



*Para meu irmão Gwenaël:
eu gostaria de ter dividido este livro com você.
Para todos aqueles e aquelas que, um dia,
viram-se atrás de um caixa.*







Sumário

Bem-vinda ao varejo — a profissão da sua vida	00
As três perguntas mais ouvidas por uma caixa	00
Desfile de alta costura	00
Fechamento do caixa: em busca da moeda perdida	00
A entrevista preliminar	00
Estatisticamente seu	00
Não desligue, estou no caixa!	00
Vamos animar a galera!	00
Lugar reservado	00
Os namorados que se beijam	00
As compras “embaraçosas”	00
Que fome!!!	00
100% de reembolso, mina de ouro garantida	00
O fabuloso cartão de descontos em toda sua complexa simplicidade	00
Fechamento versus abertura: alegria e satisfação	00
É de morrer de rir!	00
Mens sana in corpore sano	00
Sente-se, se conseguir	00
Não roubarás!	00



O chefe sou eu!	00
A esteira do caixa: amiga ou inimiga?	00
Como esconder sua fortuna?	00
Sou eu que estou pagando!	00
Com a palavra, as crianças	00
Caixa: o sexo dos anjos	00
“Seu caixa está no descanso”	00
Você tem menos de 10 itens?	00
Prioritário, você disse prioritário?	00
Controle de identidade: documentos, por favor	00
Atchim!	00
19,99 euros, obrigada	00
Meus caixas, meus amores	00
Game over	00
Código de barras, você disse código de barras?	00
Estranho, está tudo grudando	00
Os fregueses bêbados	00
Deixa sangrar!	00
Eu acuso	00
O senhor poderia passar ao lado?	00
Passará? Não passará? As seis etapas da criação de preço	00
Venham, consumidores: é dia de liquidação	00
Cena de fim de semana	00
O grande pandemônio do Natal	00
Balanço final	00
<i>Agradecimentos</i>	00



Meu nome é Ana, tenho 28 anos, um diploma universitário em literatura no bolso e uma experiência de vida ao mesmo tempo especial e banal. Trabalhei durante oito anos num supermercado, no início para financiar meus estudos e conseguir minha independência financeira, depois, sem encontrar emprego no meu ramo, fui ficando, até me tornar, como dizem enfaticamente, operadora de caixa.

Caixa. Uma coisa que não estimula grandes conversas, exceto os bips que ele emite regularmente quando registramos os diferentes artigos. De tanto escutar esse delicioso ruído, quase virei um robô. Aliás, as passagens relâmpago dos fregueses não ajudam ninguém a se sentir vivo. Felizmente, porém, o contato com os colegas nos lembra nosso status de ser humano.

Um dia, tomei a decisão de contar meu cotidiano no trabalho e anotar os menores incidentes que acontecem diariamente na vida de uma reles caixa de supermercado. Isso me fez observar de uma maneira diferente a população que desfila atrás da esteira do caixa, pude enxergar o universo do grande comércio com outras lentes, descobri um mundo infinitamente mais rico do que eu imaginava.



Há os fregueses fáceis e os menos fáceis, os ricos e os pobres, os complexados e os fanfarrões, os que se dirigem a você como se você fosse transparente e os que lhe dão bom-dia, os apressadinhos que se impacientam esperando a loja abrir e os que participam sistematicamente do fechamento. Os que dão em cima de você; os que xingam. Quem pode dizer que não acontece nada na vida de uma caixa?

De tanto viver essas situações, senti vontade de partilhá-las.

Eis algumas dessas histórias, as que mais me tocaram.

Está na hora de você pegar o seu carrinho e adentrar o supermercado. As portas estão prestes a se abrir!

Bom programa.





Bem-vinda ao varejo — a profissão da sua vida

Parabéns! Você finalmente marcou uma entrevista e foi até mesmo contratada.

Bem-vinda à família do varejo. Quer dizer que você agora é caixa... Desculpe! Operadora de caixa. Passou a se sentir imediatamente mais sexy, não é mesmo? A entrevista durou apenas os minutos suficientes para você repetir o que já tem no seu currículo e lhe pedirem dados bancários.

Testes psicotécnicos? Um pouco de cálculo mental?
E não terminou!... Por que não um teste de grafologia?
Você vai ser caixa, não advogada!

É o seu primeiro dia...
... e já vai ter que mostrar serviço. Portanto, nada de perder tempo. Formação *in loco*.

Não entre em pânico. Uma “veterana” vai lhe dar uma mãozinha pelo menos... por uns 15 minutos ou... uma



manhã, se for seu dia de sorte... ou durante dois dias, se você tiver um chefe legal (isso ainda existe, juro). Não existe regra.

Começemos dando uma volta pela loja (bem rápido, hein, porque o trabalho não é só esse). Você conhecerá os vestiários, a sala de repouso, o depósito — ou lata de lixo, caso prefira: todos os produtos invendáveis terminam ali; você terá a oportunidade de frequentar muito essa área —, o caixa central, onde você pega sua gaveta com troco e... é só.

Agora você conhece suficientemente a loja para começar o batente. Como descobrir seu local de trabalho? Você terá infinitos intervalos e isso embelezará seu cantinho de maneira festiva.

A primeira vez que você atravessar a linha de caixa com seu soberbo uniforme Chanel ou Dior... ou sua blusa supercafona (tudo depende da loja e da freguesia-alvo) com sua gaveta embaixo do braço cheia de dinheiro (em todo caso, o equivalente a vários dias de salário), há grandes chances de você ficar um pouco intimidada.

Respire fundo, vai passar.

Pronto, você encontrou seu caixa, instalou sua gaveta, está bastante concentrada, supermotivada, a “veterana” está ao seu lado, você é toda ouvidos. Está pronta para trabalhar. Já não era sem tempo.

As linhas-mestras a memorizar: registrar as mercadorias com o leitor (uma olhadela na passagem para ver se o preço não é aberrante), fazer o subtotal, indicar o montante ao cliente, pedir o cartão-fidelidade, receber a for-



ma de pagamento, dar o troco, a carteira de identidade se for um cheque, o tíquete de caixa. Tudo com o sorriso mais sincero. Espontaneamente. E lá vamos nós: “*AtéLogo-Bomdia*” e próximo freguês. Preciso repetir?

No início, há o risco de o tempo passar rápido, muito rápido. Ainda mais se você começar num dia em que o supermercado esteja cheio. Porém, na mesma velocidade, seus gestos se tornarão mecânicos e você não vai mais nem prestar atenção ao que está fazendo. Um mês é o suficiente para lhe dar a impressão de que você e a máquina são apenas um.

Você nem percebeu o tempo passar e a “veterana” já lhe dá cada vez menos conselhos. A coisa está andando. Você está se tornando uma especialista na passagem das miudezas e no troco em moedas.

Parabéns!

Pensando bem, não é nenhum bicho de sete cabeças esse trabalho...

Basta saber os gestos e o resto vem sozinho.

Pronto, a “veterana” deixa você sozinha no controle. Você pode passar com total autonomia os primeiros itens de sua vida. Uau! Que comédia...

A bem da verdade, afora o bip do leitor, não é tão excitante assim... Felizmente, há o contato humano com o freguês (paciência, isso será objeto de muitos outros capítulos).

Ai, sim, ia esquecendo. Não é fácil, mas curiosamente interessante. Temos de aprender de cor todos os números



de código dos alimentos vendidos por unidade: o limão, a salada verde, o tomilho, as alcachofras etc... Nada de pânico. Não são tantos assim e, em caso de um lapso de memória, você tem uma listinha no caixa. E, depois, tem as colegas, Isabelle, Nadine, Marie, Nicole, que nunca estão longe (sim, mas em contrapartida, nesse caso, você não pode esquecer os nomes delas, o que é um trabalhão quando se tem cem colegas).

Seu primeiro dia terminou rapidinho... Os últimos fregueses vão embora, a loja fecha.

E suas primeiras impressões? Na verdade, é desopilante como profissão. Registramos um monte de mercadorias (e descobrimos na passagem um monte de objetos de cuja utilidade ou mesmo existência você sequer suspeitava), conversamos com um bando de gente, conhecemos colegas simpáticas, ouvimos música o dia inteiro, aproveitamos a calefação.

Um sonho de emprego.

Quer dizer, quase.

Será preciso voltar amanhã e depois de amanhã e os dias seguintes. E, à medida que o tempo passar, menos a profissão de sua vida lhe dará vontade de acordar de manhã.

Acredite em mim.