

PogosYun

В КАЖДОЙ
ПОСЫЛКЕ
СКРЫВАЕТСЯ
СВОЯ ИСТОРИЯ

П У Н К Т
В Ы Д А Ч И

КАК ВЫЖИТЬ НА ПУНКТЕ ВЫДАЧИ
И НЕ НАЧАТЬ
ГРЫЗТЬ КОРОБКИ И НЕПРВЫ?

Погос Юнтол
Пункт выдачи
Серия «Одобрено Рунетом»

Текст предоставлен правообладателем
http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=74020187
Пункт выдачи / PogosYun: АСТ: Астрель-СПб; Москва; 2026
ISBN 978-5-17-185066-1

Аннотация

Молодой человек устраивается на пункт выдачи заказов и вскоре понимает, что за каждой посылкой стоит целая история. Через всевозможные ситуации, связанные с покупателями и сложностями своей работы, он раскрывает закулисы современной онлайн-торговли. Эта книга – история о людях, которые стоят за доставкой и бесконечным потоком посылок, об их радостях и трудностях, смешных моментах и настоящих вызовах. Читатель погружается в атмосферу суматохи, вызванной объемами работы, ковидом и забастовкой.

«Самое главное – я накопил столько курьезных случаев за время работы, что не прочь поделиться ими и, наверное, написать книгу. Или хотя бы методичку „Как выжить на пункте выдачи и не начать грызть коробки и нервы?“».

PogosYun

Содержание

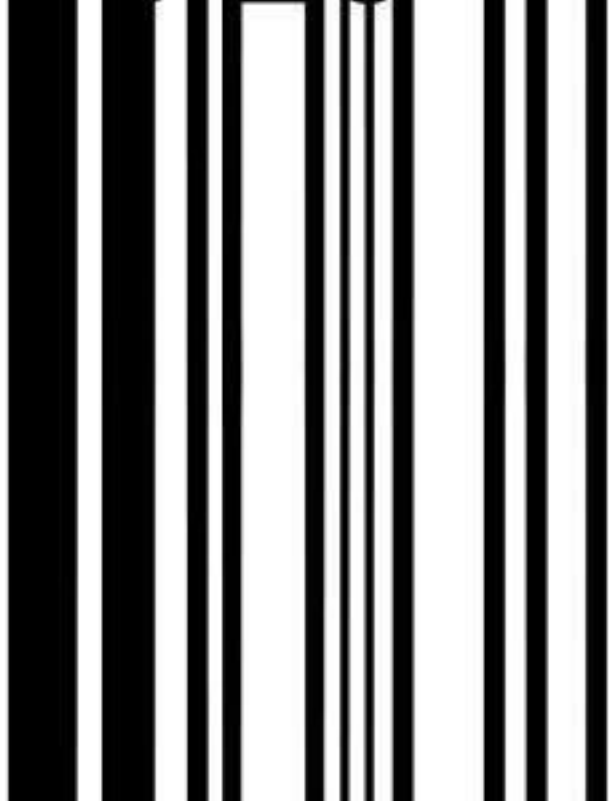
Часть I	7
Глава I	7
Глава II	19
Глава III	33
Глава IV	44
Конец ознакомительного фрагмента.	46

PogosYun

Пункт выдачи

П У Н К Т

В Ы Д А Ч И



Серия «Одобрено рунетом»



© PogosYun, текст, 2026

© ООО «Издательство АСТ», 2026

Часть I

Первый год

Глава I

Поиск работы

– Мы вам обязательно перезвоним! – Я услышал эту фразу из уст очередного HR-специалиста.

– Я вас понял, – вздохнул я. – До свидания...

Я вышел из кабинета рекламной конторы, где в который раз пытался устроиться на работу после окончания университета в Петербурге. Дверь за спиной хлопнула – коротко, резко, – будто подчеркивая финал очередной попытки. И вот, после того как меня вежливо, официально и абсолютно безапелляционно отправили туда же, где я бывал уже десятки раз, я просто стоял в коридоре и не знал, что делать дальше.

Работа мне была нужна – кровь из носу.

Не хотелось сидеть на шее у родителей – им сейчас было нелегко. Пусть я и родился с серебряной ложкой во рту. Ложка, правда, давно потускнела, а ощущение «особенности» испарилось сразу после выпуска из вуза.

Отчаяние накрыло так внезапно, будто кто-то вылил вед-

ро холодной воды мне на голову.

Звонок от мамы.

– Привет, сынок! – сказала она.

– Привет...

– Ну что? Как собеседование?

– Очередное: «Мы вам обязательно перезвоним!», – вздохнул я.

– Оу... мне так жаль, сынок.

– Мне тоже! Похоже, по специальности сейчас невозможно найти хоть что-то, раз у нас тут кризис... – Я потер глаза. – То я «слишком без опыта», а им требуется опытный спец, то... – Я не смог договорить. – Может, мне стоит пока поискать что-нибудь попроще, чтобы потом найти приличную работу?

– Деньги тебе тоже нужны! Мы с папой держим за тебя кулачки.

– Спасибо, мам...

Я повесил трубку и пошел домой. Почему я надеялся на эту контору? Их офис ближе к дому, так что идти было всего несколько минут.

У нашей семьи есть две квартиры, доставшиеся от деда. Родители жили в Выборге, а я отдельно – на северо-западе Питера, пытаюсь наладить свою жизнь с минимальным вмешательством моей семьи. Я вернулся в квартиру, где чувствовал себя одиноко. Достал из сумки энергетик, сделал пару глотков, лег на кровать и стал смотреть в потолок.

Надо было решать, что делать. Четыре года обучения в бакалавриате просто выброшены в мусор.

«Почему мне так не везет?» – размышлял я.

Я лежал на спине и смотрел в потолок целый час, практически не двигаясь. Я думал, куда устроиться... хотя бы на время...

Идти на заправку? Можно подхватить какие-то легочные болезни. Всякие сетевые фастфудные заведения тоже были не вариант. Неблагодарная работа: торопливо готовить какой-нибудь тройной бургер с чесночно-кетчупным соусом вперемешку с перцем халапеньо.

Я решил поискать на сайте что-нибудь поближе к дому. И тут вспомнил про известный интернет-магазин, куда сам иногда заходил за разными заказами.

Может, это оно?

Я посмотрел название вакансии: «Менеджер пункта выдачи».

Описание: «Наш интернет-магазин – крупнейший маркетплейс на территории России и стран СНГ. Наши клиенты делают больше 143 млн заказов ежедневно, 4 из 10 заказов доставляем на следующий день».

Звучало обнадеживающе.

«Обязанности:

- Прием и распределение товара на пункте выдачи заказов.

- Выдача товаров клиентам.
- Ведение базы во внутренней системе.
- Консультирование клиентов по работе Компании».

Я подумал, что, вроде как, ничего сложного в этом нет. По зарплате обещали на тот момент пятьдесят тысяч в месяц. Неплохие деньги для того времени. И вот я решил все разведать и заодно забрать из пункта выдачи заказанный финский словарь.

Я надел куртку и вышел на улицу. Погода, как назло, решила изобразить классическое питерское настроение: мелкий дождь, серое небо, ветер, который, будто специально, дул именно за воротник.

Нужный мне пункт выдачи находился сравнительно недалеко – пара остановок на автобусе. Помню, как я забежал туда за своими заказами, но никогда особо не думал, какая там внутренняя кухня. Просто маленькое помещение, пара стеллажей, стойка, за которой сидел уставший человек, и толпа людей, которые почему-то всегда недовольны. Только и всего.

Когда я подошел, дверь была приоткрыта, а изнутри слышалось оживленное шипение. Похоже, кто-то опять ругался.

«Чудесное место для начала новой жизни... или хотя бы временного этапа», – подумал я, тяжело вздохнув.

Я вошел.

За белой стойкой стояла девушка гламурной наружности лет, наверное, двадцати пяти, то есть примерно моя ровесни-

ца. Кажется, ее звали Кира. По другую сторону стойки (или ресепшена) стоял мужчина, который спорил с ней, видимо, из-за заказа.

– У меня написано, что куртка синяя, а вы мне доставили красную! – возмутился он.

– Вы же забрали красную куртку, не посмотрев. И не сдали... – ответила менеджер пункта.

– Да жена моя, дурында, заказала!

– Оформляйте через возврат! – строго сказала Кира.

– Извините, я бы хотел забрать заказ, – вмешался я.

– Я тут пока свои вопросы решаю, жди! – Клиент огрызнулся уже на меня.

– А если не могу ждать, то что? – спросил я, улыбнувшись.

– Ничего... подождешь!

– Подожду, но только если будет больше народу, то объектом ненависти станете вы, а не эта прекрасная дама.

– Да это татуированная скинхедка какая-то!

– Что-то не вижу ничего в ней такого... провокационно-го, – продолжал улыбаться я. – Идите и разбирайтесь со своим заказом дома!

– Ну погодите у меня!

Мужик ушел. Кира мне сказала:

– Ох, спасибо, молодой человек. Задрал совсем. Вот жду, когда мой начальник наконец найдет мне сменщика, а то устала работать каждый день.

– Каждый день? – удивился я.

– Да, мой напарник ушел на пенсию, вот вакансию открыли.

– Такое совпадение, я ищу работу как раз.

– Это замечательно! Но вы видели, как у нас тут всё...

– Ну... одно могу сказать, скучно на работе точно не будет, – с иронией заметил я. – Но раз нужна работа, буду терпеть некоторые... стрессовые ситуации.

Кира тяжело выдохнула и откинула со лба выбившуюся прядь темных волос.

– Вы бы знали, молодой человек, сколько таких, как он, приходит каждый день... – сказала она. – Люди думают, что мы тут – часть какого-то вселенского зла. Что мы специально им не выдаем их заказы, вскрываем их, жжем, ржем и срем на складах, я не знаю... Про склад этот... сортировочный центр под Питером я вообще молчу. Мы его между собой называем Адским складом.

– Ну, судя по его реакции, тот мужчина так и думал, – отметил я.

– Он каждый месяц приходит вместо своей жены. Все время что-то не то. То цвет не тот, то коробка помята, то жена не то заказала... Короче, семейная трагедия мирового масштаба, – махнула она рукой.

Я улыбнулся.

– А ваш начальник где?

– У нас пункты выдачи объединены в филиалы, и вот конкретно наш руководитель филиала, Геннадий Денисович,

следит за нами с компа из своего дома. Иногда приезжает лично проверять. Мужик, конечно, строгий, местами вредный, но справедливый. Слегка, конечно, со своими тараканами. Он вечно у нас занят, когда задаем какие-то вопросы, но, если слышит словосочетание «кандидат на вакансию», появляется мгновенно, как кот за кормом.

Кира посмотрела на меня внимательнее и прищурилась:

– Вы правда хотите здесь работать?

– Лучше какая-то работа, чем никакой, знаете ли...

– Прекрасная мотивация, – сказала она, криво улыбаясь и набрала нужный номер. – Геннадий Денисович, добрый день! У нас есть кандидат на моего сменщика... Да, приезжайте. – Потом она обратилась ко мне: – Он сейчас будет.

– Можно я заберу заказ, пока жду?

Прошло минут двадцать. Пока я сидел на скамейке и читал свой полученный финский словарь, Кира собирала отказные товары обратно в картонную коробку – они еле помещались.

– Сразу скажу, у нас таких отказов до фига и больше. Помни про обувь и куртки – клиенты заказывают десятки вариантов, а берут один. Всегда удивлялась: откуда у них деньги на такие большие предзаказы!

– А постоплата или чего-то подобное? – удивился я.

– Ты шутишь, парень? Если такое введут – апокалипсис пункту!

Тут дверь распахнулась так резко, будто ее пнули снаружи.

Внутри шагнул бородатый, высокий, под два метра, мужчина лет сорока пяти – пятидесяти, этакий стереотип из лихих девяностых, в кожаной куртке, которая видела больше сезонов дождей, чем среднестатистический петербуржец. Куртка была расстегнута, в руках – пластиковый стаканчик с кофе, а под мышкой – папка, набитая распечатками.

– Так! – громко произнес он, окидывая взглядом помещение. – Где наш герой?

Кира тут же выпрямилась, будто перед ней появился командир военной части.

– Вот он, – кивнула она на меня. – Кандидат.

Начальник прищурился, глядя на меня так, словно оценивал не человека, а странный товар, который мог либо подойти, либо оказаться с браком.

– Так... молодой человек... – начал он, подходя ближе. – К нам на работу хочешь?

Его приближение было таким угрожающим, казалось, еще чуть-чуть, и он пырнет ножом.

– Д... да, – ответил я, собираясь взять себя в руки. – Рассматриваю такую возможность.

– Возможность, говоришь... – протянул Геннадий Денисович, отпивая глоток своего кофе. – Возможность тут одна – работать. Иногда даже выходить раньше, чем надо, особенно когда праздники. А иногда уходить позже, чем позволено.

Как относишься к этому?

– Нормально, – сказал я, хотя сам не был уверен.

– Стопроцентной должна быть уверенность! Людей со слабым стержнем мы не держим, те быстро добровольно бегут, если не справляются. Мы берем тех, кто достаточно осознает, куда устроился и чего ожидать от начальства, от клиентов и от распоряжений из Москвы, которые не всегда адекватны... м-да... – Руководитель филиала прокашлялся и продолжил: – Скажу без купюр. У нас целевая аудитория – сборище разных настроений, и некоторые более отбитые, которые видят в тебе больше обслугу и ведут себя так, будто купили не чехол для телефона, а килограммовый золотой слиток. Но в любой штатной и нештатной ситуации – должна быть немедленная реакция: заказ пришел – выдавай, не пришел – объясняй как угодно. Сканер завис – перезапускай, система легла – молись, кому ты там молишься. Клиенты ругаются – улыбайся. Ясно?

– Думаю, да.

Геннадий Денисович хмыкнул и повернулся к подчиненной:

– Он чего, Кир, стесняется? Или это у него первый этап – «я растерян, но держусь»?

– Первое, – спокойно сказала она. – Но он достаточно вменяемый. Клиента вон успокоил.

– О! – оживился Геннадий Денисович. – Это уже показатель. Стрессоустойчивость – наше все. А то тут такие при-

ходят... – Он махнул рукой. – Ладно. Пойдем, доброволец, посмотрим, что ты из себя представляешь. Кира, стойку не бросай.

Я кивнул, и мы пошли к двери, ведущей на склад. Тот встретил нас запахом мокрого картона, пластика и какой-то тягучей пыли. Слабоосвещенное ртутной лампой помещение было явно меньше, чем требовалось для объемов заказов. Часть из них лежала на стеллажах под номерами, часть находилась на полу в фирменных полиэтиленовых пакетах с бирками и именами клиентов.

Геннадий Денисович развел руками.

– Первое, что делает менеджер пункта выдачи, – это принимает приходные коробки с товарами, до десяти часов утра. То есть к моменту открытия пункта выдачи все должно быть принято, иначе депремирование. Поэтому надо раньше приехать и рассчитать время. Каждый номер, каждая бирка – это ID клиента, который заказал сюда товар. Иногда тут бывают настоящие «Зона 51» или Бермудский треугольник, потому что случается, что исчезают посылки, которых никогда не было, и появляются те, которые никто не заказывал. Да, Кира? – крикнул он в приоткрытую дверь.

– Это шутка такая? – осторожно спросил я.

– Нет, – серьезно ответил он. – Наш Адский склад, главный сортировочный центр в Питере, кидает все подряд, а мы потом ищем концы. Иногда удается. Иногда нет. Главное – делать вид, что мы контролируем ситуацию. – Геннадий Де-

нисович приказал мне: – Подними коробку.

Я поднял.

– Еще раз.

Я поднял снова.

– Нормально, – сказал он, будто оценивал лошадь перед покупкой. – Спину не сломаешь, еще один плюс.

Затем взял пакет и потрянул им:

– А вот такие – самые опасные. Написано два килограмма, а внутри может быть что угодно: от набора кастрюль до кирпича и наковальни. Тут как в лотерее, фиг знает, что клиент закажет.

Я невольно улыбнулся.

– С чувством юмора у вас тут... всё в порядке.

– Иначе мы бы уже сдохли на такой неблагодарной работе, – фыркнул Геннадий Денисович. – Ладно. Быстро пройдусь по основам.

Он показал: где принимают поступления в клиентской зоне; где лежат возвраты; где коробки, которые «никто не заберет, но выбросить нельзя»; и где тот самый угол, в котором, по словам Киры, когда-то сидел ее напарник, прежде чем уйти на пенсию.

– Понятно? – спросил он, глядя на меня.

– В целом да. Выглядит... немного хаотично.

– Хаотично – это когда коробки валяются не по углам, а где попало. А тут – порядок. Тут система. Просто она... своя, но привыкнуть можно.

Геннадий Денисович снова отпил глоток своего кофе – уже остывшего, судя по его сморщенному лицу.

– Ну что, боец, справишься?

– Думаю, да, – пожал плечами я.

– Ладно, проверим тебя. Поработаешь с Кирой завтра.

Быть в восемь утра, не опаздывать. Форма – любая, только без рваных джинсов и надписей «я ненавижу людей». Хотя... это даже было бы честно, – усмехнулся он. – Хорошо. Кира оформит. Добро пожаловать в наш маленький ад.

Геннадий Денисович пожал мне руку, чуть ее не сломав, и развернулся к выходу.

Как только мой будущий (наверное) начальник ушел, Кира сказала:

– Считай, ты принят. Завтра поработаешь со мной, а там решишь окончательно, пойдешь к нам или нет. Но, в любом случае, добро пожаловать, напарник, – улыбнулась она.

Глава II

Стажировка

Проснулся я в шесть часов утра. Закрыв глаза на пять минут. Снова открыл, думал, что реально прошло пять минут, но на часах – семь. Пора срочно на работу, иначе буду морально выпорот Геннадием Денисовичем и оштрафован в первый же день стажировки. Я спешно позавтракал, умылся, побрился, оделся и заказал такси. В машине я вспомнил, что забыл почистить зубы, но это почти сразу же вылетело из головы.

Выйдя из такси, я увидел Киру.

– Доброе утро, стажер, – улыбаясь, поприветствовала она. – Готов?

– Раз уж придется работать, то тут без выбора, на самом деле.

– То есть – да?

– Да...

Возле нашей точки мы увидели пару мужиков, ждущих у двери. Я спросил:

– Вы что так рано?

– А когда эта услуга откроет пункт выдачи? У нас заказ! – ответил один из них.

Кира посмотрела на часы: без пяти восемь утра.

– Пункт открывается в десять! – строго сказала она.

– Я хочу щас получить заказ! – взревел мужик.

– Прошу приходить в десять, – безразлично ответил я.

– Обслужите нас! Че как баба ведешь себя? – поддержал его другой.

Кира достала ключ и открыла двери. Мужики сунулись вслед за нами, но я сказал:

– Пункт выдачи откроется в десять, не уйдете – вызовем полицию!

– Вы открыли дверь, значит... – ругнулся первый.

– Вам повторить? – спросил я. – Считаем до одного, и вы уйдете вмиг. Раз...

Мужики ушли. Кира сняла сигналку, отметилась на компе, войдя в рабочий аккаунт.

– Смотри, прежде чем начинаем принимать коробки, мы отписываемся в чате, – объяснила она и достала свой телефон.

Чат ФИЛИАЛ НУМЕР 1(НЕТ)

...

Пётр: смена открыта

mct: Cvtyf jnrhsnf

mct: * Смена открыта

Василий: смена открыта

Ген_Ден: Доброе утро, коллеги! Принимайте ваши заказы! Напоминаю, что срок приемки до десяти.

qiga: смена открыта

...

Это Кира под своим ником «qiga» напечатала: «смена открыта».

– Вот так мы отчитываемся. Проверь камеры.

Я выполнил поручение своего ментора: видео работало (неужели я такой урод, а Кира – секси-детка?), звук – нет (какой ужас – в техобслужку звонить, что ли?). Я отчитался по этой проблеме, а Кира мне:

– Да уж! Беда с этими камерами, когда звук нужен. Знаешь, иногда тяжело бывает со сложными клиентами, когда требуется опротестовать их жалобу.

– Работа неидеальна... Вижу, коробок нет...

– Сейчас будут... – вздохнула она.

Приехал молодой грузчик южной наружности, бородатый, но без усов, привез кучу больших коробок.

– Привет, Кира! – поприветствовал он с небольшим акцентом.

– Артур, привет! Сегодня много?

– Штук двадцать коробок!

– Почему так много? – спросил я, держа нижнюю челюсть руками.

– Либо склад расслабился в последние дни совсем, либо клиенты решили наплыв сделать! – ответил он. – Вот за три дня накопилось.

– Божечки-кошечки!

– А ты новенький? – поинтересовался Артур.

– Вроде того... стажер.

– Добро пожаловать в наш интернет-магазин, у нас тут скучно не бывает!

Как только грузчик уехал, оставив коробки (которые были высотой до наших животов), Кира дала мне сканер, который обычно я видел у кассиров в продуктовых магазинах или супермаркетах. Я увидел на коробках штрихкоды и понял, что делать, без подсказок Киры.

Я отсканировал коробки. В компе было отмечено, сколько пришло товаров – восемьсот штук. Челюсть отвалилась полностью – все это надо принять до десяти, иначе буду выпорот и оштрафован со всей страстью.

– Принимай коробки строго под камерой. Да... – Кира смотрела в экран монитора. – Многовато, но терпимо...

– Терпимо? – удивился я.

– Ты еще Черную пятницу и Новый год не застал для сравнения, – рассмеялась она.

– Понял.

Я быстро сбегал в магазин рядом, купил энергетики и вернулся в точку. Упился этими энергетиками и взбодрился окончательно.

– Теперь перетаскивай коробки на склад... там вторая камера, принимай строго под ней... и еще... вот, надевай, а то мозоли будут!

Кира выдала мне перчатки – тонкие, серые, уже потертые.

Я натянул их и подошел к первой коробке. Она была легче, чем я ожидал, – килограммов, наверное, пять-шесть. Вторая – уже десять. Третья... Я едва не сматерился, поднимая.

– Там что? Камни? – спросил я, пытаюсь поднять очередной «ящичек» размером с половину меня.

– Женская обувь, куча коробок с женской обувью, – буднично ответила Кира. – Они заказывают по десять пар за раз. А потом возвращают девять. Привыкай, стажер!

– Можно я не буду? – простонал я.

– Можно! Я тогда Геннадию Денисовичу позвоню, а там...

Я вздохнул и продолжил.

– Ла-а-а-а-а-а!

Через двадцать минут после того, как принял первые три коробки, отпикал их содержимое под камерой и расставил их на нужные полки, я почувствовал, как спина стала «орать» на меня всеми словами, которые я слышал в интернете, но никогда не использовал. В камеру я улыбался, как идиот, чтобы не подумали, что я в тот момент страдал.

– Чего лыбишься, улыбака? – спросила Кира. Она сидела за компьютером и следила за мной через монитор.

– Если я не буду улыбаться, то просто рухну!

– Или улыбайся, или увольняйся... или умри. Хе-хе!

Я еще полчаса принимал коробки и почти все допринял, когда в дверь постучали. Сначала тихо, потом громче, потом так, будто ее пытались выбить.

– Мы закрыты! – крикнула Кира.

– Я лишь спросить!

Я тут же вышел в клиентскую зону. Кира встала с кресла, посмотрела на меня и закатила глаза:

– Держись, сейчас будет что-то.

У двери стояла женщина лет сорока, с сумкой, в которой явно лежала вся ее жизнь, включая собак, кота и, возможно, мужа.

– Молодой человек, – начала она официальным тоном. – Мне пришел заказ. Почему вы закрыты?

– Здравствуйте! Пункт выдачи работает с десяти, – вежливо сказал я.

– А мне нужно сейчас.

– Но мы не можем...

– Там платье черное. Я без него не могу!

– Но мы... – я с отчаянием посмотрел на Киру.

Она вышла из-за стойки:

– Уважаемая, вы можете подождать двадцать минут?

– Нет!

Кира вздохнула:

– Тогда приходите с полицией.

Женщина пару секунд смотрела на нас, будто пытаясь решить: вызвать полицию прямо сейчас или все-таки подумать. Потом развернулась и ушла – так громко стукнув дверью, что на складе упал один из контейнеров.

– Жестко ты...

– Добро пожаловать на нашу работу, желторотик, – сказа-

ла Кира. – И это я еще мягко с ней разговаривала. Знаешь, я тут четыре года работаю, многих повидала. Да и сама она была в адеквате. Запомни, напарник мой будущий, не давай клиентам помыкать тобой, они – не твое начальство, не твои боссы, что бы они ни говорили!

Мы уже вместе затащили последнюю, двадцатую, коробку, когда сканер вдруг издал звук, который больше походил на писк умирающей утки.

– Это что? – спросил я.

– Да просто сканер сломался, – спокойно ответила Кира.

– А что теперь?

– Ну... молись, как тебе вчера сказал Геннадий Денисович.

– Но...

– Шучу, – улыбнулась она. – Дай сюда.

Она постучала сканером по столу, потом еще раз. Сканер пискнул – уже нормально.

– Готово.

– Как ты это сделала?

– Магия, – улыбнулась Кира и передала мне устройство. –

И ненависть.

Каким-то чудом мы приняли все товары до десяти. Я понял, что впервые за долгое время у меня появилось какое-то странное чувство: странная смесь ужаса и... принятия, как будто я действительно стал частью чего-то значительного, пусть и адского.

Чат ФИЛИАЛ НУМЕР 1(НЕТ)

...

Василий: смена открыта

Ген_Ден: Доброе утро, коллеги! Принимайте ваши заказы! Напоминаю, что срок приемки до десяти.

q1ga: смена открыта

q1ga: смена принята

Пётр: смена принята

Василий: смена принята

Ген_Ден: Яна, ты где? десять!

Яна: принято

...

– Янка чуть не проштрафилась, – отметила Кира и зашла на корпочту. – Стажер, подойди сюда! Обязательно после приемки читай письма, которые приходят из Москвы. Десятичасовой дедлайн отменили. Божечки-кошечки! Раньше это сообщить нельзя было? – возмущалась моя менторша.

Окей, я прибрался, ходил в уборную (выпил слишком много энергетиков), открыл пункт выдачи.

Доброе утро, дорогие клиенты и коллеги!

– Ладно, ты садись за компьютер и покажи себя. Я пока отсортирую товары, чтобы не потерялись, – сказала мне Кира и удалилась на склад.

Я сел за компьютер, уже более уверенный в себе.

И тут подошел первый клиент. Что такое «первый клиент»? Это как первая девушка или парень, первый диплом об окончании высшего образования и прочее, что было первым в жизни каждого человека.

И вот звук открывающейся двери. Шаги. За нечетким силуэтом человека ярко светило солнце. Я собрал волю в кулак и поприветствовал его, читая подсказку, приклеенную над монитором:

– Доброе утро! Ваша фамилия, имя и код, пожалуйста!

– Ох... так... Газеев.

– Газеев... – сказал я шепотом, вводя фамилию в программу. – Имя?

– А там разве этого недостаточно?

– У нас написано, что для выдачи заказа нужны фамилия, имя и код, – ответил я важным деловитым тоном (что ожидать от салаги?).

– В приложении это не написано! – нахмурился Газеев. – Почему у вас нет бейджика? Чё за додик тут сидит? Прежний менеджер этого не требовал!!! Я назвал фамилию! Выдайте заказ!

– Может, менеджер вас знал в лицо и поэтому не спрашивал. У нас по регламенту надо фамилию, имя...

– Короче, я тут постоянный клиент, додик! Еще раз говорю, выдавай заказ! Позвони коллеге, он подтвердит, что это я!

– Я не знаю его номера, – ответил я, пребывая в ступоре.

– Значит, новичка сюда засунули? Короче, Газеев Анн Валентинович, код 010555!

Я ввел в программу все данные. Но поисковик показал, что такой клиент не найден. Я вспомнил, что в этом случае надо спросить номер телефона.

– Ваши данные не находятся. Номер телефона, пожалуйста!

– Как это так? – неприятно удивился клиент. – У меня написано, что заказ пришел, додик! – Он покопался в своем смартфоне и показал дисплей. – Вот, короче! Написано, что заказ пришел! Что за хрень?

– У нас не пробивается ваше имя. Нам надо найти заказ!

– Блин! Плюс семь, девятьсот... – Он яростно продиктовал номер.

Я нашел его вещи на полке и выдал.

– Ну и грубиян! – фыркнул Газеев. – Тот был вежлив и обходителен! Кто вообще таких нанимает? Совсем эта шарага сгнила! Больше сюда не приду!!! Вы потеряли вашего постоянного клиента!!! Денег вы не заработаете!!! До свидания!

Газеев хлопнул дверью.

– Я узнала этот голос. – Кира вышла ко мне. – Газеев...

– Могла бы помочь.

– Ты неплохо справился, – хлопнула она меня по плечу. – Молодец. Тебе не нужно идти на поводу у клиентов, если они так грубы с тобой. Запомни, если клиент сказал, что больше не придет сюда, велика вероятность, что вернется. Они все-

гда так делают!

После этого клиента как будто сама Вселенная сжалилась надо мной: следующие покупатели были удивительно спокойными – будто почувствовали, что новичок только что пережил локальный апокалипсис.

Один парень забрал плед без лишних вопросов.

Пожилая женщина поблагодарила меня три раза подряд и угостила нас с Кирой шоколадными батончиками – я даже растерялся.

Даже мама с двумя детьми не устроила истерику, хотя дети носились по пункту, как заведенные.

Дальше пришел тот, кто забрал все пуховики молча.

В конце смены мы разбирали отказные товары.

– Ты сразу отмечаешь товары, когда они идут в отказ. Если возвратный после одобрения находится в личном кабинете, то отмечаешь как «Возвратный, одобрено». Понял?

– Понял.

Смена текла спокойно. Даже какая-нибудь Марьиванна не пришла с вопросом «А чего у вас так дорого?».

Мы с Кирой успели: принять все коробки, отсортировать возвраты, загрузить всю базу, пережить один маленький клиентский ураган и даже привести склад в относительный порядок. Я поймал себя на мысли, что... ну... не так уж страшно. Громко, грязно, суматошно – но нормально.

Я стоял за стойкой, попивая уже третий энергетик, когда дверь распахнулась. И появился он – Геннадий Денисович в

строгом костюме, будто шел на официальный прием. У него была папка под мышкой и тот же взгляд человека, который знает, что такое «штрафы сверху».

– Так, – сказал он, входя. – Где мой новенький?

Кира ткнула в мою сторону:

– Там наш герой.

Он подошел, посмотрел на меня пристально, будто полицейский на допросе. Я даже выпрямился автоматически.

– Ну что, живой? – спросил он.

– Кажется, да, – ответил я.

Геннадий Денисович хмыкнул:

– Кира жалоб не подавала?

– Пока нет.

– Претензий нет, Геннадий Денисович, – подтвердила она.

– Значит, годишься.

Он достал из папки толстую пачку бумаг, положил передо мной на стол.

– Это твой трудовой договор.

– Э... это что, уже?

– А чего тянуть? – Геннадий Денисович пожал плечами. –

У нас текучка – как в армии во время призыва. Ты сегодня не убежал – значит, человек нормальный. Завтра убежишь – значит, вычеркнем. Но раз ты живой, соображаешь, коробки тягаешь и не орешь на клиентов – значит, пройдешь испытательный срок.

Он ткнул пальцем в первую страницу:

– Подписывай здесь. Добро пожаловать в наш филиал!

Я взял ручку. Рука слегка дрожала – от усталости, от энергетиков и, возможно, от того странного чувства, которое накрыло меня.

Я подписал.

– Теперь ты – полноценный менеджер пункта выдачи. С почином! – сказал он и протянул руку.

Я пожал ее – и в этот момент понял: да, кажется, я правда немного влип, но... впервые за долгое время мне было не страшно.

– Поздравляю тебя!

– Спасибо!

Я вернулся домой после окончания смены и первое, что сделал, – позвонил маме:

– Привет! Можешь поздравить: у меня есть работа!

– О, поздравляю, сынок! – обрадовалась мама. – Куда устроился?

– На пункт выдачи...

– Ну... для начала неплохо! Трудись!

– Спасибо, мам... – улыбнулся я.

Две недели спустя

Я освоился на пункте выдачи, изучил регламент, инструкции и уже работал отдельно от Киры, как ее сменщик. И вот Газеев пришел, как ни в чем не бывало, как тогда говорила Кира.

– Добрый вечер! – улыбнулся я. – Вы Газеев Анн Валентинович?

– Уже знаете меня, хорошо! Выдавай шмотьё, додик!!!

Первый клиент такой – их менеджеры не забывают. И если клиенты говорят, что не придут больше, то не верьте им! Они придут обязательно!

Спасибо, Кира!

Глава III

Разные истории про дичь и не только

С момента, как я устроился на работу, прошло уже три месяца. Я освоился и стал для Киры идеальным сменщиком, Геннадий Денисович был доволен моей работой.

Я уже перестал удивляться коробкам весом в тонну, клиентам, которые приходят за заказом в шесть утра, и курьерам, у которых вечная философия уровня «жизнь – боль, а сортировочный центр – пытка».

Но самое главное – я накопил столько курьезных случаев за время работы, что не прочь поделиться ими и, наверное, написать книгу. Или хотя бы методичку «Как выжить на пункте выдачи и не начать грызть коробки и нервы?».

* * *

Одна из самых частых проблем в работе менеджера – это то, что даже постоянные покупатели забывают порядок выдачи товара. Для его получения нужно назвать фамилию, имя и шестизначный код, мы их пробиваем строго в этом порядке.

Но когда уже десятый за сегодня клиент неправильно назвался, я не выдержал. Я достал листок А4, черным марке-

ром написал: «Сначала ФАМИЛИЯ и ИМЯ, а потом КОД» – и приклеил инструкцию на стойку ресепшена.

– 111445.

– Не понял, – включил я дурачка, хотя на самом деле понял, что клиент назвал код.

– Ну, 111445! – повторил он, чуть повысив голос.

Я промолчал и пальцем указал на листочек с инструкцией.

– А вы по коду не пробиваете? – спросил клиент.

Господи!

– Фамилия и имя, пожалуйста! – тихо напомнил я.

– Никитин Егор! А что вы сразу не сказали, что нужно по фамилии? – После этих слов я в глубине души профейспалмил.

Я быстро выдал заказ и попрощался с Никитиным.

Пока никого не было, я зашел с другой стороны стойки и перечитал свою записку. «Сначала ФАМИЛИЯ и ИМЯ, а потом КОД» написано понятно и крупно. Решил, значит, на стене добавить плакат с дублирующей надписью.

Три клиента подряд даже не поворачивали голову на объявление и не читали записку на столе. Что с людьми не так, божечки-кошечки?

У Киры была такая же проблема, покупатели не читают записок. Она даже говорила, что хотела решить все радикально: нататуировать себе в зоне декольте «Сначала ФАМИЛИЯ и ИМЯ, а потом КОД». Судя по районным новостям, где писали о возрастающем количестве разводов и сводкам

о высоких Кириных выручках, я понял, что она, наверное, так и поступила, и решил повторить ее успех.

Потом передумал. Ну нафиг!

* * *

Пока я возился с компьютером, мне позвонил мой коллега Пётр из соседнего пункта выдачи.

– Привет, слушай, у тебя же выходной, можешь завтра ко мне выйти? – говорил он в трубку. – Это срочно! Жена в роддоме рожает!

– Искренне рад за вас! А при чем тут я?

– Ты глухой? Жена моя рожает! Мне срочно нужно в роддом!

– Не ты ж рожаетшь!

– Я хочу присутствовать на родах! Поддержать жену, пока она рожает! Ты знаешь, насколько волнителен и прекрасен этот момент?! Ты мне должен. Я за тебя выходил один раз, помнишь, скотина?

Нашел на что давить. Но я ему действительно должен смену.

– Окей, я выйду.

– Отлично! – обрадовался коллега. – У нас родится мальчик, назовем твоим именем и сделаем тебя крестным отцом!!!

– Я как бы атеист!

– Ну, притворись православным, нам в падлу сейчас искать крестных!

Надеюсь, этот Пётр не превратится в язбатию и не станет качать права, как большинство моих покупателей.

* * *

В одну из смен Геннадий Денисович написал в чате, приказал провести инвентаризацию товаров. Те, что не поместились на стеллажах, мы переставляли на полки, одновременно прикрепляя наклейки с фамилией и именем клиентов. Некоторые, скажем так, особо эксцентричные личности называли себя как угодно, но не своими настоящими именами. Рядом с Иваном Ивановым мог засесть Дарт Вейдер, или Сокка Большой Болт, или Абдулла-Саид ибн Васильевич ат-Питер аль-Якутий. Я не думал, что уже могу удивляться, пока не напечатал наклейку с заглавными буквами, которые вместе напоминали одно матерное слово, обозначающее мужской половой орган. Покупатель, когда назвал себя так, явно им и думал.

Услышал, как открылась дверь. Увидел молодого парня. Ничего вроде бы необычного.

– Добрый день.

– Добрый день, – ответил я. – Ваша фамилия, имя и код получения заказа.

– Как вам сказать? – клиент замешкался. – Я там у вас

назван инициалами с буквами Ха, У и И краткое.

– А-а-а... – Я вспомнил ту «заветную» наклейку и, не скрывая насмешки, переспросил: – Вы – Харитон Ульянович Йоулупуккиев?

– А как вы узнали, как меня зовут? – искренне удивился клиент, а я охренел в этот момент – он издевается надо мной? – Я просто стеснялся назваться, думал, вы засмеетесь.

А двусмысленные инициалы не стеснялся оставлять, Харитоша? Запрятав свои мысли, я достал заказ и выдал ему.

– Спасибо большое.

– Харитон Ульянович, пожалуйста, переименуйте себя в личном кабинете. Если вы так стесняетесь, то назовитесь, например Аркадием Скабическим.

– Хорошая идея, благодарю, – ответил клиент и с улыбкой покинул пункт.

* * *

Пришла пожилая женщина с нашим фирменным пакетом. Видом она напомнила типичную деревенскую ведьму. Посмотрела на меня злобно, затем опустила глаза в пол.

– У вас тут антисанитария – пол грязный, стекла грязные, вы грязный!

Да ладно? А ничего, что пять минут назад тут толпа была и я угорел туда-сюда бегать? Не до уборки как бы.

– Добрый день, – улыбнулся я ей, игнорируя замечание. –

У вас возврат?

– Да, ленивая ты жопа, у меня пальто за тридцать пять тысяч!

– Причина возврата? – сказал я дежурную фразу.

– Какая тебе разница? – фыркнула бабуля.

Чую, сейчас пойдет жара.

– Для уточнения! – ответил я, продолжая улыбаться.

– Допустим, не подошел размер! Давай, мне деньги нужны!

Я вытащил черное кожаное пальто из пакета, стал внимательно осматривать его. У нас по регламенту нужно посмотреть наличие прикрепленной бирки, нет ли следов ношения товара и дырок, убедиться, что швы на месте, совпадают размер и артикул. Приму бракованный товар – буду работать на одном окладе два месяца.

Нашел брак – разошелся шов, стал клиентке показывать.

– Я не могу его принять. У вас тут дефект. Вам надо оформить через личный кабинет в компьютере или в телефоне!

– Не я это сделала, каналья! Это ваш косяк! Я требую принятие товара на возврат, согласно закону «О защите прав потребителей»!

Нашла на что сослаться. Почти все недовольные говорят о законе «О защите прав потребителей», но они его читали? А ничего, что и у потребителя есть обязанности перед компанией? Они вообще смотрели условия покупки товара через наш интернет-магазин, прежде чем ставить галочку? Законы

они знают, но читают ли? А насчет «косяка» – тут складеры и поставщики виноваты, а не я. Лучше бы новое что-то ска-зали, скучно уже.

– Дело в том, что у нас невозможно вернуть товар с де-фектом на пункте выдачи. Вы мерили пальто сразу после вы-дачи?

– Конечно нет! – продолжала фыркать старуха. – Я же в доме напротив живу!

– Если товар покинул точку, то возврат по браку через нас, менеджеров, не подлежит в любом случае.

– Вы обязаны принять! – чуть ли не зарычала она. – Что вы тут людей дурите? Совсем охамели, жулики! Дайте вашу жалобную книгу! Вас тут не будет уже завтра!!!

– Извините, но свободные страницы... кончились! – невинно улыбнулся я, сделав «щенячьи глазки».

– Я вас всех тут засужу, у меня зять работает в Роспотреб-надзоре! Он уничтожит вашу шарашкину контору!

Нашла она, чем удивить! У меня тут каждый третий поку-патель или их родственник – адвокат, прокурор, криминаль-ный авторитет, секретарь зам. заместителя городского отде-ления проверки товаров Роспотребнадзора.

– Нашу компанию не уничтожишь ядерной бомбой! И по-сле апокалипсиса будем работать и спрашивать фамилию, имя и код, – на этот раз я ответил искренне.

– А ты че лыбишься? Да мои влиятельные родственники так тебя обдерут, что будешь работать только младшим по-

мошником уборщика туалетов в колонии.

– Хуже мне уже не будет!

Внезапно вспомнил, что один из покупателей заказал топор. Где я такую сцену видел? Кажется, Достоевский.

– Я объявляю вам бойкот! Я тут буду сидеть и ждать, пока не примете пальто!

– Конечно! Это ваше право, – ответил я.

Как будто она сделает мне хуже. Старушка села на лавочку и реально стала ждать, когда я сломлюсь и сделаю возврат. Плевалась, мешая мыть пол. Жаль, что звук у камер отсутствовал, а телефон сел, такие эпичные перлы пропали.

Через пятнадцать минут «бойкота» бабуля в последний раз плюнула на пол и тихо покинула точку. Внутренний Раскольников во мне уснул.

* * *

Казалось, меня уже ничем не удивить. Одна дама по фамилии Емельянова заставила меня смеяться и плакать одновременно после ее ухода.

Чистил я полки склада и услышал, как открылась дверь. Пошел в клиентскую зону и увидел там Емельянову. Это та девочка-барби, которая в прошлый раз покупала двадцать пять пачек презервативов, а недавно приобрела шесть фаллоимитаторов.

– Доброе утро, я бы хотела сдать на возврат, – без стесне-

ния поприветствовала она и положила на стол шесть коробок.

У меня глаза чуть из орбит не выпали. Это были те самые резиновые и вибрирующие «любовники». Емельянова вообще в курсе, что такой товар невозвратный? А судя по определенным следам, он уже был и использованным. Я сглотнул и спросил:

– Причина... возврата.

– Не подошли по размеру, – ответила Емельянова дежурной фразой.

Чего, барби? Это как вообще – «не подошли»?

– Вы в курсе, что товары такой категории не подлежат возврату? – я спросил ее серьезно, едва сдерживая собственное охреневание: Харитон Ульянович меня так не удивил, как она.

Дальнейшее не хочется описывать, но Емельянова на меня обиделась и забрала «любовников». А я сделал вывод, что Емельянова очень ненадежна для построения серьезных романтических отношений, если даже фаллоимитаторы хотела бросить.

* * *

Работать менеджером пункта выдачи интернет-магазина – это не приговор. Каждая должность, каждая специальность обладает разными достоинствами и недостатками и являет-

ся полезной для общества. Мне тяжело видеть, как уборщица моет пол, а серая масса людей нагло проходит, загрязняя его за минуту. Поэтому стараюсь обходить чистые места. Если вахтер говорит, что без пропуска нельзя, то зачем возмущаться, особенно если это пункт прохода на закрытую территорию. Многие считают, что их работа престижная, раз они «гребут деньги лопатой». Но есть другая грань – если что-то идет не так, любую работу потерять легко, так везде. Вспомнил такой эпизод.

Сидел за столом и смотрел кино. На точку зашла женщина с сыном-младшеклассником.

– Витя, вот опять двойка! Совсем уже разленился! А что по математике? – ругалась женщина.

– Ну, мам!

– Смотри, – женщина перевела взгляд на меня. – Будешь плохо учиться, станешь работать в таких шарашкиных конторах за копейки, бессовестный!

Что эта мамаша сказала? Методы воспитания у нее оставляли желать лучшего. Про мотивацию учиться я вообще молчу. Самое наглое тут, что она не стеснялась про меня вслух говорить такое. Я не смог остаться в стороне.

– Добрый день! Фамилия, имя и код пожалуйста! – улыбаясь, сказал я.

Клиентка назвалась, я выдал заказ. Мать по-прежнему ругала сына, сам мальчик был знатно пристыжен.

– Вы правда считаете, что я плохо учился, раз тут рабо-

таю? – добавил я печальным голосом. – Знаете, у меня ведь золотая медаль об окончании школы и два красных диплома. Я учился, участвовал в разных кружках, секциях, получал там дополнительные грамоты и медали. Но посмотрите на меня: я старался быть лучшим. А что в итоге? Я не стал директором завода или акционером «Газпрома». Быть отличником – отстой.

– Что вы такое говорите, мужчина? – включила режим оскорбленной мамаша. Мне оставалось лишь подмигнуть пацану. Судя по всему, мои слова ударили в мозг и одной, и другому. Мать и сын продолжили спорить, но первая явно была поставлена в очень неудобное положение.

А вывод какой? Адекватно воспитывать надо детей и не выставлять незнакомых людей в дурном свете, дабы мотивировать на хорошую учебу. В нашем мире это не так работает. Я перед ними приукрасил свои школьные и универовские достижения. А если бы действительно задело человека, который реально посвятил себя учебе, но судьба сыграла с ним злую шутку и он не смог работать по специальности? Все может быть в нашем несовершенном мире.

Быть не тем, кем ты себя представлял изначально, – это не приговор.

Глава IV

Финский клиент, а также другие странности

Я работал на пункте выдачи уже почти год. Через меня прошли хорошие и не очень клиенты.

Очередная дичь от интернет-магазина: по велению нашего гендиректора Вадима Хомякова наше место работы стало гипермаркетом для всего с целью расширить целевую аудиторию. Извините за такие официальные формулировки, но как объяснить, почему магазин решил дальше идти по жести, я не знаю. Я понимал там всякие секс-игрушки и прочие товары, но навоз и удобрения?! Божечки-кошечки!

Утром, после открытия точки, я встретил нашего водителя Артура, он был очень мрачен.

– Привет! – сказал он. – Ничего не спрашивай!!!

– Что такое?

– Да так! Манагер, передай клиенту, заказавшему удобрения, мой пламенный «привет» и пожелание больше этого не заказывать! У меня грузовик весь пропитался говном!!! – слегка покашливая, сообщил Артур.

– Погоди, – удивился я. – К нам навоз заказали?!

Артур положил на пол пять больших коробок, запах я почувствовал сразу.

– Это уже твоя проблема, менеджер! А мне надо в душ! Чао!

Водитель ракетой улетел из точки. Запах быстро разнесся по всему пункту, я как мог подавлял рвотные позывы. Оказалось, что пара упаковок помялись. ЗА-ШИ-БИСЬ!!! Молчу про то, что две и даже три надетые на лицо маски не спасали. Через час я еле поднялся и открыл везде окна для проветривания, но чутье подсказало мне, что это не поможет. Но вроде... пока что не пахло.

Вслед за удобрениями Артур аккуратно поставил на пол десять дорогих телевизоров. Я сразу понял, что это заказ нашего постоянного оптовика Вейкко Мякинена, продавца из Хельсинки, закупавшего в России технику со скидкой. Душевный мужик из холодной соседней горячо любимой мной Финляндии, с которым я познакомился после того, как он увидел мой интерес к его родному языку.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.