

ct

Call center

de
Marc Angelet

(fragmento en castellano)

Personajes

Mila	28 años.
Manu	26 años. Estética skin.
Joel	26 años.
Adrià (después West Point)	23. “Novato”.
Montse	26 años.
Coordinador	27 años.

ACTO I

9:00 _____ 47%

(Estamos en un Call Center. Hay una gran mesa con 5 pantallas de ordenador donde se sitúan los teleoperadores y unas sillas con ruedas para sentarse. Los teleoperadores llevan unos auriculares con micro para atender las llamadas. Detrás hay un marcador electrónico que marca una cuenta atrás de 10 minutos. El público va entrando en la sala. Una música de fondo suena. La típica música de fondo de cualquier ascensor o centro comercial. En el marcador aparece, de izquierda a derecha, la siguiente inscripción: “Trabajar dignifica al hombre... y a la mujer. Call Center. Call Center”. Cuando falta un minuto y medio para finalizar la cuenta atrás nuestros protagonistas entran. No se miran. No se saludan. Como autómatas hacen mecánicamente una serie de acciones que hacen día tras día de la misma manera. De forma monótona y automática. Se quitan la chaqueta, la cuelgan, se sientan, sacan el argumentario y lo ponen en la mesa, encienden el ordenador, escriben su contraseña; finalmente, todos se sientan en el mismo momento. Se colocan los auriculares justo cuando la música acaba y el crono del marcador llega a cero. Todos los asientos están ocupados menos uno. Se lee en el marcador “se abren las líneas”. El sonido de la música clásica de ambiente deja paso a un ruido terrible de teléfonos que empiezan a sonar. En esta escena solo se iluminará la cara del teleoperador que habla).

MILA

(descolgando el teléfono) Desuna Cable, buenos días; le atiende Milagros García
¿En qué puedo ayudarle?

CLIENTE 1

Querría darme de baja del servicio de televisión por cable.

JOEL

¿Su nombre por favor?

CLIENTE 1

Julián.

MONTSE

¿Apellidos?

CLIENTE 1

Granados Martín.

MANU

¿DNI?

CLIENTE 1
46770291 F

MONTSE
¿Por qué razón desea dar de baja el servicio, si no le importa?

CLIENTE 1
Pues me importa. Se lo ofrecieron a mi madre de 92 años por teléfono. La pobre no se entera de nada, le dijeron que los dos primeros meses eran gratis y la engañaron como/

MILA
¿Es usted el titular del servicio?

CLIENTE 1
¿El titular?

MONTSE
Para darse de baja del servicio debe ser usted el titular.

CLIENTE 1
No. Es mi madre. Pero/

JOEL
¿Puede ponerse al aparato? Es un simple tramite, sólo tiene que/

CLIENTE 1
A ver, mi madre tiene 92 años; alguno de vosotros la llamó por teléfono y la engañó.

MANU
Pues, por favor, dígame que se ponga y/

CLIENTE 1
Tiene alzheimer.

JOEL
Sí que lo siento... Que nos llame cuando se mejore.

CLIENTE 1
¡Tiene alzheimer!

MONTSE
Gracias por llamar y por confiar en nuestro servicio. Buenos días.

CLIENTE 1
¿Oiga? (*Cuelga*)

(*Lucas*)

MONTSE
Retención.

MILA
(*A Montse*) ¿Cómo?

MANU
Joder, ¡qué calor hace aquí!

JOEL
(*Mirando el asiento vacío*) ¿Y Maite?

MONTSE
Retención.

MANU
(*Intenta escribir*) Puto boli.

MILA
(*A Montse*) No.

JOEL
¿Maite?

MONTSE
¿Cómo que no?

MANU
(*A Mila*) Te cojo el... (*Le coge el boli*)

JOEL
Me llamó ayer...

MILA
(*A Manu*) Mi boli.

MANU
(*A Mila*) Déjamelos.

MILA
(*A Manu*) Ni lo sueñes.

JOEL
(*A todos*) ¿Llamó a alguien más?

MONTSE
(*Escribiendo*) Retención.

MILA

(*A Montse*) No es retención.

MANU

(*A Mila*) Eres una rancia.

JOEL

Qué raro...

MANU

¿Por qué coño hace tanto calor?

MILA

(*A Montse*) ¿Por qué?

MONTSE

(*A Mila*) No era el titular.

MANU

Joel, te pillo... (*le coge el boli*)

JOEL

(*A Manu*) Maite nunca llega tarde.

MILA

Si no es titular/

MONTSE

No puede anular.

MANU

(*A Manu*) Eso no es retención.

MILA

(*A Montse*) ¿Lo ves?

JOEL

¿Alguien tiene el teléfono de Maite?

MONTSE

(*a Joel*) Me llamó anoche.

JOEL

A mi me dejó una misa/

MILA

(*A Montse*) No despistes.

MANU

(*A Montse*) Táchate la retención

MONTSE

No.

JOEL

(*A Montse*) ¿Qué te dijo?

MILA

Montse, joder...

MONTSE

Si no anulan el servicio, es retención.

JOEL

(*Insistiendo a Montse*) ¿Qué te dijo?

MANU

(*A Joel*) ¡Cállate!

MILA

Hasta que llame el/

MONTSE

A mi eso me da igu/

MANU

Claro, con suerte luego el titular le entra a otro y/

MILA

¡Montse!

JOEL

Sólo se la oía llorar. Estoy preocupado.

MILA

Joel, y tu cálmate.

MANU

(*A Joel*) Maite ya es mayorcita.

MONTSE

A mi también me llamó.

MANU

(*A Montse*) ¡Cállate, anda!

MILA
Ya vendrá.

MANU
Joder, ¡qué calor!

(Entra el Coordinador)

COORDI
No. No vendrá. A Maite se la despidió ayer. *(Larga pausa)*

MILA
Llevaba sólo un mes

COORDI
Era el mes de prueba.

MILA
¿Mes de prueba?

JOEL
Maite se lo curraba.

COORDI
No retenía.

JOEL
Se lo curraba.

COORDI
¿Decido yo quién se queda o quién se va? (Nadie dice nada) ¡No os oigo!

TODOS
(En voz baja) No.

COORDI
¿El cliente está satisfecho con la campaña?

TODOS
No.

COORDI
¿Estamos cumpliendo con los objetivos? (Pausa) Estamos cumpliendo con los objetivos?

TODOS
No.

COORDI

¿Estamos reteniendo por encima del 50% como quiere el cliente?

TODOS

No.

COORDI

¡Más alto!

TODOS

¡No!

COORDI

¿Quereis que os canvien de horario? ¿Que os echen a la calle? (Pausa) No. Si acabamos la semana estando por debajo del 50% de retenciones, la campaña saltará. Hoy es viernes. Tenéis 8 horas para cambiar el marcador. Por que ahora indica que el lunes ninguno de vosotros se sentará aquí.

¿“Maite se lo curraba”? No es mi problema. ¿“No me puedo quedar sin trabajo”? ¡Me la suda! ¿“Si me cambias el horario no podré ver a mi hijo?” Pues a currar. A currar y a retener.

JOEL

Eso no lo podéis hacer.

COORDI

Podemos, y ya se ha hecho.

MANU

La campaña de Marto, ¿verdad?

COORDI

Por ejemplo. Tenéis siete horas por delante. Por cierto, si viene el sustituto de Maite, me lo hacéis pasar al despacho. El primer día y ya llega tarde.

MANU

¿Sustituto? ¿Hoy? ¿Tal como están las cosas?

COORDI

Manu, antes de ir al lavabo, avísame. No podemos tener una centralita parada en las horas punta.

MILA

¿Qué pasa con este calor, coordi?

COORDI

Lo estamos mirando, Mila.

MILA

A ver si acabaremos todos haciendo striptease.

COORDI

(Rie) Vamos Mila... A ver si podemos dar la vuelta al marcador.

MILA

¡Podremos!

(El Coordinador sale. Antes de hacerlo, coloca bien la silla donde está sentada Montse)

JOEL

(Imitando al Coordi) ¿El cliente está contento con la campaña?

MANU

(Imitando a un soldado) ¡No!

JOEL

¿Soy un ser acomplexado, vacío, semianalfabeto, con un coeficiente inferior al de un mandril?

MANU

¡Sí!

JOEL

¡No oigo nada!

MANU

¡Sí!

MILA

Él no ha echado a Maite.

MANU

Venga Mila... Todos sabíamos que no la tragaba.

JOEL

(Refiriéndose al Coordinador) Es un gilipollas.

MILA

¡No es mal chaval!

MONTSE

¡Joder, Mila!

MILA

¡A mí me parece simpático! ¡Me río con él!

MANU

Y resulta que ahora, si quiero ir al baño, tengo que pedirle permiso. No lo hacía de pequeño, lo haré

ahora...

MONTSE

Esto de Maite me parece muy fuerte.

(Empiezan a sonar los teléfonos)