

# Ritaglio di Riteil - Customer Satisfaction

Dopo un'ora abbondante di attesa, la signora Razdori si siede sbuffando nella seggiola dall'altra parte della mia postazione. Incautamente provo a "buttarla" sul ridere:

«Buongiorno Signora Razdori, abbiamo in previsione una prova di uscita in emergenza, sa . . . in caso di incendio o di terremoto . . . »

«Non faccia lo spiritoso, Ragioniere! Altro che uscita! Qui l' emergenza è all' entrata: sono accampata qui da due ore. Mi addebiti questa tassa che poi me ne vado. Ho fretta!»

«Ecco signora Razdori . . . , vedo che lei ha un contratto multicanale e . . . »

«Che cos'ho io? Di cosa va blaterando??»

«No, dicevo, un contratto di "internet banking". Lei potrebbe pagare l' effeventiquattro da sola tramite il canale di internet. Se vuole la assisto usando la nostra postazione qui in filiale»

«Ah, parla di quella cosa che mi ha fatto firmare Giovanna due mesi fa? Senta Ragioniere, tutto quello che mi propone mi fa solo perdere tempo. Sono già un po' alterata: mi passi questo F24 e finiamola qui. Sa come si dice in Veneto? "Peso el tacòn del buso". Ecco: lei è la dimostrazione vivente di questo proverbio. Ho fatto proprio bene a darle ZERO. Ma evidentemente non è servito a nulla, perché lei è ancora qui.»

Nel frattempo sopraggiunge la direttrice. Tacco alto e passo di carica: sembra un battaglione di cosacchi a cavallo. Si piazza alle mie spalle e chiede: «E quello dove va?»

«Quello chi?» Rispondo io.

«QUELLOOO!» Indicandomi sul monitor un cliente ripreso dalla telecamera mentre si avvicina a una porta interna.

«Ah, il signor Ghiandoli. Sa, soffre un po' di prostata e sta andando in bagno»

E la direttrice:«Un po'? Ma se è già la seconda volta che ci va! E poi, chi gli ha dato il permesso di usare i nostri bagni?»

«Gliel'ho detto io. Però va in quello dei maschi. Se uscisse dalla filiale perderebbe il posto in fila e non riusciremmo mai a concludere un' operazione. Sa, la sua autonomia è inferiore al tempo d'attesa . . . »

«Vabbè, ne parliamo poi. Intanto vediamo di darci una mossa» conclude la direttrice allontanandosi sempre a passo di carica.

La signora Razdori non perde l'occasione per infierire:«Ha sentito la direttrice? Nell' attesa mi sono letta tutto il giornale, ma temo che non basti più. La prossima volta mi porterò "Guerra e Pace"»

«Scusi signora Razdori , ma temo di non capire: cosa significa che mi ha dato ZERO?»

«Ma sì. Mi è arrivato un esseemmesse dal vostro servizio di "Castomer sadisfecscion" e io, pensando a lei, ho dato ZERO. Perché sorride adesso?»

«Ecco, vede signora Razdori, il suo gestore è Giovanna e nell' esprimere la sua insoddisfazione, lo Zero lo ha affibbiato a Giovanna anziché a me. Adesso mi spiego perché Giovanna sia stata trasferita da un giorno all' altro e apparentemente senza alcuna motivazione.»

«NO! GIOVANNA NO!» Conclude la signora Razdori con le mani nei capelli.