

Anticipazioni/“Il mondo deve sapere” di Michela Murgia: il lavoro precario, il telefono, le casalinghe che rispondono, il macchinario americano, la buona educazione come “arma”

La ragazza del call center accanto

di MICHELA MURGIA

C'È un aspetto spassoso di questo mestiere. E sono proprio le telefonate.

Come reagisce la gente alla chiamata standard?

Tutto si gioca nei primi dieci secondi. È in quel brevissimo lasso di tempo che la casalinga decide se puoi continuare a turlupinarla o no. Ecco perché sono i secondi in cui vengono continuamente ripetute le frasi: non è una vendita, non deve invitare nessuno, non c'è nessun impegno...

Ecco le risposte più frequenti:

«Buongiorno, sono Camilla della Kirby di Paperopoli, lei è la signora Topolina? Salve signora, non ci conosciamo personalmente, le spiego subito il motivo della mia telefonata».

Di solito la frase è senza respiro, la signora non deve avere modo di replicare se non un sì per esser certi di star parlando con la persona giusta. Qualche casalinga, più smaliziata, comincia già a emettere dei grugniti, come dire «no, non ci conosciamo, ma ho capito di che razza sei».

«Lei è stata selezionata per ricevere un buono omaggio per un servizio di igienizzazione completa del suo divano, del suo tappeto o addirittura del suo materasso, a sua scelta signora. In cambio le chiediamo solo un suo giudizio a voce sul macchinario che vedrà in funzione».

La casalinga giammai crede che qualcuno le regali qualcosa. Le meno urbane dicono cose come: «Non mi interessa». E lì scatta la risposta preconfezionata:

«Che cosa non le interessa, signora?».

«Quello che mi sta offrendo».

«E cosa le ho offerto, signora?»

«Un aggeggio per pulire!» (Chiamala scema, la casalinga.)

«Ma no, signora, allora sono proprio io che non so esprimermi! Noi non vendiamo niente! Il macchinario che vedrà è stato appena portato dall'America, è nuovissimo e nel suo paese non lo conosce nessuno...».

«No, ma... be'... allora cos'è, se non è una vendita?»

«Signora, è solo un modo per aiutare noi giovani a lavorare, siamo pagati solo per far vedere il macchinario e raccogliere il parere delle padrone di casa, non deve invitare nessuno e il parere non è nemmeno per iscritto...».

«Ma io non ho nulla di quello che ha detto lei, non ho tappeti, non ho divani...».

«Ha un letto ad acqua, signora?»

«No, ho un materasso normale».

«Allora vede, qualcosa che possiamo igienizzarle ce l'ha. Veniamo domani alle 19 o dopodomani alle 7.30?»

«Ma io questa cosa l'ho già vista, sono già venuti!».

«Ah sì, signora? Ma dai, è bellissimo che lei lo conosca già, il nostro macchinario! E di che colore era, si ricorda, verde?»

«Esatto, proprio verde!»

«Ah, no, signora, allora non è il nostro, il nostro non è verde».

«Ma io comunque devo partire, non ci sono in casa, sto proprio facendo le valigie».

«E dove va di bello signora? In vacanza? Beata lei, signora mia... e dica, quando crede che tornerà?»

«Tra tre mesi». (Tipico.)

«Capisco, signora, allora guardi, la richiamo tra tre mesi alla fine delle sue vacanze, che ne dice. Ci sentiamo signora, è stata molto gentile, tante cose belle a lei».

Questa è una telefonata tipica. Ma l'indomani la signora viene richiamata e ovviamente non è partita in nessun dove.

«Signora mi scusi, avevo dimenticato di averla già chiamata ieri! Pensavo che non

l'avrei trovata! Non è partita più, poi?»

«Ehm... no, cioè, si devo partire, ma ho rimandato di qualche giorno, perché...»

«Capisco, signora, allora un'oretta per noi ce l'ha, per farci lavorare, scommetto. Un'oretta massimo, un'oretta e mezza. Domani di mattina o di sera?»

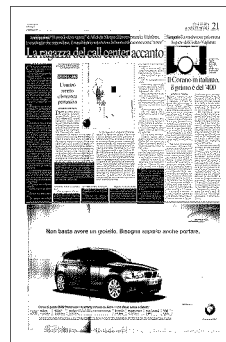
La signora si vergogna come una biscia e dice sì.

È la buona educazione la migliore arma della Kirby.

L'amaro sorriso e la tecnica persuasiva

di ROBERTO BERTINETTI

DODICI ore filate di lavoro al giorno, in un ufficio piccolissimo, diviso con altre colleghe dalle quali la separavano soltanto sottili pezzi di compensato. Michela Murgia è riuscita a resistere per un mese nel call center milanese di una multinazionale americana che vende aspirapolvere al telefono, poi ha scelto di andarsene da questo gulag della flessibilità e ha scritto *Il mondo deve sapere*, un esilarante reportage in forma di romanzo che la casa editrice **ISBN** sta per mandare in libreria (123 pagine, 10 euro) e di cui anticipiamo un brano. Ci sono almeno due aspetti del racconto che lo rendono prezioso e assai istruttivo per chi vuole mettere a fuoco alcune stridenti contraddizioni della nostra confusa contemporaneità: in primo luogo il clima claustrofobico, all' inse-



gna della continua incertezza e dell'**ansia**, che si respira nella sede della ditta; e poi la **fenomenologia** delle centinaia di casalinghe, **plasmate** dalla televisione al culto del **consumo**, che accettano senza ribellarsi l'**appuntamento** proposto per verificare di persona la **straordinaria** efficienza del costoso elettrodomestico che vanta addirittura un mirabolante (e **truffaldino**) "brevetto della Nasa".

Si ride leggendo il volumetto di Michela Murgia, in particolare quando l'autrice dà conto in dettaglio di tecniche persuasive di raffinata diabolicità e dei castighi previsti per le telefoniste che non riescono a centrare gli obiettivi prefissati. Ma l'universo aziendale che viene narrato ha decisamente ben poco in comune con quello, provincialotto e a conti fatti abbastanza bonario, reso familiare dai film della serie di Fantozzi. Qui, invece, siamo alle prese con una realtà lavorativa modellata sullo sfruttamento cinico e seriale di chi finisce dentro l'ingranaggio del call center, scopriamo le regole spietate imposte da una impresa che ricava ottimi guadagni dall'ingenuità delle clienti e dalle modeste pretese sul piano della retribuzione di chi viene assunto. Nel tragico libro di Michela Murgia il confine tra la flessibilità e lo sfruttamento è davvero una linea quasi invisibile, su cui si muovono esistenze individuali terremotate e rese instabili da un'incertezza perenne.