



Commercio, vigilanza e servizi

## USB: Amazon? Le cassiere dei supermercati il bracciale elettronico lo indossano già



Nazionale, 06/02/2018

Il bracciale elettronico brevettato da Amazon non è nulla di nuovo. Forse il simbolismo che lo associa a quello dei carcerati fa paura, ma le cassiere dei supermercati un braccialetto simile – anche se non visibile – lo subiscono da una vita.

Già, perché il sistema di elaborazione elettronica delle aziende della GDO da tempo si concentra sul calcolo della produttività oraria di una cassiera: quanti prodotti all'ora passa sullo scanner, quant'è lo scontrino medio, quante promozioni e così via.

E la testimonianza di Alessia, una delle tante cassiere di supermercato che ci ha segnalato le sue difficoltà, sta lì a dimostrarlo senza ombra di dubbio: “Ebbene sì. Ieri mi è stata

controllata la media cassa a fine turno. La responsabile sostiene che dobbiamo avere una media superiore ai 27 articoli battuti al minuto. La mia ieri è stata di poco superiore ai 29. Sono nella media insomma.

Poco importa se sono prima cassa dalle 8.00 alle 13.30 o dalle 14.15 alle 20. Poco importa di come vengono calcolati i "tempi morti" rispetto ad una collega seconda cassa che viene chiamata a smaltire all'occorrenza e pertanto, in proporzione, "si fa" un numero nettamente inferiore di clienti e matematicamente ha quindi meno "tempi morti" che pesano sulla media. Più stai in cassa, infatti, più ci sono tempi "morti" da smaltire. È palese. È inopinabile. Chi afferma il contrario mente spudoratamente. Mente perché è ignorante o perché è probabilmente in malafede.

Con i tempi morti intendo storni e annulli da effettuare, codici EAN da digitare a mano, frutta e verdura da pesare, le etichette del pane sempre sbiadite con numeri poco chiari, clienti che mentre guardano lo schermo si accorgono che il prezzo non corrisponde a quello esposto, clienti che ad un tratto si ricordano del bicarbonato, della carta fedeltà, del bancomat o del compleanno della prozia alla quale regalare i biscotti in latta... E se tu, prima cassa, non sei abbastanza celere da stoppare lo scontrino con il tastino #enter, la media si abbassa inesorabilmente.

Perché nel frattempo ti urlano che vanno in sconto del 30% i pomodorini, o il cliente ti interroga sulla differenza degli assorbenti con le ali o senza e, contemporaneamente una cliente ti riempie di zucchero il nastro cassa e il sapientone del momento tiene lezioni di economia urlando allo scandalo perché deve pagare il sacchettino dell'ortofrutta. E l'azzeccagarbugli, anche lui in coda, mette il carico da undici sostenendo che è illegale far pagare le shoppers poiché, essendoci stampato il logo del supermercato, trattasi di pubblicità.

I minuti passano e la tua media articoli scende. Quindi tu, cassa fissa, ricordati sempre di guardare negli occhi i clienti, di chiedere e proporre la fidelity card, di proporre il prodotto civetta, di accertarti della coda che si forma, di verificare il numero esatto delle shoppers, di prestare attenzione al Mystery Client, di non chiamare mai, anche perché in cassaforte non c'è il cambiamonete.

E poi sorridi, sorridi, sorridi e sii sempre gentile con la clientela. Infine, se la tua supercollega pseudo responsabile entra in cassa per sbaglio 15 minuti e da una media di rapporto chiusura lei sfiora addirittura anche i 40 pezzi al minuto, tu continua a sorridere. Sorrisi falsi per tutti. Disagio vero per molti."

Ecco, il bracciale elettronico esisteva già, prima del brevetto Amazon. Non si vedeva, ma c'era. E si allacciava stretto in quella zona grigia che viaggia ai confini della legalità. Bastava saperlo vedere...

**USB Lavoro Privato**

