena finivi di spezzarti la schiena per strofinare via l'ultima impronta.

La cliente entrava, dava uno *sguardino veloce* e poi usciva. Il suo unico scopo era quello di insudiciare di fresco il pavimento ancora bagnato.

«Mi scusi tanto signorina» diceva entrando.

«Ma si figuri, in un negozio, si sa, è un via vai continuo» sorriso killer «non si preoccupi.»

La CIACPB si aggirava di consueto con fare circospetto, fra uno scaffale e l'altro, per cui altalenavi nell'indecisione se ripassare subito lo straccio o aspettare che uscisse.

La scelta era sempre e comunque quella sbagliata.

Ma l'esperienza più formativa, quella che può mettere alla prova la tenuta psicologica e professionale di un commesso, è di sicuro una Maxi Svendita Totale Per Chiusura Attività.

La MSTPCA comincia molto prima del giorno effettivo di apertura, inizia con la preparazione dei cartellini, della scontistica, del recupero delle rimanenze di magazzino, della suddivisione della merce, dell'allestimento del negozio in assetto da battaglia, dell'assegnazione dei posti di

combattimento.

Ti prepari all'evento con grande aspettativa, quasi con un filo di emozione, ci sono addirittura Esperti Sul Campo che ti indirizzano, ti educano, ti preparano al corpo a corpo, ti bisbigliano i trucchi per una perfetta sopravvivenza.

Tu dapprima resti confuso, non capisci il perché di tanta accortezza, di troppe, davvero troppe premure.

Poi alla fine, ma solo alla fine di tutto, lo capisci.

Gli Esperti Sul Campo lo sanno: non si sopravvive a una Maxi Svendita Totale Per Chiusura Attività.

Perché nessun Esperto, nessun corso, nessuna scuola può prepararti all'orda barbarica che si abbatte in questi casi, dove il cliente si sente autorizzato a diventare una cellula impazzita con licenza di uccidere.

Nel giro di una settimana, non parli più: abbai. E di certo non ridi più: mordi a caso.

Ora frequento incontri per "Commessi Anonimi".

Mi alzo dalla mia sedia, pronuncio il mio nome e poi dico: «Io sono sopravvissuta a una Maxi Svendita Totale Per Chiusura Attività e posso sorridere».

Ci alleniamo a produrre sorrisi per tutto il tempo, ma il più delle volte non vanno oltre il Killer.

A fine incontro viene sempre votato il sorriso più convincente.

Nessuno dei miei sorrisi è ancora mai riuscito a prendere un voto, però dicono che sono brava, e che fra qualche anno, forse, chissà, magari ce la potrò fare anch'io.