G.M.

TESCO TITOK

amit senki nem mert elmondani

Tartalom

BEVEZETÉS ... 9
A FEHÉR CÍMKE ... 15
CSOKI RAKLAPPAL ... 19
JEGELT CUCC ... 23
DŐL A LÉ ... 27
HOGYAN KELL LOPNI A TESCÓBÓL ... 29
A NAGY TESCO FIGYEL TÉGED ... 37
KOLDUSMAFFIA ÉS KRISNÁSOK LEHÚZÁSA ... 43
A SÁRGA CÍMKE ... 47
HA SOK, VISZIK ... 51
AZ ELADHATATLAN ... 55
A LEGOLCSÓBB NEM A LEGOLCSÓBB ... 63
TUDATOS MEGTÉVESZTÉS ... 67
A KASSZASOR ... 73
CSENDES BOMBARIADÓK ... 83
A RÉGI ÁR SZISZTÉMA ... 87
ÁTBASSZUK A SZÁMÍTÓGÉPET – avagy hogyan kell meghekkelni a Tesco árait ... 89
E., A HÓBAGOLY ... 95
CSÖBÖRBŐL VÖDÖRBE ... 101
RENDSZERES ELLENŐRZÉSEK ... 109
A PROSZTÓ VÁSÁRLÓK ... 113
LENYOMOM A TERMINÁTORT ... 121
ELADOK EGY CSOMÓ KÖNYVET ... 129
AZ ÁRU ÚTJA ... 133
MEGÁLL AZ IDŐ ... 143
HOGYAN LOP MAGUKTÓL A TESCO ... 147
VEVŐSZOLGÁLAT ... 149
TESCO FASHION ... 157
A GAZDASÁGOS TERMÉKEK ... 159
AZ ANGOL MINTA ... 161
A FOGD ÉS VIDD TELEFONOK ... 163
POS-WARE TRÜKKÖK ... 167
HARMADOSZTÁLYÚ EMBERANYAG ... 169
HATÉKONY STRUKTÚRA ... 173
PLAZMÁT SNICCERREL ... 177
A TESCO FEKETE DOBOZA ... 179
TÉVÉT EGY KIFLIÉRT ... 189
JÓ ZSARU, ROSSZ ZSARU ... 223
FOGJANAK TOLVAJT ... 231
KIRÚGNAK AZ ÁRUHÁZBÓL ... 235
TESCO'S ELEVEN ... 239

BEVEZETÉS

Van rá egy gazdaságos húszasom, hogy néhány Tesco főnök, aki majd elolvassa ezt a könyvet és már úgy is tud levegőt venni, hogy nem sípol a tüdeje a méregtől, ki fogja jelenteni, hogy hazugság az egész. Mert ilyen nem fordulhat elő, meg hogy ilyen nincs is! Meg az a néhány százmillió forintnyi cucc, aminek lába kél, annak, hello, nem is kél lába! Meg amit Magukkal csinálnak, az egy normális dolog, és hello, nincsen senki átverve, kérem szépen! És ami előfordulhat a biztonsági őrök berúgott és befejelt falú kis irodácskájában – kapjad be a személyiségi jogaidat – az nem is fordult elő, és szegény vevő csak biztos elesett. Az sem igaz, hogy a kamionos buliban, amikor a Tesco saját parkolójából pattintottak meg egy kurvára nem feltűnő nyerges vontatóval közel százmilliónyi árut, benne volt a főnökség. Mert kinek kéne tíz plazma, mi? Szóval ilyeneket fognak majd mondani. Meg azt, hogy hazudok. És bosszút akarok állni. Meg hogy ezért nem írom le a nevemet. Nem mintha ez fontos lenne, csak előre akarok szólni, hogy ha majd azt olvassák, hogy át vannak verve, le vannak húzva, és folyamatosan figyelik magukat, ha piros a fülük (lásd a ki a lopós a Tescóban fejezetet) nehogy azt higgyék, hogy csak kitaláltam az egészet. Sőt, majd azt is el fogom mondani, honnan lehet észrevenni egy sima pén-

teki bevásárlás során, hogy mi van a mátrix mögött. Vagy mi a Mátrix maga. Mert hogy ez pont az. A Tesco. A gazdaságos mátrix...

Jómagam is azon barmok közé tartozom, akik csak azért jönnek fel Pestre, hogy karriert csináljanak és megmutassák az otthoniaknak, hogy lehet nagyot is dobni. Első baromi nagy dobásom meglehetősen rövidre sikerült, ugyanis az első melóm nagyjából annyiból állt, hogy egy erre a célra szerkesztett gép segítségével túlérett narancsokból kellett kipréselnem a levet. Persze tudtam, hogy lent fogom kezdeni, de azért még voltak illúzióim. Szóval narancsot facsartam dögivel egy olyan exkluzívnak korántsem mondható helyen, mint a Fogarasi úti Tesco bejárata előtti placc. A főnökeim azt a baromira szűk réteget célozták meg a szolgáltatásukkal, akik a Fogarasi út környéki elit zónában éltek és a havi ötezer forintos nagybevásárlást azzal akarták kezdeni, hogy felhajtanak egy pohár 500 forintos frissen facsart narancslevet. Nos, mivel ezen a környéken ma is inkább dívik a bicskázás, mint a wellness életmód, a biznisz meglehetősen ramatyul ment. Egy időben próbáltunk átállni a grapefruitra, de arról sokan azt hitték, hogy egy baromi nagy citrom, így az összes rám rohadt. Szóval ennyit a Fogarasi közönségéről, akikről majd fogok bővebben is mesélni, de mindent a maga idejében, ugyebár. Mindenesetre három hónapot húztam le a naposabb tájakat idéző gyümölcsök társaságában egy olyan fizetés mellett, ami még akkor is gáz lett volna, ha megkapom. De a főnököm vonakodott kifizetni nekem azt az összeget,

amennyiből éppen hogy oltani tudtam volna szomjamat a saját magam által forgalmazott termékből. Akik nem értik a jópofának szánt hasonlatot, elárulom: baromira kurva keveset kerestem. A kifizetésnél az egyetlen érv, amit latba tudtam vetni az a három hónapi csavarástól megizmosodott bal alkarom volt, de szerencsére tettlegességre nem került sor, vihettem a béremet isten hírével. Nem nagyon rázott meg a déligyümölcsökkel való szakítás, mert én már akkor nagyobbra néztem. Figyelmemet már hetekkel korábban megragadta egy plakát, amelyet a Tesco saját marketingosztálya agyalt ki annak érdekében, hogy bizonyos megüresedett állásokat be tudjanak tölteni. Akkoriban az úr a kocsigyűjtők brigádjában tátongott a leginkább és a következő szöveggel próbálták meg a veszett karrieristákat az üzletlánchoz csábítani:

Szereted a kihívásokat? Csatlakozz sikerorientált csapatunkhoz kocsigyűjtői munkakörben!

Akkoriban fingom nem volt arról, miféle kihívást jelenthet a százas helyett mindenféle fémlapokkal megbuherált bevásárlókocsik összegyűjtése a parkolóhelyekről. Azt meg végképp nem értettem, minek kell ehhez sikerorientáltnak lennem, de valami olyasmi kép rémlett fel bennem, hogy Paul Kennedy, aki a Tesco hierarchiájában magával a Jóistennel foglal egy közös szintet, saját kezűleg fog nekem átnyújtani egy trófeát, mint az év kocsigyűjtőjének. Az sem érdekelt, hogy a kocsigyűjtő alatt csak a takarítók helyezkednek el, de ők sem céges alkalmazottak, hanem valamiféle külsős vállalko-

zás biztosítja őket. Szóval, ha a Tescot nézzük, a trolley-boy mindennek a legalja. De ez nem igazán számított. A lényeg az volt, hogy az összes haverom köztük dolgozott, mert amikor én narancsos voltam senkivel nem tudtam eszmét cserélni a mindennapi kihívásokról, csak ezekkel a srácokkal, akiknek szemmel láthatólag baromira nem volt semmi dolguk. Ez végképp meggyőzött arról, hogy ez kell legyen fényesen ívelő karrieremben a következő lépcsőfok, és beadtam a jelentkezésemet a személyzeti osztályvezetőnek.

És itt álljunk meg egy pillanatra! Beadtam a jelentkezési lapot. Eddig még rendben van, de ezek után be is hívtak interjúra! Tekintettel arra a szomorú tényre, hogy reménybeli kollegáim közül sokaknak a szókincse kizárólag olyan dolgokra korlátozódott, amiket el lehet szívni, kurvára kíváncsi voltam, hogy miket fognak kérdezni. Kicsit izgultam, de eszembe jutott egy haverom, aki szintén vidékről jött fel és első állása az volt, hogy a Diego üzletlánc reklámfigurájaként egy vastag medvejelmezbe öltözve szórólapokat osztogatott a Blaha aluljárójában. Ő is volt interjún. Úgy kapta meg a melót, hogy azt hazudta, neki már van tapasztalata, hiszen fél évet lehúzott az Obinál mint Hód. Csak akkor rúgták ki, amikor egy rutinellenőrzésnél észrevették, hogy a maci száján dől a füst. A maszkban ugyanis pont rá lehetett gyújtani egy rövidre tekert dzsointra, így a járókelőknek abban a szürreális élményben

lehetett részük, hogy egy betépett medve hívja fel a figyelmüket az új szőnyeg akciókra.

Reméltem, szerencsésebb leszek és a kocsigyűjtés azért mégiscsak más, hiszen nem kell semminek sem beöltözni, egyszerűen csak magamat adom és kész. Az interjú abból állt, hogy megkérdezték, honnan halottam a jelentkezésről. Mondom, félig-meddig kollega vagyok, mert én vagyok az, aki hetekig állt a plakátjuk előtt, így pont volt időm elolvasni és megérteni. Sok srácot már ismertem is, így az sem lehetett gond, hogy esetleg nem tudok beilleszkedni abba a társaságba, ami korántsem volt annyira zártkörű, mint a Yale egyetem elit klubja. Lényeg a lényeg, öt perc alatt megkaptam a melót és egy szép tavaszi napon magamra öltöttem a Tesco katonák egyenruháját és megkezdtem első napomat mint kocsigyűjtő.

Ja! Azt persze elfelejtettem mondani, hogy próbaidős voltam, azaz heti 20 órát kellett dolgoznom. Óvatos fickók ezek ám ott a Tescónál. Nem bíznak semmit a véletlenre. Gondolom, felmerülhetett bennük, hogy esetleg rosszul gyűjtöm majd a kocsikat, így jobb a béke, legyek csak részmunkaidős. Így még azt is érezhettem, hogy bizonyítani kell.

Már maga az első nap tele volt meglepetésekkel. Egészen hirtelen szembesültem azzal, hogyan működik a rendszer belülről. Apróbb stiklikkel kezdték, ami majd eljut az ominózus százmilliós bulihoz, de hol van az még... A kis okosságoknak egész tárházát

kellett megismernem. Mivel a kezdő fizetésem nem érte el a harmincezer forintot, nem gondolkodtam sokáig, hogy benne akarok-e lenni a kis bulikban vagy sem. Erre egyébként a kollegák is hamar tudni akarták a választ. Vagy benne vagyok, vagy ellenség leszek, mert potenciális besúgó válhat belőlem. Mivel nem hiszem, hogy van élő ember, aki eszeveszett módon ragaszkodik egy húszrugós fizuhoz, nem néztem a kockázatot, azonnal belevágtam a dologba. Persze, mondjátok a frankót, hadd legyek okosabb!

A FEHÉR CÍMKE

Az első okosság a fehér címke volt. Ez volt a mi ebédjegyünk, illetve a belépő a fincsiségek birodalmába. Ki ne ábrándozott volna arról, hogy ha csak egy kis időre is, de egyedül maradjon a mézesbödönben, amit egy ilyen hely jelent és bármit meg lehessen enni, ami a polcokon van. Hogy bármit el lehessen rakni, ami megtetszik. Nos, a fehér címke pontosan azt jelentette. Ez az a kis cetli, amit arra a termékre ragaszt a beengedő biztonsági ember, amit maguk más áruházakban vásároltak és be akarnak vinni a Tesco területére. Ez egyébként baromi fontos dolog, meghurcoltak embereket egy fél csomag cigaretta miatt, ami lopottnak tűnt, csak azért, mert nem volt rajta a varázscímke. (Jellemző a Tescora, hogy az senkinek nem jutott eszébe, hogy megnézze a biztonsági kamerák felvételeit, nem látszik-e rajtuk egy gyanús láncdohányos vásárló, aki egyik szálról a másikra gyújt, miközben tejet meg kenyeret vesz.) Szóval a címke. A trükk a következő volt. Egyikünk felvette a rendelést. Ki mit eszik, iszik? A dologban benne volt az összes kocsigyűjtő, lehettünk vagy hatan a kasszánál dolgozó kosárgyűjtőkkel együtt. És persze ott voltak a csajok a vevőszolgálati pultnál. Mindenki bemondta a kedvenceit. Csokik, kekszek, kóla, Red Bull, rágó, ez meg az, mikor mi. A vevőszolis csajoknak fene

egy gusztusuk volt. Semmit nem ettek, vagy ittak 500 forint alatt. A legdrágább kekszek, csokik, italok. Én voltam az új, tehát én írtam össze, ami kellett. Lett egy rendes kis bevásárlólistám, amikkel anyukák járnak péntekenként, csak a mienken erősen prémium delikát termékek voltak. Fogtam magam, besétáltam, összeszedtem mindent egy kosárba, beraktam a vevőszolgálati pult bolt felőli oldalába. Jött a biztonsági őr, szépen mindent felcímkézett, majd egy szatyorban átadták a pult felett, én meg a mi részünkkel kisétáltam a parkolóba, egyenesen az irodánkba.

Irodának neveztük az áruház bejáratától legtávolabb lévő kocsigyűjtő állomást. Ide nem látott el senki. Összetoltunk pár kocsit, felfeküdtünk a tetejére és ettünk-ittunk, amennyi belénk fért. Egyik CB rádió be volt kapcsolva, hogy a vevőszolisok tudjanak szólni, ha kell valami. Így csak akkor dolgoztunk, amikor nagyon muszáj volt. Meg kell jegyeznem, ezzel a módszerrel gyakorlatilag bármit ki lehetett hozni az áruházból. Csak rá kellett rakni a fehér címkét. Tehát ha valakinek sikerül ilyet szereznie, akkor kicsit lazábban megoldhatja a heti bevásárlását. Csak be kell vonni a vevőszolgálatnál álló őrt, és már indulhat is a buli. Többen rebesgették, hogy mások élnek is a lehetőséggel, de mivel ez a stikli a kisebb cuccokra lett kitalálva, hülyeségnek tartottam alkalmazni a nagyobb fogások esetében. Mégis csak furán néz ki, ha valaki egy fehér címkés plazmával akar kisétálni, mondván: bocs, haver, ezt most vettem a Média Marktban, csak beugrottam vele egy sajtos

stangliért... Nem, a címkézés mintha pont arra lett volna kitalálva, amire mi használtuk. Zaba két pofára. Olyan dolgokat tömhettünk mi, szegény csóró srácok magunkba, amilyenekre soha nem tellett volna a fizuból. Van olyan cucc, amit még ma sem vennék meg... legalábbis pénzért.

CSOKI RAKLAPPAL

A narancssága címke utáni fokozat a raktárból való kipakolás volt. Ez már neccesebb ügy volt, mert itt már a kamerákat is ki kellett trükközni... Mielőtt ebben tovább mennék, szeretnék elmondani pár dolgot a Tesco biztonsági rendszeréről. Azt maguk is gondolhatják, hogy egy áruháznak a legnagyobb kárt a tolvajok okozzák azzal, amit fizetés nélkül pakolnak ki a boltból. Ez így is van, de erről is majd a maga helyén. A helyzet az, hogy a hazai áruházakban sokkal nagyobb hangsúlyt fektetnek a dolgozók megfigyelésére, hiszen ők is rájöttek arra, hogy belülről sokkal egyszerűbb megpattintani az árut, mint kívülről. Az igazi nagy balhékat soha nem a tolvajok követték el, hanem az áruházi dolgozók. Ezért az operátorok, a fenti monitorok előtt ülő biztonsági őrök egyik szeme állandóan rajtunk volt. A Fogarasi úti áruházban, ahol kezdtem, 70 kamerát szereltek fel, hogy a fent leírt eseteket kivédjék. Az úgynevezett Speed Dome-okban elhelyezkedő műszerek a legmodernebb technikával készültek, hasonló rendszert alkalmaznak kormányzati épületekben is, ahol a legmagasabb szintű biztonsági követelményeknek kell megfelelni. A Speed Dome, vagyis az a sötét félgömb, amelyben a kamerák mozognak állítólag átlátszatlanok. Ez persze nem igaz, ha figyelmesen megnézik, látszik benne az optika sötét

foltja és az is, ahogy a kamera mozog. Sokáig persze nem szabad nézni, mert ez a legfeltűnőbb jelenség, és egy mély tekintet után biztos, hogy az operátorok pár percig csak magukat fogják figyelni, és akkor nem lehet jólesően segget vakarni, vagy zacsit igazítani a csemegepult környékén, mert nyakukon fogják érezni a vizslató tekintetet. Ez egyébként a párban dolgozó tolvajok egyik bevett módszere is. Egyik nézegeti a kamerákat, a másik pedig pakol. (Majd figyeljék meg bevásárlás közben, hogy miféle fazonok nézegetik a kamerákat...) A profiknak erre nincsen szükségük, pontosan tudják, hogy hol vannak a vakfoltok. Odatolják a kocsit, ahova nem lát a kamera és elrakják a szajrét. A kamerák minőségéről pedig csak annyit, hogy az újságpultra kirakott napilapokat gond nélkül el lehet velük olvasni és ráadásul színes képet adnak. Ezen látszik, hogy kinek piros a füle, ami szintén potenciális tolvajt jelez, de ezt, ahogyan már említettem, majd a maga helyén.

Macerás dolog ez az írás, mert folyamatosan vissza kell olvasnom, hogy miről kezdtem el írni és honnan lyukadtam ki ide... a raktárból való kipakolástól. Szóval nekünk, Tesco dolgozóknak volt némi rálátásunk a rendszerre, nyílt titok volt köztünk, hogy hova nem látnak a kamerák. Ez igaz volt a raktárra is, ahol szintén voltak ilyen szerkezetek, pontosan a dolgozók megfigyelése miatt. A mi szekciónk egészen hátul helyezkedett el, egyfajta lomtárnak is lehetett nevezni. Itt voltak a tönkrement kocsik és kosarak, a pénztárgép szalagjai, a nylon szatyrok, meg ilyesmik. Ide nem látott el a kamera, mert alaphelyzetben ezt a területet teljesen felesleges volt állandó megfigyelés alatt tartani. Viszont a raktár meglehetősen szűk volt és a szárazáru részről gyakran pakoltak hozzánk pár raklapnyi árut, ami már sehol máshol nem fért el. Ezek gyakran csokoládék voltak a lehető legkülönbözőbb fajtából. Snickers és Twix rendszeresen, de sokszor Rafaello, Kit-Kat, vagy Milka. Ezeket lehetett zabálni irdatlan mennyiségben. Volt, aki három nap alatt egy raklap negyedét leette. Én is köztük voltam, a Toffifee nevű termékre szerintem ebben az életben már nem fogok tudni ragacsos emlékek nélkül rátekinteni. Akibe már nem fért egy falat sem, az zacskószám horda ki a csokit az üzletsoron lévő ajándékboltos havernak. Páran leragadtak a csokievésnél, de mások hamar átnyergeltek műszaki cuccra, kiváló kereskedelmi érzékről téve ezzel tanúbizonyságot, hiszen egy DVD lejátszó már akkor is többet hozott a konyhára, mint egy Mars szelet...

JEGELT CUCC

Ide kapcsolódik egy korai történet, ami legalább annyira megdöbbentő volt, mint amennyire mulatságos. Már akinek, persze, hiszen a nagyobb dobbantásokon – főleg az agyasabb fajtán – mi jót tudtunk derülni, de a főnökségnek valahogy ramatyabb lehetett a humorérzéke... Történt ugyanis a következő: csordogál a nap a maga szokott formájában, cseng a kassza, fogy az áru. Nagydarab szakállas fószer jön be, megy egyenesen a vevőszolgálati pulthoz, hogy szeretne a biztonsági igazgatóval beszélni. A rutinos csajok azonnal felmérik a palit. Nem tűnik akadékoskodónak, nincs a hóna alatt egy félig szétkapott hifi, hogy vissza akarja cserélni. Normálisan artikulál, ismeri a gördülékeny kommunikációhoz elengedhetetlen szavakat... ritka az ilyen. De még ezzel sem érdemelte ki a bizalmat, mondták neki, hogy az igazgató úr sajnos soha nem ér rá, de ha esetleg valamelyik őrrel szeretne beszélni, kerítenek neki egyet. Nem, ő nem őrrel akar beszélni, hanem a biztonsági igazgatóval. Próbáltak a lányok egy ügyeletes operátort előkeríteni, mondván ez már majdnem olyan, mintha Gábriel arkangyal szállna alá a magasból. A pasi azonban ragaszkodott az igazgatóhoz, mire a lányok megpróbálták kiszedni belőle, pontosan mi is az, amit akar. De ő nem akart semmit, csak a biztonsági igazgatóval beszél-

ni. Kisebb huzavona után, mikor az ember kijelentette, hogy ez nekik is jó lesz, hiszen rendkívül érdekes dolgot szeretne megosztani a féltve őrzött vezetővel, a vevőszolgálatis lányok engedékenynek bizonyultak és valahonnan tényleg sikerült előkeríteniük az áhított személyt. Igazgató jön, jattol, kérdezi mi a probléma. Probléma az nincsen – mondja a szakállas, de pár nappal ezelőtt vásárolt itt egy fagyasztóládát. Tegnap hozták meg a házhozszállítók. – És? Esetleg nem stimmel vele valami? Mert akkor… – és itt jött a szöveg a visszavásárlásról meg a garanciáról. A fószer csak vigyorgott, és megkérte az igazgatót, ha nem restelli, ugyan már, fáradjon ki vele a parkolóba, nem kell messze menni, a kis pick-upja itt áll a bejárat közelében. Rajta van a gép, meg lehet tekinteni. Ment is az igazgató, akit a privát kíváncsisága is hajtott. A platóra fellépve elé is tárult a kérdéses fagyasztóláda, amelynek fedelét felnyitva hetven darab DVD lejátszó került elő. A főnök tekintete akkor sem lehetett volna meglepettebb, ha magát a frigyládát nyitja ki. Később összeállt a kép és kiderült, egy hosszú ideje tartó összehangolt akció az utolsó pillanatban siklott ki. A műszaki osztályon dolgozó srácok ugyanis egy ideje szépen rakosgatták félre a folyamatosan érkező DVD lejátszó szállítmányokból a kívánt darabokat. A legmegfelelőbb rejtekhelynek a raktár sarkában búslakodó böszme hűtőláda tűnt, pusztán kiemelkedő űrtartalma miatt. Hetekig gyűjtögették a lejátszókat, mivel az volt a terv, hogy ha tele a hűtő egyszerűen megveszik azt. A kollega természetesen majd a kérdéses darabot

hozza ki a raktárból becsomagolva, lefóliázva, lepántolva, így gond nélkül viszik ki a tartalmát is. És itt is belépett az alapvető igazság. Vagy mindenkit be kell avatni, vagy senkit. Egy túlbuzgó kívülálló ugyanis pont az a hűtőt adta el a szakállas fószernak, amiben a szajré volt. A pasas kapott egy köszönömöt, és a műszaki osztályon nagy tisztogatást tartottak.

DŐL A LÉ

Persze voltak olyan helyzetek is, amikor lopni sem volt érdemes, mert egyszerűen ki lehetett sétálni a döntött cuccal a kasszasoron. Mondjuk ehhez az kellett, hogy maga a biztonsági szolgálat biztassa erre az embert. Történt ugyanis – most veszem észre, hogy sűrűn élek népmesei fordulatokkal, ezt tudják be gyermekkori rögződésnek –, hogy a távozó biztonsági szolgálat spontán búcsúbulit szervezett magának. Akkoriban a G4 Kft. védte az áruházat, de jött egy új cég, egyes híresztelések szerint az áruház-igazgató haverjáé és ők vették át az irányítást. A G4 good-bye partija fergetegesre sikeredett, ugyanis minden piát kihordtak az áruházból, amihez csak hozzá lehetett férni. Volt a Fogarasin egy kávézó, annak a teraszát jelölték ki, mint ideális helyszínt. Már a délután folyamán kezdett gyűlni a pia, méghozzá irdatlan mennyiségben. Mindenből a legjobb, amit csak el lehet képzelni. Egy komolyabb szálloda exkluzív bárja nem tudta volna hozni azt, ami ott volt. Ritka viszkik, minőségi pálinkák, gin, vodka, minden a legfelső kategóriából. Hozzá sör számolatlan mennyiségben. Rekesznyi Bomba, Red Bull, ami csak kell. Ha a Tesco kokaint is árult volna, akkor az is hegyben áll. Akkoriban még valami Campari kóstoló is volt, amit a Hazay Decker szervezett az áruházban. A főnök abból

is hozatott egy kötélfülű szatyornyit. Körülbelül egy kétszáz fős lagzinak elegendő piamennyiség állt készenlétben. A buli már este elkezdődött és hajnalig tartott. Az éjjel-nappal nyitva tartó áruház biztonsági szolgálata hajnalra csatak részeg lett. Egy őrt aznap rúgtak ki, mert szolgálatban ittas volt. Ez nagy okosságnak számított, mert másnap már egyébként sem kellett jönnie dolgozni... emlékszem, hogy úgy este 8 tájban elfogyott az Unikum. Akkor már én is ott ittam velük, mert mindenkit behívtak egy pohárra, aki csak arra járt. Szól az egyik őr, hogy híján vannak Dr. Zwack csodálatos nedűjének, ugyan menjek már be az áruházba és hozzak ki két literes üveget. Okés. Fogtam magam, bementem, leemeltem két litykós gömböt és egészen egyszerűen kisétáltam a kasszasoron be a biztonsági irodába. Ennyire egyszerű volt az egész. De hogy később mennyire egyszerű lesz minden, azt még csak nem is sejtettem.

HOGYAN KELL LOPNI A TESCÓBÓL

Mármint alkalmazottként. A spontán tolvajokra is ki fogok majd térni, de ők inkább csak színesítették a biztonságiak trófeagyűjteményét. Az igazi fogásnak minden esetben a dolgozók számítottak, hiszen ott igencsak rafkósnak kellett lennie egy monitorosnak vagy áruházi detektívnek, ha túl akart járni a szervezetten működő társaságok eszén. A szervezettség alatt nem valami maffiát értek, habár voltak kívülről megrendelt és finanszírozott akciók is, hanem a bent dolgozók összehangolását. Ahhoz, hogy nagyot lehessen szakítani, sok tényező és szereplő kedvező együttállására volt szükség. Voltak ugyebár a monitorosok, akik ketten figyelték vagy 70 kamera képét a monitorszobában. Ritka a bamba monitoros, ezért ha lehetett, be is szervezték őket a buliba. Egy csinos akció közben ugyanis igen fontos volt, hogy ne csak a monitoros nézzen más felé, hanem a kamera is, így nem lehet a későbbiek során lekövetni az eseményeket, hiszen amíg az okosok pakolják a cuccot, addig a kamera egy nénit mutat, amint éppen azon morfondírozik, hogy nyak legyen vagy farhát. Ha megvannak a monitorosok, akkor be kellett szervezni az őrszolgálatot, vagy legalábbis annak pár tagját, és nem ártott, ha az áruházi civil ruhás detektívek is tudták, mi fog történni. Az árufeltöltők és eladók, akiket

maguk az osztályvezetők és az igazgatók is csak mint droidokat vagy rabszolgákat emlegettek, nem sok vizet zavartak. Sokak szerint fingjuk nem volt arról, mi megy a magasban, és megelégedtek azzal, hogy néha megdézsmálták a Túró Rudi készletet, amitől néhányan már úgy érezték magukat, mint az Ocean's eleven szereplői. Szóval, ha együtt állt minden a megfelelő csillagzat és kamera-állás alatt, kezdődhetett a buli. Persze először csak kicsiben. Ha ez ment, jöhetett a nagyobb fogás. De csak lépésről lépésre. Mivel alapszabály, hogy előbb vagy utóbb mindenki kísértésbe esik, és előbb vagy utóbb minden kísértésbe esett dolgozó megdől, nem volt mindegy, hogy addig mit sikerül okosítani, hiszen tök ciki egy farzsebnyi borotvapengével lebukni, mikor emelni is lehet a tétet.

Az első ilyen ügy, amibe belekeveredtem, meglehetősen olajozottan zajlott. Ja! El is felejtettem említeni, hogy érdemeim elismeréseként teljes munkaidős kocsigyűjtő lettem ötvenkétezer forintos fizetéssel. Ebből még nem lehet Maserattit lízingelni, így kénytelen voltam az utolsó filléreket is a megélhetésemre fordítani. A megélhetésemhez azonban nem volt feltétlenül szükséges az a PC-hangfal szett, amit már jó régen kinéztem magamnak. Csinos kis darab volt, pont az, ami kellett a lövöldözős játékokhoz. Tizennyolcba került, ami egy elérhetetlen összeg volt akkoriban. Mondtam is a srácoknak, hogy erre össze fogom szedni a pénzt. Körbe is röhögtek szépen, hogy vásárolni minden hülye tud. Ha viszont ismerem az okosságot, egy fillérembe nem fog kerülni, igaz, ki kell

fizetni, de csak egy rövid időre. Ez most kissé zavarosnak is tűnhet, de ha megmagyarázom maguk is látni fogják, mennyire egyszerűen működnek odabent a dolgok. A következőt kellett tennem. Mindenek előtt a műszak végével belebújtam szokásos civil ruhámba, leadtam a melót, átcsúsztam a rutinszerű biztonsági vizsgálaton, majd elhagytam az áruházat. Magamhoz vettem a kérdéses összeget, visszasétáltam, egyenesen a műszaki osztályra, leemeltem a polcról a hangfal szettet, és a kasszánál kifizettem. Majd, mint aki jól végezte dolgát – hiszen ugyebár eddig jól is végeztem a dolgomat –, hazasétáltam a két utcával odább lévő lakásomba és lepakoltam az árut. Rögvest ezután visszamentem a Tescóba, megint a műszaki osztályra, leemeltem ugyanannak a terméknek egy másik darabját, majd szépen bevittem a vevőszolgálati pultba a bolt felőli oldalról csakúgy, mint ahogyan a fehér címkés árut szoktuk. A pultnál lévő őr, aki nem volt beavatva rögtön megkérdezte, hogy hova viszem, amikor már vettem egyet. Mondom semmi gáz, csak amikor hazavittem, akkor vettem észre, hogy nincs az enyémben garanciajegy. Most ebből kivesszük, lepecsételik, így lesz rendben a dolog. Bamba őr néz és bólogat, gondolom az olyan hosszú szó, mint a garanciajegy, ad neki egy kis időre gondolkodnivalót. A csaj kiadta nekem a jegyet és betette a pultba a hangfal szettet. És itt jött az okosság. Én már sehol nem voltam, amikor a kedves, segítőkész vevőszolgálatis lányok hívták a műszakvezetőjüket, hogy hello, egy pasas visszahozott egy hangfal

szettet, mert állítólag nem működik. Semmi gond, jött a válasz, fel kell vezetni a terméket az úgynevezett visszáru listára, amin a visszahozott hibás, vagy hiányos termékek szerepeltek, és vagy vissza kell adni a pénzt, vagy ki kell állítani egy blokkot az összegről, amit a kedves vevő – azaz ebben az esetben szerény személyem – levásárolhat. Nekem persze a pénz kellett, így nulla forintért jutottam hozzá a hangfalakhoz, miután visszakaptam a készpénzt a lányoktól. Így ment ez bizony.

A módszer azért lett rendkívül népszerű a dolgozók között, mert csak a vevőszolgálaton dolgozó lányokat kellett beavatni, és valóban történt készpénzes fizetés is a kasszánál, tehát a rendszer meglehetősen biztonságosnak volt mondható. Minél kevesebben tudnak róla, annál kisebb a rizikó. Ezért volt az, hogy nagyon sokan alkalmazták. A legtöbben azok voltak, akiknek valóban kellett valami, de nem volt kedvük fizetni érte, de sokan így intézték a havi bevásárlásukat. Vettek egy... mondjuk porszívót harmincezerért, visszahoztak egy másikat, levásárolták az összeget és volt bonuszban egy porszívójuk. Persze csak azok vásároltak, akinek nem volt haverjuk a frissáru osztályon, mert ők egyszerűenfehér címkéket ragasztottak a szalámikra és szalonnákra, így meg volt oldva az ügy a korábban vázolt metódus szerint. Szóval, ha valami ilyesmit akarnak okosítani, akkor tutira össze kell jönni egy csajjal a vevőszoliról. Utána biztos a siker, lehet búgatni a porszívót, vagy bámulni a plazmát! Kinek mi jön be...

Ezek a módszerek majdnem mindig bejöttek, de a lebukás komoly kockázattal járt. Azonnali kirúgás, feljelentés, bírósági ügy, volt olyan is, akit bilincsben vittek el. Szóval mindig megvolt a visszatartó erő, de amint említettem, a kísértésnek kevesen tudtak ellenállni. Sokan voltunk, akik pár tízezer forintokért dolgoztunk egy olyan helyen, ahol gyakorlatilag százmilliók voltak a gondjainkra bízva olyan termékek formájában, amelynek birtoklásáról még csak nem is álmodhattunk. Sokakat ez hülyített meg. Persze voltak olyanok is, akik a pénzre hajtottak és nagy tételben loptak, majd orgazdáknak, illetve más felvásárlóknak adták el a cuccot, de ők is bedőltek.

Itt van például annak a srácnak az esete, aki pont tőlem lopott. Ez már akkoriban történt, amikor a számítástechnikai részlegen voltam osztályvezető. A gyerek az éjszakai műszakban dolgozott és maga a Jóisten sem tudta volna megmondani, hogy mit forgat a fejében, miközben szorgalmasan rakosgatja az árukat a polcon. Pedig végig egy zseniális terven törte az agyát, aminek semmilyen technikai bravúr, vagy összehangolás nem képezte szerves részét. Még társakra sem volt szüksége, ami nemcsak biztonságosabb működést jelentett neki hosszú időn át, de a lopott árut sem kellett megosztania senkivel. Az ő módszerének lényege az áruház területének és rendszerének megfelelő ismerete, valamint a tökéletes timing volt.

Atörténet teljes megértéséhez pár dolgot maguknak is meg kell ismerni. A műszaki és számítástechnikai osztályon voltak a legértékesebb termékek. Főleg innen lopott az, aki nagyot akart szakítani. Retekkel, tésztával és káposztával nem nagyon bajlódtak, csak a kisstílű, vagy a tényleg beteg emberek. Ennek érdekében a műszaki osztály területét és a dolgozókat különösen éberen figyelték a monitorosok. A védelem fokozásának érdekében a könnyen eltulajdonítható árucikkek a raktáron belül is egy külön ketrecben, illetve egy ráccsal lezárt területen kaptak helyet. A raktár kulcsa a mindenkori ügyeletes osztályvezetőnél volt, mégpedig az övére erősítve oly módon, hogy azt nem lehetett levenni. Ez azért volt így, mert a rendszer szerint csak ő nyithatta és zárhatta a ketrecet, és nyitott állapotban soha nem hagyhatta ott, tehát egyedül senki nem maradhatott a zárt, vagy nyitott térben. Ugyanakkor a ketrecet meglehetősen gyakran kellett nyitni és zárni, hiszen tele volt olyan dolgokkal, amik folyamatosan fogytak a polcokról, tehát pótolni kellett a hiányt. Itt voltak a kamerák, fényképezőgépek, memóriakártyák, telefonok... A szerencsétlen lúzernek hitt barátunk a műszakváltás előtti negyedórát használta ki az akció végrehajtására. A gyerek éjszakás műszakban dolgozott, így 21.30-ra kellett megérkeznie. A délutános osztályvezető 22.30-kor mehetett haza, ha leadta a műszakot. A frissen érkezett eladó feladata volt, hogy szemrevételezze a készletet és feltöltse az üres polcokat. Sok esetben olyan termékekkel, amelyek a rács mögött voltak. Az öcsi

simán megtehette volna, hogy megvárja, amíg az ügyeletest leváltja a következő műszak és vele nyittatja ki a rácsot, hogy elkezdhesse a feltöltést, de az túl nyugis időszak lett volna. Inkább megvárta, míg a délutános belekezd a műszak leadásába. Ez rettenetesen sok adminisztrációval és rohangálással járt, ha időben haza akart menni. Ekkor már a monitoros, aki eddig a képernyőket figyelte simán lent volt az eladótérben és ő is rohangált, mint egy mérgezett egér. Ellenőrizte a kasszákat, plombálta a vészkijáratokat. Szóval baromi nagy volt a fejetlenség. Az ügyeletes azt sem tudta, hol áll a feje, a monitorszobában meg nem volt senki. Ekkor odasétált az osztályvezetőhöz, akinek homlokából vízszintes sugárban spriccelt a veríték és megkérte, hogy nyissa ki neki a rácsot, mert üresek a polcok, szeretne tölteni. Az ember nem is kérdezett semmit, rohant, nyitotta és még elnézést is kért, hogy nem várhatja meg, amíg végez, mert neki már menni kell a következő helyre. Így a srácnak magának kellett beírni a kivitt termékeket. Fel is pakolt egy csomó cuccot a kocsira, de közben leszedett magának is néhány dolgot. Egy videokamerát, vagy fényképezőt, memóriakártyákat, Playstationt, ilyesmiket. Ezután jött vissza az ügyeletes bezárni a rácsot. A srác pedig miután becsomagolta a szajrét egy szatyorba, lerakta a kertészeti osztályon a virágföldek mögött – ez megint egy olyan terület volt, amit nem fogott be egy kamera sem –, majd, mint aki jól végezte dolgát, elkezdte feltölteni a polcokat a kocsin lévő áruval. Hajnalban, amikor a műszak lejárt, egyszerűen átöltö-

zött és hazament. Kialudta magát és a délelőtt folyamán szépen visszajött bevásárolni. A kosarával odament a virágföldekhez, kicsomagolta a lopott árut, berakta a hátizsákba és szépen kisétált a kasszánál. Ez hetekig mehetett így, mert amikor megfogták majdnem másfélmilliónyi árut találtak a lakásán. Minden doboz és csomagolás nélkül. A vesztét egy gondosan elhelyezett etikett, azaz csipogó okozta. Még a dolgozók közül is – akik pedig ismerik a rendszert – sokan esnek abba a hibába, hogy az etiketteket látható helyeken keresik. Ez alapvető hiba. A biztonságiak sem teljesen hülyék, pont a dolgozók miatt rakják a kis mágnes csíkokat olyan helyekre, ahol elsőre és sokszor másodszorra sem sikerül megtalálni azokat. A gyerek lebukott, és apuka meg anyuka kellett ahhoz, hogy valamiképp kimossák a dologból. A legnagyobbat persze mi szívtuk az osztályomon, hiszen napokig azzal tellett a túlóránk, hogy próbáltuk beazonosítani a csupasz árut és erőnket megfeszítve kerestük a helyét a leltárban. Volt vagy negyed kiló memóriakártya, amikről azt sem tudtuk honnan valók, sokat már nem is forgalmaztunk. Mindenesetre nem bánom, hogy megdőlt a figura, mert ő is hamar éhes lett. Az első sikerek gyorsan elvakítják az embert, és túlzottan elbizakodottá teszik. Ezt onnan is lehetett látni, hogy a gyereknél több fúrógépet találtak. A lopott áruk sokszínűségéből arra következtettek a rendőrök, hogy megrendelésre dolgozott, de ezt soha nem sikerült kideríteniük. Ennyi.

A NAGY TESCO FIGYEL TÉGED

A fent leírt esetekből nyilvánvaló kell legyen, hogy a Tesco vezetői ezek után pénzt, energiát és embert nem sajnálva minden porcikájukkal a kimenő forgalomra kezdtek koncentrálni. A végső lökést egy leltár adta meg, amely háromszázmilliós hiányt mutatott. Ez azért még nekik is sok volt, hallani lehetett a tiszta „A" hangot, amit az áruház-igazgató elpattanó idegszálai adtak, amikor meglátta a kimutatást. A belső áruházi lopások érdekében a következő dolgokat tették. Először is hatalmas plakátok jelentek meg a személyzeti folyosókon a következő szöveggel: NE HALLGASS! Ez a besúgásra való bújtatott felhívás nem igazán talált célba, még akkor is, ha garantálták a névtelenséget és valami zöld számon keresztül közvetlenül a legfelsőbb biztonsági igazgatót lehetett elérni, aki fölött országos szinten már senki nem volt. Ez egy egyszerű okra volt visszavezethető. A magyar főnökök senkiben nem bíztak. Sem az egyes áruházak igazgatóiban, sem pedig a biztonsági igazgatókban, igazuk is volt, de ez egy másik történet. Mindenesetre a dolog nem volt célravezető. Ekkor mással próbálkoztak. A plakát műfaj maradt, csak a felirat változott. Kedves Munkatársaink! A leltárhiányból az összes dolgozót el lehetett volna vinni két hétre Mauritiusra. Zsír. Ezen mindenki fossá röhögte magát. Ha valamit

nem tudtunk elképzelni, az pont az volt, hogy az a cég, amelyik annyira sóher, hogy a túlórákat alapból nem fizeti ki a dolgozóknak, majd pont Mauritiusra fog minket hurcolni. Túróka. Akkor inkább lopnak a már lopott DVD lejátszóhoz egy Mauritius útfilmet. Gondolkodtunk arról is, hogy odavéssük a plakát alá, hogy ha jövőre kétszer ennyi lesz a leltárhiány, akkor maradhatunk négy hétig! Volt, amikor azzal ködölték a fejünket, hogy ebből a pénzből hány új munkatársat lehetett volna felvenni, de a tizenharmadik fizetés is szerepelt a repertoáron. Ezen mi már tényleg csak röhögni tudtunk. Ha beáll egy platós Ifa az áruház közepére és leborítja az Angol Nemzeti Bank teljes készpénzállományát, mi akkor se láttunk volna belőle egy fillért sem… nemhogy mauritiusi kéjutazást… ugyan már!

Miután kiderült, hogy itt senki nem fog felnyomni semmit, elkezdtek bekeményíteni és fokozottan figyelték a dolgozókat. A Fogarasi úti áruház – igazgatója, akit az egyszerűség kedvéért nevezzünk E.-nek a maga kezébe vette az irányítást. Fogta magát, beült a monitorszobába és órákon keresztül figyelte az egyes dolgozókat. Kiszúrt magának valakit, mondjuk egy árufeltöltőt a csemegeosztályon, vagy egy osztályvezetőt a frissárun és hosszú időn keresztül követte. Ezalatt folyamatosan a keze ügyében tartott egy belső telefont, és ha az ember csak egy centire is elmozdult az előírt útvonalától, vagy valami nem odaillőt csinált, azonnal hívta a telefonján és iszonyatosan lebaszta. Ez velem is előfordult egyszer.

Az egyik vevő kérdezte, hogy mire alkalmas egy bizonyos szoftver. Ez egy két dobozból álló kiszerelés volt, méghozzá a dobozok hátával egymásnak fordítva, műanyag pánttal leszorítva. Gyakorlatilag a pánt felbontása nélkül képtelenség volt elolvasni a hátoldalra nyomtatott használati útmutatót, illetve termékleírást. Mivel egy ilyen pánt leszedése a saját tíz körmömnél egy komolyabb eszközt igényelt, besétáltam a raktárba, hogy levágjam a pántot és kivigyem az embernek a cuccot. Alighogy beléptem a raktárba csengett a telefonom. E. volt az, hogy mi az istent képzelek magamról, hogy rongálom a terméket, mire készülők. Szépen elmagyaráztam neki, hogy egy kurva darabot sem fogunk eladni azokból a termékekből, amiről egészen egyszerűen nem lehet tudni, hogy mit rejt, így kénytelen vagyok felvilágosítani a vevőt. Azt pedig csak meg kellene értenie, hogy nem fogok negyvencentis késsel rohangálni az eladótérben. Nem tudom, hogy a magyarázat kielégítő volt-e, mindenestre lecsapta a telefont és gondolom, átállt egy gyanúsan szeletelő hentesgyerekre.

A Pesti úti Tesco, ahol már árellenőrként, majd számtech osztályvezetőként folytattam, még durvább volt. A biztonsági főnök egy rendőrségtől menesztett véresszájú nyomozó volt, aki állandóan a dolgozókra vadászott. Tökéletesen tudta használni a terror és megfélemlítés rendszerét. A dolgozók egy zsiliprendszeren keresztül jutottak be az áruházba. Volt egy öltöző, ebben egy szekrény mindenkinek. Ezeket a zárható darabokat folyamatosan ellenőriz-

ték. Kiválasztottak egyet, jöttek a biztonságiak, kinyitották, széttúrták, majd jegyzőkönyvet vettek fel. Megjegyzem, sokan megdőltek ezen a szűrön, mert voltak olyan hülyék, hogy a döntött cuccost ott tárolták. A szekrények mellett a táskákat is vizsgálták kilépéskor. Ez nem volt egy nagy macera, csak belenéztek és már lehetett is menni. A nagy truváj az a PIROS GOMB volt. A terror egyik legnagyszerűbb eszköze. A személyzeti kijáratnál, pontosan az ajtó mellet található egy nagy piros gomb. Ezt a gombot minden dolgozónak meg kell nyomni távozáskor. (Ne feledjük: eddig volt napi megfigyelés, öltözőszekrény átvizsgálás és táskanyitogatás!) A gomb pedig vagy sípol, vagy nem. Ha nem sípol, nincs gáz, lehet hazamenni, szevasz. Ha sípol, akkor viszont bekísérik a szerencsétlent a biztonsági irodába, ahol teljes ruházatátvizsgáláson esik át. Cipő, zokni, zsebek, minden, ami csak az emberen van csekkolásra kerül. A testüregekre terjedő motozást talán csak azért nem vezették be, mert senki nem szeretne szembesülni a látványnyal, amikor egy mindenre elszánt tolvaj egy Ferraris nyakba akasztónál fogva kihúz a seggéből egy okostelefont. Szóval a majom biztonsági igazgatónak idáig sikerült eljutnia. Ennek három eredménye lett: egy: mindenki félt. Kettő: mindenki megalázva érezte magát. Három: mindenki lopott tovább. Csak így egy kicsit izgibb lett. A piros gombot egyébként százalékos arányban lehetett beállítani. Ha a biztonságiak azt akarták, százból tízszer, húszszor, negyvenkilencszer szólat meg. De egyes hírek szerint a

monitorszobából is lehetet irányítani, ha valaki gyanús volt nekik, tuti, hogy jelzett a cucc.

Mindemellett az ex-rendőr – akit azóta már a Tescótól is kirúgtak – verbális terrort is alkalmazott, már amennyire szegénykémnek a szókincse engedte. Minden esetben, amikor eltűnt egy termék, ami nagyobb értéket képviselt, mint egy sajtos stangli, összehívta a dolgozókat és éles hangon felhívta a figyelmünket, hogy ha ez még egyszer előfordul „mindenkinek meg lesz baszva a segge luka"! Azt hiszem, ezt nem kell tovább kommentálnom. Ő volt a mi biztonsági igazgatónk.

Valami lehet ezekben a freudi elszólásokban, mert ha már lopózásnál tartunk, pont most villant az eszembe az ominózus sajtos stanglis sztori. Gondolom egyik olvasómban sem fog felrémleni az a tévképzet, hogy valaha is olvastam Freudot... sajnos soha nem vásárolták szegénykémet be a Top tíz Tesco kiadvány közé, így nehezen is jutottam volna hozzá... (a Top 10 alakulásáról, illetve jattos rendszerben történő alakításáról majd később...) Hol vagyunk? Ja! Sajtos Stangli. Biztosan emlékeznek arra az esetre, amikor Selmeczi Gabriella telekürtölte a sajtót azzal, hogy mószerolták a Tescóban a biztonságiak egy szaros sajtos stangli miatt. (A sajtos stangli egyébként nem lehetett szaros, maximum hugyos, de erről majd akkor, amikor a pékségről mesélek.) A történet egyszerű volt: az egyik legjobb barátom, akivel egy közös lakást osztottunk meg akkoriban, odament hozzá, és udvarias hangon figyelmeztette, hogy

majd a kasszánál ezt is ki kell fizetni. Selmeczi asszony iszonyatosan felkapta a vizet és közölte, hogy őt itten nem lehet baszogatni, mert neki diplomata útlevele van és mentességet élvez. Úgy látszik, a hölgy nemcsak a mentességet, hanem a stanglit is élvezte, mert mire a biztonságiak odaértek, már egy falat nem volt belőle. Nem erkölcsi szempontból volt érdekes a dolog, mert lopjon mindenki, amit tud. Selmeczi úgy vélte, hogy még a biztonságiaknak kellene szarul érezniük magukat, hogy belekötöttek. Mindegy. A sajtóban valami cukorbeteges magyarázat látott napvilágot, a diplomata útlevélről mélyen kussoltak. Ennyi, gyerünk tovább!

KOLDUSMAFFIA ÉS KRISNÁSOK LEHÚZÁSA

Trolley-boy koromban nem panaszkodtam, csurrant-cseppent mindenféle nekem is, de amit kerestem – kábé egy ötvenes –, az ment lakásra és rezsire. Ha a főbérlőm jó arc lett volna, biztosan ki tudom váltani a készpénzt egy zsák csokival, vagy Pick szalámival, esetleg pár üveg piával. De nem volt az, ezért fizetnem kellett. Így jutott eszünkbe az az okosság, amivel a csokik mellett némi készpénzre is szert tehettünk, még akkor is, ha némileg megkérdőjelezhető volt az ügylet tisztességes mivolta. Volt egy időszak a Fogarasi Tescóban, amikor a parkolót ellepték a koldusok. Az volt az ötletük, hogy megvárják, míg maguk kipakolják a bevásárló kocsit és felajánlják, hogy a benne lévő százasért cserébe visszatolják a kosarat a helyére. Megvallom, nem volt teljesen életképtelen az idea, ugyanis ha én is ezt a pénzt kaptam volna, akkor meglett volna a napi százezer zsebbe. Ők persze nem így számoltak, hiszen alig akadt valaki, aki belement volna az üzletbe. Volt olyan is, amikor öten, hatan támadtak le egy vásárlót rögtön miután kilépett a kapun. Mégis megkeresték a napi párezer forintjukat, miközben agresszív mentalitásukkal az őrületbe kergették a vásárlókat. Egyik nap kijött a biztonságiak főnöke. Hogy mienk a parkoló, vagy ren-

det csinálunk, ahogy tudunk, vagy az összes koldust kitiltják. Koszosak voltak, büdösek voltak, sokan voltak, tényleg kellett tenni valamit. Összeálltunk és kidolgoztunk egy rendszert a srácokkal. Először is kipateroltuk azokat, akik tényleg túl voltak minden határon. Nem azt mondom, hogy szagmintát vettünk, de majdnem. Aki nagyon büdi volt, annak mennie kellett. Aki nagyon részeg, vagy nagyon szakadt volt, annak is. Aki állat módjára nyomult rá a vásárlókra, vagy verekedett a „kollegákkal" pár forintért, annak is kitettük a szűrét. Maradt bent vagy 6–7 figura, köztük egy nagyon szimpatikus bácsi, akivel teljesen normálisan el tudtunk beszélgetni, valami tanárféle volt, aki itt kötött ki, mert a nyugdíjából éhenhalásra sem futotta. Szóval maradt egy fél tucat koldus, akiket szépen beosztottunk műszakba. Volt, aki délelőtt dolgozott, volt, aki délután. Annyi volt csak a dolguk, hogy a műszak végén fejenként lejattoltak nekünk hatszáz forintot. Ez volt a sáp, vagy védelmi pénz, nevezzék, ahogy tetszik. Így megvolt a napi 3–4 ezer forint csúszópénzünk, amit mi is elosztottunk magunk közt. Így havi szinten pár tízezer forinttal ki tudtuk egészíteni a keresetünket és a koldusok is jól jártak. A vásárlókat nem molesztálták halálra, a biztonságiaknak nem panaszkodtak a vásárlók, nem volt tele koldussal a parkoló, mi is kerestünk rajta, szegény hajléktalanok meg dolgozhattak nyugodtan, nem kellett az aluljáróban koldulniuk.

A biztonsági őröknek szintén megvolt a maguk biznisze, de egy gyel nagyobb formátumban. Ők a kicsire nem néztek mi volt ne

kik napi pár száz forint. Ők a késes cigányokra utaztak. Azok a ködmönös, bajszos, kalapos fajták voltak, akik Romániából jöttek annyi késel, amennyi a kötélfülű szatyraikba belefért. Ezeket árulták a parkolóban. Az őrök nem sokat cécóztak. Naponta tíz rugó volt a jatt személyenként. Ha ezt leadták, lehetett árulni. Persze az sem volt ritka, hogy pénz helyett pár késkészletet elszedtek tőlük, ami szintén okos dolog volt, mert ha később harcra került volna a sor, náluk is van pár halef, amivel meg tudják magukat védeni.

A csúcsa mindennek viszont a Krisnások voltak. Egyik percről a másikra jelentek meg világító kopasz fejjel, narancssárga szerkóban, kezükben egy mappával. Gyakorlatilag ugyanazt csinálták, mint a koldusok, csak még a kocsit sem akarták visszatolni, ellenben pár ezer forint adományért cserébe adtak egy füstölőt. Ráadásul állandóan ott kolbászoltak a kocsik között, francnak se kellett, hogy lássák, hogy a koldusok nekünk jattolnak. Két perc alatt ott voltunk és megkértük őket, hogy távozzanak, mert ez magánterület és nem kellene zaklatni a vásárlókat, akik még odébb sem tudnak menni, miközben pakolják a csomagtartójukat az áruval. A Krisnás értetlenkedett egy darabig és magyarázni kezdte, hogy azzal, hogy ő itt adományokat gyűjt, nem árt senkinek. Ez egy nemes ügy, jó dolog. És különben is, itt hajléktalanok is koldulnak. Na ebben igaza volt, de mégis, hogyan magyarázza el az ember egy Krisnásnak, hogy a koldus azért van itt, mert jattol? A legszebb az volt az egészben, hogy erre nem is kerülhetett sor. A Krisnás egye-

nesen a lényegre tért és megkérdezte, mi a napi sáp, amit fizetnie kell, hogy maradhasson. Ez a beszéd barátom! Hare Krisna! Két rugó! A Krisnás egy kicsit számolt a tar fejében fejben, gondolom, azt latolgatta, mennyit fizethet egy koldus. De azzal nem akartam megsérteni, hogy ugyanannyit kérek tőle is, hiszen itt mégis csak egy nemes ügyről van szó. Pont ő mondta. Megegyeztünk a kétezerben, és már mehetett is füstölőket szórni. A nap végén rendesen odajött és kifizette a kétezret. Sőt, ha nem látta hol vagyunk, még meg is keresett minket! Ilyen egy rendes Krisnás volt. Azt nem tudom, hogyan egyeztette ezt össze a nemes elveivel, de ez mindegy is. Ahogy hallom, Krisztus koporsóját sem őrizték ingyen, de az egy másik cégnél volt…

A SÁRGA CÍMKE

Na, ami most jön az már egy rafkósabb ügy volt, de az eredmény tekintetében szinte felülmúlhatatlan és majdhogynem legális is. Ennél durvább csak a GOLD nevű számítógépes árunyilvántartó rendszer meghekkelése lesz. Szóval a sárga címke. Az ügyhöz tudni kell azt, hogy kocsigyűjtőből hamarosan előléptettek áruházi asszisztenssé, ami nagyjából arról szólt, hogy egy telefonnal rohangáltam, és ha egy kasszás felhívott, hogy nincs vonalkód egy zöld valamin, akkor nekem meg kellett keresni a zöld valamit és meg kellett mondanom az árát. Később árellenőr lettem, majd az árellenőrök csoportvezetője, utána vevőszolgálatis, a végén pedig osztályvezető. Ennek a karriernek az állomásit részletezni is fogom, de most a stiklik különféle válfajait akarom megismertetni magukkal, mert valamiféle sorrendet ugyebár nekem is kell tartani. Sárga címke. Ez már az osztályvezetői munkakörömhöz kapcsolódott és egy jövedelmező módszernek lehetett tekinteni és nem is volt túl parás a lebukás szempontjából. A módszer működéséhez ismerni kell a Tesco fő mumusát, amit úgy hívnak: túlkészlet. Ez a mi Zsákos Bácsink. A túlkészlet azt jelenti... Nos, pont az jelent, amit jelent. Valamiből sok van. Túl sok. A túl sok meg nem jó, mert áruban áll a pénz. Ezért az árutól meg kell szabadulni,

hogy pénz legyen belőle. Az árutól, ami a francnak sem kell a következőképpen lehet megszabadulni záros határidőn belül: egyszerűen leértékeljük. A leértékelés egy nagyon fasza dolog és maguk mindig bedőlnek neki. Ha van, mondjuk egy koreai televízió, amire maguknak semmi szüksége nincsen ötvenezer forintért, nem is veszik meg. Harmincezerért sem lesz rá szükségük, viszont megveszik. Értem? Ez pont olyan, mint amikor lemegy a benzin ára. Fú! Egy ötössel olcsóbb! Zsír! Akkor is tankolnak, ha csak tíz liter hiányzik a tartályból, igaz? Mert hogy mit lehessen tudni, ugyebár. Spájzolunk, mert valahogy erre állt be az agy! Ezért van az, hogy az AKCIÓ felirat már bele kellett, hogy égjen a retinájukba, ha sokat járnak a Tescóban. Merthogy állandóan akció van. Bezony. Kéthetente váltunk, hogy maguk hazavigyék azt a sokféle cuccost, amit isten tudja ki rendelt és miért, de a lényeg az, hogy kurvára nem fogy. Szóval így szabadultunk meg a túlkészlettől. Egyszerűen leárazzuk a termékeket, mégpedig úgy, hogy SÁRGA címkét kapnak, rajta az új és az áthúzott régi árral. Na most ez nem mehetett kontroll nélkül, hiszen volt egy olyan is, hogy beszerzési ár, amin volt egy tisztességes profit is, amit maguk termeltek azzal, hogy megvették magasabb áron. De most nem akarok igazán belemenni a kereskedelem alaprejtelmeibe, csak azért mondom el, hogy világos legyen. Ha a Tesco vett egy kutyafülét száz forintért és eladta százötvenért, és a leértékelt ár hetvenöt lett, az ugyebár magunknak félár, nekünk meg huszonöt százalék,

azaz huszonöt forint veszteség. Nos, a sárga címkés buli az veszteségben lett meghatározva. Nekem, mint a számítástechnikai osztály vezetőjének volt jogom igazgatói utasításra sárga címkét ragasztani, minden esetben meghatározott veszteségi mutatóval. Például egyik alkalommal elhangzott, hogy na, haverom, hajrá, lehet nyomni a sárga címkét egymillió veszteségig. Ilyenkor kiszámoltam, hogy mit adok olcsóbban és szórtam a sárga címkét, mint egy őrült. Százezres konfigurációból lett harmincas, nyolcvanas monitorból ötvenes és így tovább. Minden egyes tételt egyeztetni kellett a főnökökkel, de a koncepció az enyém volt, mivel jó esetben egy osztályvezető tudja, hogy melyik hozzá tartozó termékből fogy a legkevesebb, és azokra nyomja a címkét. Mi emellett azért osztályvezetői szinten kicsit messzebb jutottunk. A műszakis havernál kinéztem egy televíziót. Százezerbe került. Ez a fehér címkés okossághoz túl nagy, a visszavivőshöz meg kicsit feltűnő. Legyen hát rajta sárga címke. Mennyivel értékeljük le? – kérdezte a haver. – Nem akarok telhetetlen lenni, legyen, mondjuk nyolcvan százalék. Neki is volt kerete egy millióig, lecsapta hát a tévé árát húszezer forintra. Csaptam is a hónom alá és vittem. Cserébe kapott számítógépet és monitort bontott tégla árban. Karácsonykor például havernak sem kellett lenni, hogy százezres gépeket húszezerért lehessen vinni, mert egészen egyszerűen ki kellett üríteni a raktárt. A non-food kolléga (minden, ami nem kaja) csitti-fitti negyvenmillás veszteséget csinált egy hétvége alatt. De kongott is

a raktár, mint a Bazilika! Így lett nekem ezer forintos digitális fényképezőm és kenyérpirítóm, kétezer forintos mikrohullámú sütőm és háromezer forintos porszívóm. A nagyobb leértékelések – azon egy-egy kivételen kívül, amit egymás kedvéért csináltunk – a dolgozók között azonnal elfogytak. Ha valaminek brutálisan lecsaptuk az árát, az jórészt el sem jutott magukhoz. Először a dolgozók vették meg, vagy szóltunk valakinek, hogy hello, most a százrugós gép húszezer, gyere, vedd meg a készletet, aztán lehet vele okoskodni. És ebben nem is volt semmi hiba. A nálam okosabbak ezt úgy hívják: win-win biznisz. A beszállító nyert rajta, mert megvette a termékét. Az áruház nyert rajta, mert eladott mindent, üres volt a raktár. Aki megvette, nyert rajta, mert egy csomó pénzt spórolt. Aki spájzolt és eladta, szintén nyert rajta, és aki tőle vette meg még így is a piaci ár alatt jutott számítógéphez. Így megy ez…

HA SOK, VISZIK

A mennyiség ugyebár. Erre ki kell térnem, mivel előbb említettem, hogy a leárazás volt az egyik csali, amit a vásárlók rendszeresen bekapnak. De nincs is ezzel semmi baj, ha valami olcsó, fogyjon csak. Előre szeretném közölni, hogy a most leírtakban nincsen semmi átverés. Egyszerűen így működik a Tesco. Vannak bizonyos termékek, amik jobban mennek, ha jó helyen vannak. Ez sem varázslat, egy kávézó jobban fog üzemelni a belvárosban, mint a Hármashatárhegyen. Ha egy terméket a megfelelő helyre rakunk ki, azt maguk megveszik. Pontosan ennek érdekében lettek kialakítva olyan prémium kihelyezési pontok, amelyekért a beszállítók és az osztályvezetők késhegyre menő harcot vívnak. Persze a legmenőbb dolog volt bekerülni abba az újságba, amelyet leggyakrabbal látni a környezettudatos kutyasétáltató gazdik kezében, hogy egy esetleges baleset nyomait maradéktalanul el tudják tüntetni az aszfaltról. Az ingyenes Tesco hirdetési újság címlapja számított a legelőkelőbb helynek. Szinte tülekedtek érte a gyártók. Gyakorlatilag bármennyi pénzt el lehetett kérni érte, hiszen az áruházban volt vagy nyolcvanezer termék, aminek alig halovány töredéke fér az oldalakra, a címlapról nem is beszélve. Az első oldalt követik a belső felületek sarkai, majd a többi rész. És persze különbséget

tesznek kisebb és nagyobb képek között is, de ez a metódus ismerős lehet mindenkinek, aki már adott fel hirdetést. Egyértelműen jobban mentek azok a termékek, amik szerepeltek az újságban. Ezek után jött a speciális kihelyezés. A legértékesebb pontok a fő polcsorok végei. Itt kétféle terméket találhatnak raklapokra felhalmozva, külön akciós hirdető táblákkal. Egyrészt olyat, amit kurvára el akarnak adni, mert nem megy, másrészt olyat, amiért valamelyik beszállító zsebbe jattolt az adott osztály vezetőjének. Valamiért maguk automatikusan pakolják a kosarukba a polcvégeken hegyben álló cuccot, legyen az kutyakaja, toalettpapír, szeszesital vagy mosószer. Kialakult egyfajta viselkedés, amely szerint ezek az áruk az akciósnál is akciósabbak. Pedig hát nem. A fősorvégek után jönnek a keresztsorvégek, majd az egyéb sorvégek. Ezek már messzebb vannak a főcsapástól, és a kóválygó vevő csak célzott támadással érheti el. Azután jönnek a raklapos kihelyezések. Ezek a legszebbek. Gyakorlatilag nincs vele macera, csak ki kell húzni a raktárból egy raklapot, amin egy halom valami van, és ott kell hagyni a francba. Maguk szépen lepucolják – mert ugyebár sok van belőle és akciós –, azután már lehet is visszavinni a raklapot. Ebből van olyan, hogy négyet tolunk össze. Főleg sör, víz, tej te- ren lehet szép fogyást elérni. Kicsit igényesebb válfaja ennek a módszernek az asztalos kihelyezés, ami nem más, mint egy derék magasságúban felépített platform – általában raklapokból van – amit körbeveszünk valamilyen dekoratív anyaggal és szépen feltor-

nyozzuk rá az árut. Én ezzel a módszerrel hetente ezerötszáz darab 180 perces videokazettát adtam el abban az időben, amikor elkezdődött a gyapotárban elvihető DVD lejátszók ideje és a videomagnókat az emberek már csak polcdísznek használták. Ezt csak azért mondom el, hogy jól nézzék meg, hogy ezeken a helyeken mit és miért akarnak eladni maguknak. Nem mondom, hogy átverés van benne, de ezek mind olyan cuccok, amik vagy jattolás miatt vannak ott, vagy nagyon szeretne az áruház megszabadulni valamitől.

Persze más volt a helyzet, amikor valamiféle delegáció érkezett. Legalább hetente jött valaki. Vagy más áruházakból, vagy a magyar vezetőségtől, vagy külföldről, esetenként az angol vezetőség kémei. Ilyenkor volt fejnélküli rohangálás és a kiemelt helyeket is át kellett rendezni úgy, hogy oda csak Tesco termékek kerüljenek. Szart is arra mindenki, hogy fogy-e vagy sem. Persze nem is fogyott, a lényeg az, hogy szép legyen, sok és nagy. A polctetőkön szépen kicsipkézték az árut, katonás rendben álltak a kutyának sem kellő gazdaságos termékek, várva a sorukra, amikor szépen visszavándorolhatnak a raktárba a delegáció távozása utáni ezredmásodpercekben. Ha az ellenőrök szép rendben találták a saját cuccaikat még egy dicséretet is megeresztettek, ha nem volt ott – mert más raktunk ki, esetleg olyat, amit el is lehetett adni –, akkor jött a lebaszás.

AZ ELADHATATLAN

Az igazsághoz hozzá tartozik, hogy azért bármit nem lehetett eladni. Alap esetben a szar is elmegy, ha megfelelően akciós, vagy legalábbis sikerül elhitetni, hogy akciós, de vannak dolgok, amik fennakadnak a szűrőn. Ez nem is annyira minőség, mint mennyiség kérdése. A Tesco beszállítói rendszere meglehetősen egyszerűen működik, de gyakran a partnerek kiválasztásánál már eldől, hogy az adott termék mennyire fog menni. Normális esetben az történik, hogy megkeresi a beszerzési osztályt egy cég azzal, hogy szeretne nekünk eladni valamit. Az első kérdés az, hogy mekkora tételt tud szállítani. Mert a kevés az nem jó. A Tesco nagyban gondolkodik, hiszen ettől tud olcsó lenni valamennyire. Ha a szállító vállalja a mennyiséget és az ár is megfelelő, akkor rendelnek tőle, méghozzá három hónapos fizetési határidővel. Ez azt jelenti, hogy a szállítást követő harmadik hónap végén utalják a vételárat. Az árut általában ki is fizetik, ritka az a taktika, hogy kifizetik, amennyi elment, a többit meg visszaküldik. Ezt általában senki nem szerette. Ha nem ment a cucc addig nyomtuk felfelé az akciót és lefelé az árat, míg az utolsó darab is el nem ment. Így még mindig volt nyereség, de tudtuk, hogy kitől nem fogunk többet rendelni. Hangsúlyozom, ez az alapeset.

A gyakoribb séma szerint jött a beszállító és megkente az adott terület beszerzőjét, mondván jól fog járni, ha tőle rendel. Ilyen esetekben fordulhatott elő, hogy egyik reggel szemben találtam magam egy platós Ifa Elta termékkel a számítástechnikai osztályon. Ez valami kínai szar, aminek a gyártói vettek egy német nevet, hátha úgy jobban viszik. A szortimentből nekem a hangfal jutott és az egér. Valamennyire azért értettem a saját területemhez – a beszerzésnél biztosan jobban –, kérdezem is a beszerzőt, aki egy ötven körüli hölgy volt, hogy ez itt pontosan mi a szar? Ez? Ez az új termék. Elta. Nagyon frankó, rakjam csak ki, ne a számat jártassam. Oké, mondom, ha ez az ukáz. Kiraktam, mint Rocco a répát. Az emberek hozzá sem nyúltak. Valahogy megérezték, hogy jobb, ha nem teszik, nagy ívben elkerülték az Eltás dobozokat, amiket szerintem egy látássérült csimpánzzal terveztettek valamiféle állatkerti kísérlet során. A szenzorok mindenkinél bekapcsoltak. Illetve majdnem mindenkinél. Ötven hangfalból egy darab ment el, a kétszáz egérből meg egy sem. Szólok a beszerzési osztálynak, hogy ez így nem lesz jó, csak a helyet foglalja, ráadásul meg rakosgatni sem lehet, mert a dobozok érintésre törtek és a legfinomabb kezelés során is szétestek az ember ujjai közt. De, de, azokat szépen el kell adni. Na ekkor már sejtettem, hogy a beszerző nem vékonyan lett megkenve. Ráadásul ezek a cuccok drágák is voltak. Ötezerbe került az a hangfal szett, ami ezret nem ért. Ki kellett rakjuk asztalra, egyenesen az út közepére, hogy mindenki hasra essen benne. Hatalmas táblákat függesztettünk ki, levittük az árat hetven százalékkal. Kutya nem nyúlt hozzá. Eljött az időszerű értekezlet napja, amikor térden állva, a Jóisten nevét többször számra véve, megható és megindító érveléssel könyörögtem, hogy ne küldjenek több Elta termekét, mert egyszerűen képtelenség eladni azokat. Sőt! Azt is vissza kéne vitetni, ami rajtunk ragadt, azaz csaknem az egész készletet. Rögtön megkaptam a fejmosást, hogy ez lehetetlen, az Elta egy jó nevű cég, nem folytat bizományos értékesítést. Tessék csak szépen eladni. Sőt! A többit is át kell venni. TÖBBIT???!!! Át kell venni???!!! Megfagyott az ereimben a vér. Még? Jön még ebből több is? Jött. 0.2 megapixeles fényképező. Dühömben annyi sárga címkét szórtam ki a zöld dobozokra, amennyihez csak hozzáfértem. Így is nyakamon maradt majdnem az összes. A végén már csak arra használtuk, hogy a polcok tetejét díszítse elérhetetlen magasságban. Onnan meg ment a zúzdába. Nem tudom, hogy a beszerző néni – aki számítógépet utoljára az Alfa Holdbázis című sorozatban láthatott – mennyit keresett az ügyön, de hogy az áruház több mint egymilliót bukott, az tuti, hiszen láttam a számokat. Persze maguk most azt mondhatják, hogy mi ez az egymillió ennek a nagy cégnek. És igazuk is van. Ez csak egymillió. De a nyolcvanezerből ez csak három termék volt. És az eset, mint látni fogják, nem volt egyedi. Sok kicsi pedig sokra megy... ugyebár. És mindent magukkal fizettetnek meg.

Ha már itt tartok, el kell mesélnem a taiwani monitor esetét. A taiwani cuccok már azóta gagyinak számítanak, mióta minden valamirevaló homokozóból kinézték az embert, ha a mecsbokszára made in Macao volt írva és műanyag alvázzal rendelkezett. Nos, valami ilyesmi volt a monitorokkal is. Annyira gagyik voltak, hogy semmilyen nevet sem mert ráírni a gyártó, nehogy később valami baja legyen belőle. Fő ismérve az volt, hogy méretét tekintve valahol a tizenöt coll alatt helyezkedett el, képcsöve egy félbevágott medicinlabdára hajazott, súlya pedig egy egészre. Pont úgy nézett ki, mint a Mézga Gézában a masinák, amiket Köbüki küldött. Szóval fos egy cucc volt. Egyedül az ára volt figyelemre méltó. Tizennyolcezer forintba került. Ez volt az a termék, amely minden épeszű marketinges kreatív gondolkodását tökéletesen leárnyékolja. Ez egy olyan cucc volt, amit esetleg gyűjtőknek lehetett volna eladni, vagy az Ipartörténeti Múzeumnak... max egy darabot. Gondolom, felhívom a beszállítót, esetleg visszáruba visszavenné-e. Tárcsázom is a számot, fazon felveszi, mondom, mi a rajz. Vissza kéne vinni a monitorokat. Milyen monitorokat? Mondom azokat a taiwani cuccokat, amelyek név nélkül futnak. Kis csend, emberünk erősen kutat az emlékezetében, ami soha nem vall jóra. Biztos valami egypálcás kifogást próbál megfogalmazni. De nem. Emlékezett. Igaz, hogy csak véletlenül ugrott be neki, de valóban forgalmazták ezt a monitort vagy három éve. A cucc azóta nálunk áll. Szép. Én akkoriban egy hete vettem át az osztályt, gőzöm nem

volt, mi van nálam és mióta. Láttam én a monitorokat, de ezt hittem, valami dekoráció. Viszszavennék? Sajna nem lehet, jött a válasz, mert már se a gyártó nincs meg, tán az országot sem így hívják már, ahonnan jött. Nem is biztos, hogy taiwani. Mondott egy másik országot is, amiről nekem a banán és kókuszbeszállítók jutottak eszembe a frissáru osztályon, úgyhogy egyre erősebb volt bennem a késztetés, hogy az ötven darab „monitor" ügyét minél hamarabb rövidre zárjam. Oké. Akkor mit lehet tenni, ha nem veszik vissza? Visszadobja a labdát azzal, hogy én mit javasolok. Hirtelen az jutott eszembe, hogy mi lenne, ha valami ajándékot adnánk mellé. Azt maguk nagyon szeretik, mert van egy olyan érzésük, hogy esetleg jó üzletet csináltak. Az ajándék neki is tetszett. Rögvest felajánlott minden monitorhoz egy darab Netelek kártyát. 2–3 órát lehetett internetezni valami betárcsázós rendszerben. Náluk már megszűnt a liszensz, azt sem forgalmazzák, és pár hét van még hátra, amíg lehet használni. Fú! Tök jó! Pont passzol a monitorhoz. Üdvözöltem a kereskedőt a huszonegyedik században, majd megkérdeztem, van-e esetleg pattintott kőből készült billentyűzet és mamutszőrös egér? Vette a poént, de a kártyákat azért leszállította. Háromezret ért egy darab. És itt beindult az olajozott gépezet. Kitoltam négy raklapot és csinos kis szigetet építettem mindennek a közepén. Felhalmoztam rá az ötven monitort, aminek az ára nem maradhatott tizennyolcezer, így gyorsan leértékeltem huszonkettőről tizenhétre. Kiplakátoltam, hogy jár mellé egy

ajándék, aminek az árát háromezerről ötezerre vittem fel, majd ingyen adtam, hiszen ingyen is kaptam. Így sikerült kihoznom a maguk fejében egy huszonkettőt érő csomagot mindössze tizenhétért úgy, hogy a Tesco ezen még vastagon keresett is. A három éve ott pihenő monitorokat két hét alatt elvitték. Így megy ez.

Hamar híre ment annak, hogy van egy csávó a számtech osztályon, aki el tud adni dolgokat. A beszállítók egy idő után már nem a beszerzési igazgatót hívogatták, hanem engem. Ez sokkal jobb volt így, mert a pénz is jobb helyre ment és nagyon szart nem engedtem behozni. Csak kicsit szart, de azt is csak akkor, ha tudtam, hogy el fog menni. Jó példa erre egy szoftvergyártó esete, aki valami mesejátékot akart nekem eladni nagy tételben. Azt hiszem, a sztorija nem volt sokkal összetettebb, minthogy menni kell, meg ugrani. És asszem, ez már egy fejlettebb verzió volt, mert tán futni is lehetett, meg valamit gyűjteni. Erősen agyaltam, mi a francot kezdjek ezzel, mert baromi nagy mázli kell, hogy elvigyék. A beszállító erre a következő ajánlatot tette. Mi rendelünk ezer darabot. Ő ezeregyszázat szállít le, de csak ezret kell bevételeznünk, így marad leltáron felül száz darab, ami majd jól jön nekem, mert másból biztosan lesz hiány és akkor ez majd fű alatt kompenzál. Hiány pedig mindig van. Tehát: rendelek ezret, kapok százzal többet. Zsír. Ezen felül még ígért nekem zsebbe százezer forintot, ha harminc napig kiemelt helyen vannak a szoftverek. Azaz sor végén, külön meghirdetve. Ravasz csávó volt, értette a dürgést. Én csak

hallgattam, és magamban számolgattam és a lebukás lehetőségeit latolgattam. Ezt ő rafkózásnak vette és még rádobott az ajánlatra. Ha harminc napig kint tartom, akkor ő az akció végén visszaviszi az összes megmaradt példányt. Még akkor is, ha egy nem megy el. Ez így rendben van, nincs rizikó, hogy olyat rendelek, amit nem lehet eladni, és rajtunk ragad. Ez ugyanis csökkentené az eladási statisztikámat, mint számtech osztályvezető és az én seggemen vernék el a port. Legyen hát. Lejattoltunk a fazonnal és már másnap jött is az ezeregyszáz meseszoftver. Megkapta a legjobb helyet. Promotáltuk. Akcióztuk. Reklámoztuk. Kutya nem vitte. Három hét alatt elment száz darab. Pont a leltáron felüli tétel. Ekkor már a főnökök is kezdtek piszkálgatni, hogy mi a francot keres a legtutibb helyen egy rakás szar. Mondom, hogy még húzzuk ki egy kicsit, hátha beindul. Pedig ekkor már tudtam, hogy le lehet húzni az egészet, de az üzlet úgy szólt, hogy ötven rugó előre, a másik ötven a harminc nap végén. És még csak három hétnél tartottunk. Lényeg a lényeg, még egy hétig kibírtam. A 28. napon le kellett vennem. De a srác rendes volt, mert így is fizetett. A maradék pár napra kitettem a polcra a többi közé. Ott is csordogált, de a mérleg nem nézett ki túl jól. Mármint nekik. Én benyeltem egy kilót, ők meg vittek vissza nyolcszáz játékot... Ez a későbbiek során rendszerré vált, CD szállítók, videokazetta forgalmazók folyamatosan csengettek azért, hogy többet rendeljek, és azok jobban men-

jenek. Végül is, ez a két dolog szorosan összefüggött és mindenki jól járt.

Ide tartozik, még ha nem is túl szorosan, a Tesco Top 10-es listája. Erről azért tudok beszámolni, mert mint számtech osztályvezetőhöz hozzám tartoztak a könyvek is, ami egy logikus dolog ugyebár. A könyvek között minden héten kellett csinálni egy tízes listát, amelyen a legnépszerűbb kiadványok szerepeltek. Legalábbis azoknak kellett volna szerepelniük. Ez a lista azonban nem a tíz legnépszerűbb könyv, hanem a tíz legnagyobb jatt listája volt. Oké, nem azt mondom, hogy egy Da Vinci kód nehezen küzdötte fel magát, mert ugye a látszatot tartani kellett, de igencsak sok volt az olyan cucc, amit álmomban sem raktam volna oda. Ugyanez volt a DVD és a CD soron is a helyzet. De legalább azt lehetett volna mondani, hogy jó volt a koncepció, hiszen ha maguk az szerint vásárolnak, hogy mi van a listán, akkor az előre odarakott könyv a felturbózott eladások miatt valóban odakerült volna. Ez, persze, nem így történt. Mindenesetre kellemes meglepetés lehetett a felkapottnak szánt fiatal, kezdő író számára, hogy a heti bevásárlás alatt meglátta magát, mint Dan Brown szomszédja.

A LEGOLCSÓBB NEM A LEGOLCSÓBB

Na ez a kedvencem, jobb vicc, mint a gazdaságos termék. A Tesco úgy lett kitalálva, hogy mindig minden termékből kell lennie egy legolcsóbbnak. A legolcsóbb termék – csakhogy az elején tisztázzuk a fogalmakat – valami olyasmi, aminél már nincsen olcsóbb abban a műfajban. Tehát ha van egy üveg öblítő koncentrátum 345, 235, 875 és 134 forintért, akkor melyikre kerül a LEGOLCSÓBB felirat? A 134 forintosra? Rossz válasz! A legolcsóbb nem feltétlenül kell jelentse a legolcsóbbat. Az a legolcsóbb, amire az van írva, kérem szépen. Mert ha maguk ezt ugyanúgy végiggondolnák vásárlás közben, mint ahogyan feltételezhetően most is tették, akkor nem lehetne magukat átverni ezzel a trükkel. Tévedés? Bocs, nem láttam, hogy nem ez a legolcsóbb, ejnye, hogyan is csúszhatott félre ez a tábla, a macska rúgja meg! Ezek lennének a reakciók, ha sikerülne valakinek felhívnia az árellenőrök, valamint az osztályvezetők figyelmét a fura anomáliára. Van ugyanis egy réteg, nem is olyan szűk, akik a LEGOLCSÓBB tábla szerint vásárolnak. Mi is kell nekem? Öblítő. Fasza. Itt van a listán. Lássuk csak. Itt van ugyebár ezer öblítő. Van papayás, talán Tarzan ágyékkötőit öblítette ilyenben Jane. Van jeges gleccser szagú, jelentsen ez bármit is, nem tudom ki a franc szagol gleccsert. És van tavaszi me-

ző. Van flakonos, zacskós, grátiszos, meg utántöltős. Na akkor melyiket veszem meg? A legolcsóbbat. Melyik a legolcsóbb? Majom az, aki össze fogja hasonlítani az árakat, az a legolcsóbb, amire ráírták. Szevasz. És már le is pakolta a jóember a megfelelő terméket, illetve azt, amiről ő azt hitte, hogy megfelelő. Az, hogy legalább kettő volt még, ami a felébe került, soha nem fog számára kiderülni, azzal a boldog tudattal sétál majd a kasszához, hogy nagyon okos volt és spórolt egy csomó pénzt. Nem tudom, miért az öblítős példa jutott eszembe, mikor ez egészen pontosan legutóbb a zsírkrétákkal esett meg, de biztos vagyok benne, hogy ha holnap elmennek egy Tescóba, maguk is észre fogják venni. Ha tényleg a legolcsóbbat akarják, akkor nézzék meg az árakat, és az alapján válasszanak. Ami szintén nem egy bombabiztos megoldás, mert lehet, hogy más van a polcos címkén, és mást mutat majd a kassza, ezért érdemes néha odadugdosni a vásárolni kívánt árut a vásárlótérben elhelyezett vonalkód olvasó alá. Lesz részük pár meglepetésben. Mindebben, amit elmondtam, az a legszebb, hogy soha senki nem veszi észre. Ha telepakolnak egy kosarat hetven termékkel és a kasszánál fizetnek mondjuk 28.765 forintot, nem fog villogni a lámpa, hogy hello, majomkám! Tizenkilenc termék összesen kétezerrel volt drágább, mint amit most gondolsz! Senki nem fog visszasétálni egy olyan blokkal, amely Tutankhamon halotti pólyájának hosszúságával vetekszik, hogy összehasonlítsa a fizetett és a kiírt árakat. Pedig néha nem ártana. Olyankor szokott

kibújni a szög a zsákból, amikor valaki célzottan jön be és egy bizonyos dolgot keres. De a legolcsóbb termék trükkje a legfaszább, mert ennek nagyon nehéz utánajárni, szinte senki nem is teszi meg. Le kellene szokni arról, hogy elhiszik azt, ami ki van írva.

TUDATOS MEGTÉVESZTÉS

Szerintem ez az a rész, amelyikre mindenki kíváncsi szokott lenni. Hol is vagyunk átverve, kérem szépen? Nos, erről sokat nem tudok mondani, csak két sztorit. Az egyik szalámis, a másik csirkés. A szalámis a durvább, kezdem azzal. Van a Tescónak egy nagy húsbeszállítója. Ez a Kaiser nevű cég, aki bőségesen látott el minket szalámival és minden egyébbel. Egyik nap látom ám, hogy érdekes művelet zajlik. Az eladó kollegák nagy bőszen vakargatják a vonalkódos címkét a csomagolásról, amin ugyebár a lejárati dátum is szerepel. Ahogy leszedik, már ragasztják is az új matricákat némileg módosított időpontokkal. Kiderült, hogy amikor egy ilyen Kaiser termék lejárt, szólni kellett VALAKINEK és egy borítékban új címkék érkeztek. Most nem akarom ezzel azt állítani, hogy a cég intézte, de mégis elég furcsa volt, hogy így próbálta a Tesco a lejáróféllben lévő áru állagát javítani. Voltak persze már menthetetlen szalámik is, amiken az enyészet nyomai már csukott szemmel is felismerhetőek voltak. Na, ezek mentek a pizzapultba. Vödörszám öntötték a pizzásoknak ezt a fincsiséget, akik nem a higiénia miatt nyúltak hozzá nylonkesztyűvel, hanem azért, mert puszta kézzel senki nem merte megfogni. Jó étvágyat!

A másik a csirkés eset, ami nem is annyira eset, mint inkább tendencia. Magam is sokszor kerültem olyan helyzetbe, hogy délutános voltam és este nem volt otthon kaja, gondoltam, beugrom a hentesekhez, hogy leakasszak róluk pár csirkemellet farhát árban. Ez egyébként bevett szokás volt náluk, hogy haveroknak a bélszínt csont árban ütötték be, így azt is kellett fizetni a kasszánál. Azt, hogy mi van a szatyorban, nem nézte a kutya se. Jött így haza lazacfilé, mint busafej, és koktélrák, mint ponty. De ezt csak érdekességként... Szóval a csirke. Megyek le a srácokhoz, hogy hello, kéne egy kis husi. Mondták, hogy nem kéne vinnem. De hát ott van a pultban. Látszólag semmi baja, le is van értékelve, az egyik vevő épp most pakolt fel vagy hatot. Az lehet – mondták –, mert ő az egyik vevő. Te a haverunk vagy, úgyhogy ne nagyon vigyél csirkét ma haza, mert holnap is be kell jönnöd! Így adták finoman értésemre, hogy baromi rossz ötlet abból a csirkéből vásárolni. Még farhát árban is. Persze a Tesco mindenre ügyel, így ezeknek a jószágoknak sem kellett értelmetlen halált halniuk. Már napokkal később reinkarnálódhattak, mint friss grillcsirke. Csak kicsit tovább kellett bent tartani őket a sütőben és már lehetett is árulni. Így tessék pizzázni, vagy grillcsirkézni a Tescóban. De mondjuk, aki enni jár oda, az meg is érdemli...

Hát ennyi. Biztosan lehetne erről még többet is, de sajnos a saját vásárlói tapasztalataimon kívül nem sok rálátásom volt a friss-

árura... a monitor meg a számítógép meg ugye nem nagyon jár le... illetve nem így.

Ígértem korábban, hogy mesélek a pékekről, mert ez is egy kicsit ide passzol. A pékek és a hentesek voltak a legfaszább gyerekek az áruházban. A hentesekről bővebben majd akkor, amikor a cigányokkal való csoportos összetűzés kerül szóba, de a pékekről van egy jó történetem. A Tesco saját péksége egy elég érdekes hely, ugyanis maguk a dolgozók teszik érdekessé. Nem egyszer láttam beszívott péket a kemence tetején lézerkardozni a lapáttal. Nem csoda hát, hogy a pékség izgi egy hely volt. Már egy ideje Tesco katonaként szolgáltam, amikor bevezették ezt a HACCP rendszert, ami egy fajta élelmiszeripari biztonságot vizsgáló módszer, illetve ennek kell megfelelni minden olyan helynek, ahol élelmiszereket állítanak elő. Szóval egy elég szigorú dolog és persze nálunk is bevezették, azonnal meg kellett ugyanis felelnünk. Jött is egy HACCP koordinátor, hogy felmérje a helyzetet. Ez a figura szociálisan felettébb érzékeny lehetett, vagy pontosan tudta, hogy hol a rés a pajzson, mert rögvest kijelentette, hogy neki nem kell áruház-igazgató, vagy osztályvezető, adjanak mellé egy rendes, becsületes kétkezi munkást, azzal majd ő szót fog érteni, ő majd körbevezeti az áruházon. Az igazgató arcából a nagylábujjába távozott a vér, de kénytelen-kelletlen beleegyezett. Nos, ki legyen a szerencsés, tekintett körbe a koordinátor? Fullpara, légyzümmögés, ilyesmik. Legyen mondjuk egy PÉK! Ennél durvábbat

nem is válaszhatott volna az ellenőr. Ha azt mondja, hogy Paff, a bűvös sárkány kísérje őt körbe, akkor sem nyúlhatott volna jobban mellé. Jön a kiválasztott pék vigyorogva, a haverok taszigálják előre. A vezetőség tagjainak az arca olyan volt, mintha maga Kisfaludy Stróbl Alajos faragott volna vigyort rájuk carrarai márványból. A pék lejattolt a higiénia úristenével, majd megindult a menet lassú léptekben. A pék magyarázott, hogy mi micsoda, amíg be nem értek a pékségbe, nagyjából az hangzott el, hogy ez itt a folyosó, ez meg a polc. Hazai terepen már a srác is kezdett feloldódni. Egyre lazább lett, amitől a főnökök egyre jobban beparáztak. Bent viszont elszabadult a pokol. Az bizonyára egyikőjük számára sem jelent különösebb meglepetést, hogy a Tesco állatvilága meglehetősen gazdag, főleg ami a népes egércsaládokat és nagyobb madár kolóniákat jelenti. Nos, az egerekből az egyik nagyobb példány úgy döntött, hogy tartózkodási helyet változtat és a kenyeres polcok mögül átrohant a kemencék felé, keresztezve ezzel a menet útját. Őszinte érzelmekkel a hangjában sikkantott fel az ellenőr, és vonta kérdőre a péket, hogy ez mi a franc volt. – Ez? Ez kérem, egér! – így a pék, akinek nem volt szokatlan a látvány. – Egér. És mondja, nem próbálnak védekezni? Nincsenek itt egérfogók? – Ugyan már! Okos állat az, nem megy abba bele. – Akkor hogyan tartják távol a rágcsálókat a pékségtől? – Hát kérem, volt egy macskánk. Úgy hívták, hogy Teszkó, de ki kellett rúgni, mert folyton összehugyozta a lisztet.

Ez most pont úgy hangzik, mint egy vicc pedig higgyék el, korántsem az. Ja! A történet csattanója, hogy a Tesco természetesen rendelkezik HACCP minősítéssel. Csak ezek után úgy vásároljanak kenyeret, hogy elképzelhető, hogy egy vajszívű pék újra befogadta Teszkót.

Egyébként a HACCP eset nem volt egyedi az áruház történetében. Egy ilyen nagy bevásárlóközpontnak egy csomó szűrőn át kell menni, egy csomó előírásnak meg kell felelni. Itt van például a Tűzoltóság. Mi mindig tudtuk mikor volt tűzvédelmi ellenőrzés és mikor estünk át tudtunkon kívül tűzvédelmi képzésen. Pontosan akkor, amikor egy TŰZOLTÓSÁG feliratú pólót viselő ember távozott a recepción keresztül két szatyornyi téliszalámival. Ne egy igazi tűzoltót képzeljenek el. Távolról sem. Van azoknak elég dolguk. Mondjuk, például tüzet oltanak, meg ilyesmi. Ez a csávó tüzet akkor látott utoljára, amikor ifitáborban énekelte a Börtön ablakában a búcsúbulin. Így mentek ezek a dolgok. Ugyanez volt az ÁNTSZ ellenőrökkel. Ha elfogyott otthon a kaja, jöttek ellenőrizni. Ha kellett egy porszívó, vagy canga a gyereknek, jöttek ellenőrizni. És meglehetősen gyorsan távoztak is. Pedig lett volna mit nézni minálunk! Ha én állíthattam volna össze egy listát, a negyedénél bezárják az áruházat, lebontják, felégetik, a helyét felszántják és behintik sóval.

A KASSZASOR

A kasszasor – amiről eddig még nem nagyon írtam – a Tesco Achilles ina. Azok számára, akiknek az agyuk az Achilles ín: ez a leggyengébb pontot jelenti. Ugyebár a kasszasoron lehet kivinni a legtöbb árut, hiszen itt történik a fizetés, itt cserél gazdát a termék és a pénz. Ezért van az, hogy a legtöbb rémtörténet a kasszásokhoz kapcsolódik. Mivel a Tesco rendszere meglehetősen fejlett, azt is lehetne mondani, hogy baromira mindegy, ki ül a kasszában. Ha lenne keze, feltehetőleg Toto kutya is el tudná végezni ezt a munkát. A truváj abból áll, hogy a terméket a vonalkódos felével el kell húzni a vonalkód-leolvasó előtt. Ez az egy mondat gyakorlatilag a kasszások képzésének a lényege. Persze vannak mindenféle buktatók, hiszen egyesek étkezési jegyeket váltanak be, mások meg üvegvisszaváltós cédulákat vásárolnak le, és ez baromira meg tudja zavarni a dolgokat. De általában megy minden, mint a karikacsapás. Onnan ismerem a kasszarendszert, hogy volt nálunk egy olyan oktatási forma, amit Multi Skill-nek hívnak. Ez azt jelenti, hogy minden egyes dolgozónak ismernie kell a kasszák működését, hogy vészhelyzetben – ez alatt a nagyszámú vásárlótömeget értik – bárki beülhessen kisegíteni. Ennek okán jómagam is hónapokat töltöttem el, mint kasszás és csak a szerencsémnek kö-

szönhetem, hogy sikerült kikerülnöm ebből a körforgásból, amit frankón csak antidepresszánsokkal tudtam elviselni. A kasszás nyolc órát dolgozik. Ebből fél óra ebédszünet és tíz perc pihenő. A többi meg arról szól, hogy elhúzzák az árut a lézer előtt. A pénztárosok között volt egy kemény mag, akik szerintem gyerekkoruk óta erre készülhettek, de a többiek közt elég nagy volt a fluktuáció. Volt egyetemet végzett figura is, aki isten tudja, mit keresett ott, és voltak olyan elhanyagolt figurák, hogy egyedül több foguk hiányzott, mint egy Mónika show heti szereplőgárdájának együttvéve. Szóval a Tesco teljes keresztmetszete megtalálható köztük. Gyakorlatilag mindenkit felvettek, aki csak jelentkezett, tudván, hogy aki nem szokik be elég hamar, az soha nem fogja bírni a tempót. A Tesco javára legyen mondva, hogy ebben a pozícióban nem szelektáltak etnikai alapon. Sok roma pénztárosunk volt, de ezzel sok gondot is adtak a monitorosoknak, mert bármilyen becsületesek is voltak, a biztonságiak állandóan rajtuk tartották a szemüket, és az a gép, aminek a képernyője állandóan mutatta az áru mozgását a kasszában, szinte folyamatosan rájuk volt állítva.

A laikus azt gondolhatná, hogy a kasszás fér hozzá a legjobban az okosságokhoz, mert egyedül van, és rajta megy át az áru és a pénz is. Nos, ez csak részben van így. Vannak trükkök, amelyek szinte a kasszásokra lettek kitalálva, de egyik sem az a nagy fogás, ráadásul még a rizikó is iszonyatosan nagy. Kevés olyan megjátszható buli volt, ami meg is érte. A kezdő kasszások egy meglehetősen egyszerű módszerhez folyamodtak, miszerint ha ismerős jött – és arról majdnem mindegyikük gondoskodott, hogy jöjjön is –, minden tizedik terméket ütötték csak be. Ezt nem volt bajos dolog kivitelezni, egyszerűen kilenc terméket úgy kellett áthúzni az olvasó előtt, hogy az nem látta a vonalkódot. Ezt nehéz volt kamerával követni, csak a gép jelezhette, hogy átmegy az áru, de nem jelenik meg a neve és az ára. De egyetlen figyelő gép volt a több tucat kasszára és általában tudták a kasszások, hogy melyiküket figyelik. Ha volt roma a műszakban a többiek hamarabb álltak rá erre a módszerre, mert sejtették, hogy a kamera kit figyel... Persze ez nem véletlenszerű dolog volt, kellett hozzá ismerős, mert bárkinek ők sem fognak csalni. Ha megdőlt egy pénztáros, azonnal feljelentették és kirúgták. Majdnem minden ilyen lebukás rendőrségi üggyel végződött.

Ide tartozik a Tescót szapuló internetes fórumokon megtalálható legtöbb beszólás. Sokan kifogásolják, hogy a kasszasoron álló biztonsági emberek kimenetkor ellenőrzik a blokkot. Nos, ez nem azért van, mert bárkit is potenciális tolvajnak tartanak –, megjegyzem, egyébként mindenki potenciális tolvaj, – hanem azért, mert ezt a stiklit akarják kiszűrni. Ha feltűnően tele a kosár, de rövid a blokk, akkor az egyértelmű jele annak, hogy a pénztáros csak a minden sokadik terméket ütötte be. Mivel azt is tudják, hogy ezt idegennek soha nem csinálnák meg, azonnal beviszik magukat,

hátha kiderül a bűnrészesség. Azt, hogy ismerik a kasszást, nem is érdemes tagadni.

Ennek a szűrőnek a kivédésére kezdtek alkalmazni egy érdekes módszert, amit a biztonságiak csak CUKROSBRIÓSNAK hívtak. Nem tudom, hányszor játszották el a kasszások, mire az egyik megdőlt, de annyira eredeti és újszerű volt a metódus, hogy eléggé sokáig csinálhatták, mire megdőltek. Ez a fejlesztés kijátszotta a gépet, ami figyelte a kasszát. Kijátszotta a kamerát és a számla hosszát a kosár tartalmával összehasonlító őröket. A képlet egyszerű. Bejön a kasszás samesza és egy előre összeállított lista szerint bevásárol irdatlan mennyiségű és értékű árut. A lebukott ember esetében ez háromszázezer forint volt élelmiszerben. A kasszás minden egyes terméket elhúzott a vonalkód olvasó előtt, az jelzett is terméknév és ár tekintetében, és a blokk is hosszabb lett egy tétellel. A különbség csak az volt, hogy a kasszás egy cukrosbriósnak a vonalkódját ragasztotta a tenyerére és a valós címkéket letakarva a kezét húzta el az olvasó előtt. Így a számla végösszege háromszázezer forint helyett lett nyolcezer. Ez a módszer kis tételben kiszűrhetetlen, hacsak nem álltak rá valami miatt a monitorosok a kasszásra és nem nézik folyamatosan a kasszáján áthaladó termékeket. Az őrnek szemre stimmelni fog a számla, így nem állíthatja meg a vevőt a kijáratnál. Onnan már csak egy gyors pakolás kell és hajrá, iszkiri!

A másik trükköt magyarokkal nem lehetett eljátszani, csak külföldiekkel, főleg szerbekkel, ukránokkal, románokkal, akik ide jönnek, vagy átutazóban vannak Magyarországon. A Fogarasi út elég közel van a távolsági buszok pályaudvarához és éjszakánként be-bejött egy nagyobb sereg külföldi, hogy bevásároljanak. Ilyen esetben gyakori volt, hogy tízessel fizettek, és a kasszás ezresből adott vissza. Ők ugye nem ismerték annyira a mi címleteinket, így nem volt nehéz átverni őket. Erre a lehúzásra sok kasszának volt szüksége, mert nappal pont a fordítottját csinálták. Akinek nem árura, hanem készpénzre volt szüksége behívta néhány haverját, akik ezressel fizettek, ő pedig tízesből adott vissza. Ezt a hiányt dolgozták le később az éj leple alatt szerencsétlen ukránokon.

Természetes, hogy a biztonsági igazgató figyelmét nem kerülte el a sorozatos trükközés a kasszasoron, és le is csaptak, csak sajnos nem a megfelelő időben és nem a megfelelő emberre, és talán büntetőjogi tekintetben is kifogásolható módon. Az egyik kolleganőnkkel esett meg, hogy a műszak lejártával szóltak neki, hogy még nem mehet haza, lesz szíves befáradni a főpénztárba. A nő be is ment, majd közölték vele, hogy lopás alapos gyanúja miatt azonnali vizsgálatot rendeltek el, és amíg ez tart, ő nem mehet sehova, és nem is telefonálhat. A dolog vége az lett, hogy a meggyanúsított pénztárost nyolc órán keresztül tartották bezárva a főpénztárban anélkül, hogy bárkivel érintkezésbe léphetett volna, akár csak egy telefonhívás erejéig is. Ennyi ideig tartott a vizsgálat, amíg a különféle szalagokat összeha-

sonlították, visszanézték a biztonsági kamerák felvételét és kihallgattak más gyanúsítottakat. Hangsúlyozom, ez nem rendőri intézkedés volt, a pénztáros személyi szabadságát maga az áruház vezetősége korlátozta. Mikor kiderült, hogy a nő ártatlan és a szolgálat igencsak melléfogott, nagy sietve bemondták a bocsit és mielőtt per lett volna a dologból, betömték a nő száját némi készpénzzel. Hehe.

A pénztáros melóról még csak annyit szeretnék mondani, hogy ez a munkakör a magamfajtát pár hónap alatt bedarálja. Egy jövőmenő típus vagyok, imádok szervezni, megoldani, összehozni, rájönni, kipróbálni. Ezeket a képességeimet – miután mások is felismerték – sikeresen kamatoztattam a Fogarasiról lelépve a Pesti úti áruházban, mint számítástechnikai osztályvezető, de a kocsigyűjtői munkakörből odáig a kasszán keresztül vezetett az út. A munka monotonitása, az agymunka tökéletes mellőzése, a bezártság egy 1x1 méteres lyukba, agresszív vásárlók tömege hamar ledarálja a normális emberek idegrendszerét pár nyolcórás műszak után. Én három hónapig bírtam, amikor pszichiáterhez kellett mennem. A vevőbarát, türelmes attitűdöm a múlté lett, arrogáns állat lettem, egy agresszív barom, mindenkivel üvöltöztem. Tarthatatlan állapot volt. Akkor felírtak nekem egy pár doboz antidepresszánst, és a „mindenki bekaphatja" lelkiállapotban már könnyebben ment a meló, ugyanis szartam bele mindenbe. A lórúgásszerű hatást kifejtő bogyók annyira letompítottak, hogy egy berántott láncfűrészt is áthúztam volna a fogammal a vonalkód olvasó előtt. Semmi nem

érdekelt. Egyetlen eset történt, ami képes volt szétrobbantani azt a nyugalmat és békét biztosító falat, amit az anidepresszánsok vontak szétcincált személyiségem köré, és ez a zacskók története volt. Gondolom mindenkinek ismerős az a hajszálvékony nylonból készült szatyor, amibe a megvásárolt termékeket lehet pakolászni. Ezekből a zacsikból valamilyen oknál fogva folyamatos hiány volt. Egyszerűen nem rendeltek, vagy nem kaptak eleget, mindenesetre soha nem volt annyi, amennyire szükség lett volna. A nap közepén elfogyott, és maradt egy csomó ember, akinek nem tudtunk adni, így nem volt mibe pakolniuk a vásárolt termékeket. Persze még mindig vehettek volna kötélfűlő szatyrot százegynéhányért, de mindenki megszokta, hogy a szar nylon ingyen van. Ekkor jött az akkor osztályvezetőmnek a mentő ötlete: mindenki kaphat szatyrot, de csak kettő darabot. Nem tudom, Önök általában mekkora árumennyiséggel felpakolva térnek haza egy közepes bevásárlásból, de kötve hiszem, hogy beférne minden két nyamvadt zacsiba. De a szabály az szabály, és nem is ezzel van a nehézség, hanem a betartatásával. Mert kiadni egy regulát mindig könnyű, de az szívja a cső végét, akinek át kell vinnie a gyakorlatban. És ezek mi voltunk. A kasszások. A vértolulásos ideggörcs és a szelíd értetlenség közt elterülő skálán mozogtak a vásárlók azonnali reakciói. És tudják mit? Mindegyiküknek igaza volt. Válogatott gorombaságokat vágtak a fejemhez, rendszeresen emlegették felmenőági rokonaimat olyan kontextusban, amely nem tűr nyomda-

festéket, szidták a vezetőséget, a panaszkönyvet annyian használták, hogy szinte alig lehetett megfogni, úgy felmelegedett, de az antidepresszáns csak mosolygott belőlem kifelé. Egy darabig. Idő után én is meguntam a vásárlók örökös panaszáradatát és elkezdtem nekik adagolni a szatyrokat nagyobb mennyiségben. Ahogy nőtt a szatyorszám, úgy csillapodtak a kedélyek, de ennek következtében mindig én voltam az első kassza, amelyik felélte a napi adagját. Szórtam a zacsit, mint Tibi bácsi a pöttyös labdákat. Irigykedtek is a kollégák, hogy csak nálam nem ordít senki. Ordított viszont az osztályvezető, hogy mit képzelek, ki vagyok én, hogy több szatyrot adok a vevőnek, mint ami jár. Tisztelem, becsülöm a környezettudatos gondolkodást, de most nem ez volt a helyzet. Az erősen frusztrált harmincas csajszi képtelen volt elfogadni, hogy áthágják a szabályait. Kettő, és nem több! Oké, mondom, akkor kettő. Megkaptam az újabb adagomat azzal a felszólítással, hogy ezekkel tessék jobban gazdálkodni. Anyádat! Jön az első vásárló, egy szimpi nő, vett vagy negyvenezerért mindenféle kaját. Mégpedig olyan minőségű cuccokat, amiből az derült ki, hogy igényes ember, nem a dobbermanjának fog otthon főzni. Intelligens tekintet, csinos ruha, valamiféle üzletasszony lehetett. Na, gondoltam, a hangját is mindjárt meg fogom hallani, amikor közlöm vele, hogy mindösszesen kettő darab szatyorra számíthat tőlem. Ez így is lett. Kezdett a szelíd méltatlankodással. Ejnye már, no! Ő is védi a természetet, de valahogy haza kell vinnie, amit vásárolt. Van

kötélfülű horribilisért! Rendben, azt ő tudja, és higgyem el, ki is tudná fizetni, de ő azokat a szatyrokat szeretné megkapni, ami jár! Na, itt a probléma, csókolom. Mármint, hogy nem jár. Adnék én, isten látja lelkem, de nekem is csak úgy osztják az ukázt. Oké, akkor mit tegyünk. Hívjam az osztályvezetőmet. Szuper! Már én akartam felajánlani! Jön a nőci, mogorva képpel. Már előre örültem a szócsatának, de mint kiderült a főnököm IQ-ja úgy aránylott a vásárló intelligenciahányadosához, mint Fekete Laci bicója Törperőséhez. Főnököm egy perc alatt ki lett osztva, mint három bubi abban a műsorban, amelyet Korda Gyuri kommentál. A sor meg csak szépen nőtt és valahogy mindenki a vásárló hölgynek adott igazat, hiszen tudták ugyanezt a csatát kell majd megvívniuk perceken belül. Patthelyzet alakult ki. A vásárló egy órát töltött azzal, hogy összeszedje, amire szüksége volt. Én mindent be is ütöttem szépen, a számla ötvenezer forint közelében járt. A nő addig nem akart fizetni, amíg nem kap szatyrot, kötélfülűt meg nem vette, nem akart engedni az igazából. A főnöknőm meg kötötte az ebet, nem adunk ki több szatyrot. A nő erre lapot húzott és kérte, hogy hívjanak oda egy felettest. Jött is az ügyeletes igazgató és kezdődött elölről az egész. Kérek szatyrot. Nincs szatyor. De jár. De nem jár. De. De nem. Ez egy darabig így ment, majd a vásárló megelégelte a huzavonát, udvariasan közölte, hogy ha nem kap szatyrot, ő bizony itt fog hagyni mindent! Az ügyeletes igazgató csak annyit tudott erre kivágni, hogy ez egy jó ötlet. A vásárló mo-

solyogva vette a táskáját és már ott sem volt. Az ostoba liba, aki az osztályvezetőm volt, meg azt hitte, csatát nyert. Csak éppen számolni felejtett el. Ötvenezer forinttól esett el az áruház tíz nylon szatyor miatt. Az darabjával számolva öt rugó! Illetve csak nyolccal kell osztani, mert kettő ugyebár járt volna. Megszívták a kasszasor asszisztensei is, mert nekik kellett mindent visszapakolniuk, miután nagy nehezen sikerült minden tételt kiütnöm a kasszából. A mérleg: elpocsékolt negyed óra, bukott ötvenezer forint, megtakarított két nylon szatyor, pár szétkúrt idegrendszer, feleslegesen keccsöltetett aszszisztensek. Hát ez a Tesco. És ami a legszomorúbb: senkinek nem jutott eszébe, hogy ez így nem jó!

Cserébe azért, mert végignéztem a főnökasszony megalázását, kaptam egy fegyelmit. Erre öntudatra kélt bennem a gyógyszer és megmondatta velem a nőcinek, hogy mely testnyílásába dugja a megrovó papírt. Mire kaptam még egyet. Ekkor közöltem, hogy köszönöm szépen én inkább levágom mindkét térdkalácsomat és a helyét vastagon bekenem friss citrus illatú Domestossal, de ezt nem csinálom tovább. A személyzeti igazgató, mint mesebeli tündér sietett a segítségemre és átrakott az árellenőrök közé. Egy is egy frankó munka volt, a kocsigyűjtő és a kasszás után a harmadik lépcsőfok a karrieremben. Egy mobil vonalkód leolvasóval kellett lövögetnem az árukat és összehasonlítanom a gép által kiírt összeget azzal, ami a polcon volt látható. Nem volt valami fényes előrelépés, de legalább megadatott nekem a lábbal mozgás élménye.

CSENDES BOMBARIADÓK

Hogy kinek állt érdekében bombariadókat rendszeresíteni a Fogarasi úti Tesco áruházban, máig nem derült ki, de többféle elképzelés, köztük néhány összeesküvés-elmélet is napvilágot látott. Amikor rendszeres bombariadókat említek nem az évente, vagy havonta rendezett spontán akciókra gondolok, hanem egy napi rendszerességgel végrehajtott rutinra. Volt idő, amikor 13.25-kor már vettük elő a cigisdobozt, mert tudtuk, hogy még öt perc, és kiürítik az áruházat egy újabb bombafenyegetés miatt. Az egyik teória szerint a környéken lévő konkurens bevásárlóközpont dolgozói, illetve vezetői hívogatták a Tescót, mert ezzel is több vevőt tudtak magukhoz csábítani. Akiket nekünk ki kellett rakni, azokat biztosan! A másik verzió arról szólt, hogy a kocsigyűjtők magánakciója mindez, ugyanis szép pénzt lehetett húzni ebből, méghozzá naponta. De előbb pár szó a bombariadó esetén alkalmazott rutinról. A dolog a következőképp működött: valaki telefonált a Rendőrségre, hogy bomba van az áruházban. A rendőrök azonnal szóltak az áruház-igazgatónak, aki értesítette az osztályvezetőket, és a hangosbemondón keresztül közölték a vásárlókkal, hogy bombariadó van. Tíz perc alatt kellett megtisztítani az áruházat az anyázó, szentségelő emberektől, mert jöttek a rendőrök, a tűzszeré-

szek és a szimatkutyák, akik átvizsgálták az egész területet. Ez a parkoló lezárásával is járt, így maga a rutineljárás legalább másfél órát tartott. Ez alatt az emberek szétszéledtek és hazamentek, vagy átsomfordáltak egy másik hipermarketbe. A legszebb az volt az egészben, hogy a dolgozókat csak teljes ruházatátvizsgálás után engedték ki az épületből, nehogy lopjanak valamit. Megjegyzem a félelmüknek minden alapja megvolt, de azért az mégis csak hülyén nézett volna ki, hogy egy esetleges bomba robbanásának pillanatában ott állunk a személyzeti osztályon bokáig tolt gatyával.

Kezdetben ez így volt. Később a vezetőség is ráunt a napi rutinra és azokat a hívásokat, amelyek bombariadóval fenyegettek, méghozzá egyenesen minket, nos, azokat diszkréten kezelték. Ez azt jelentette, hogy nem szerettek volna bekalkulálni egy közel kétórás procedúrát és isten tudja mekkora bevételkiesést, így nem szóltak a vásárlóknak. A hívójel csak annyi volt, hogy a hangosbemondón keresztül a recepcióra hívták az igazgatókat és az osztályvezetőket. Itt közölték velünk, hogy megint bombariadó van és leszünk szívesek átvizsgálni az áruházat a lehető legdiszkrétebb módon. Oké! Ez így biztosan nagyon frankó elképzelésnek bizonyult, de mi csak akkor vettünk volna észre egy pokolgépet, ha hozzá van erősítve egy sistergő, szikrázó gyújtózsinór, vagy egy nagy vekkerórára csavaroztak volna TNT feliratú vörös rudakat. Mint a Tom és Jerry rajzfilmekben. Ha valaki tényleg robbantani akart, az nem ütközik komolyabb akadályokba. Ez nem tudom mennyire volt

szabályos – hogy a francba ne tudnám... semennyire –, mindenesetre rendszeres rutinná vált. Lekopogom hála istennek eddig egyik fenyegetés sem bizonyult komolynak, de ha az egyik az lesz, akkor rimánkodjanak, hogy ne az osztályvezetők és igazgatók tűzszerészeti ismeretén múljon az életük. Jogos lehet a kérdés, hogy nem rögzítették-e a bejövő hívásokat. A válasz: de. Csak valahogy ezektől a bejelentésektől mindig sikerült időben megszabadulni...

Az előbb említettem bombariadóknak volt egy számunkra – kocsigyűjtőkről beszélek – kedvező és egy kedvezőtlen hatása. A jó dolog az volt, hogy nekünk kellett összeszedni az áruházban széthagyott bevásárló kocsikat, így a mi markunkat ütötte az a baromi sok százas, amit a vásárlók a kocsikba gyömöszöltek, hogy ki lehessen azokat hozni a kocsigyűjtő helyekről. Mivel mi toltuk őket vissza, mienk volt a lé. Azaz lett volna, ha az igazgatóság nem követeli, hogy minden egyes százast adjunk le a vevőszolgálaton, hátha a tulajdonosa jelentkezik érte. Itt meg kell jegyeznem, hogy 400 kocsi esetében (ez negyvenezer forintot tesz ki) mindössze egy tucatnyian várták meg a bombariadó végét, hogy visszakapják a pénzüket. Ezért ügyeltünk arra, hogy a zsákmányból egy marékkal a vevőszolira is jusson, nehogy szó érje a ház elejét. A többit elrejtettük a polcok alatt és később civilben kivittük. A kellemetlenség pedig a meló volt, amit a sok kocsiban lévő áru egyenként visszapakolása jelentette. De mivel elég komoly volt akkoriban az áruismeretünk, a kocsigyűjtők az asszisztensekkel együtt fél óra

alatt nullára rakták a boltot. Tudtuk, hogy minek hol a helye, így nem sok időt pazaroltunk. Egy esetre emlékszem, amikor a lustaság visszaütött, mégpedig a három ponty történetére. Ez valami népmesei cím is lehetne, de sajnos a történetnek semmi tanulsága nincs. Egyik haverom nyakán marad egy kosárnyi áru, mikor már mindenki végzett és nem nagyon fűlött a foga a szétpakoláshoz, így egyszerűen betolta az egyik polc mögé, ahol viszonylag rejtve maradt a vizslató tekintetek elől. Egy olyan kis ficak volt ez a hely, amit mindenki ismert, de inkább csak napközbeni lomtárnak használták, nem sokan néztek feléje. Három nap múlva furcsa szag kezdett terjengeni az áruházban, először csak a környéken, később már a kasszasor végén is érezni lehetett a dögletes bűzt. Hosszú és sok embert lekötő keresgélés után kiderült, hogy a kocsi, amit a srác elrejtett, tartalmazott három élő halat is. A halak – mondanom sem kell – már nem éltek, de szaguk hosszú időre megőrizte emléküket.

A RÉGI ÁR SZISZTÉMA

Visszatérve a kasszasor stiklijeit taglaló fejezet végére, karrierem harmadik állomásán, mint árellenőr tevékenykedtem. Ekkor figyeltem fel egy olyan módszerre, amelyet diszkréten csak régi ár szisztémának hívtak, és alkalmas volt mindenfajta megtévesztésre anélkül, hogy bármiféle következménnyel számolni kellene. Ugye sokszor piszkálták már a nagy áruházakat, bevásárlóközpontokat és hipermarketeket azzal, hogy akcióik és leértékeléseik nem takarnak valódi árcsökkenést. Nehéz is ennek ellentmondani az olyan klasszikus helyzetekben, mint a 160 forintos sör, ami leértékelve 180. Ugyanis előbb felvitték 200-ra, majd onnan csapták le a végső árra. Ez túlságosan szembetűnő volt, nagyon hirtelen változtak az árak és a fogyasztóvédelem sem örült a kussban végrehajtott áremelésnek, majd másnap a csinnadrattás csökkentésnek. Ezért kellett kiagyalni valakinek a régi ár szisztémáját. Ez azt jelentette, hogy ha egy terméket ki akartak pörgetni, értsd a készletet le akarták nullázni, valami brutális leértékelést kellett hozni. Ugyanakkor a végső eladási árnak is profitot kellett termelnie, tehát nem lehetett veszteségbe csúszni. Ilyenkor előjött a régi ár, azaz a legrégebbi legmagasabb ár, vagyis a valaha volt legmagasabb ár, amihez képest később a terméket leértékelték. Ebből soha nem

lehetett probléma, mert abban az időben központi árképzés volt, így az összes Tesco által forgalmazott árucikk beszerzési és eladási árai egy rendszerben tárolódtak. Így minden ár valós volt, csak ugyebár az évek során folyamatosan változtak különböző hatásokra. A legegyszerűbb példa az a DVD lejátszó, amely megjelenésekor 67.000 forintba került és most az ember után vágják 25.000 forintért. Ha ezt ma 19.990-ért akarják adni, akkor nem a 25.000-hez képest csapják le az árat, hanem a 67.000-hez képest, ami egy három évvel ezelőtti érték. Ezen nehéz megcsúszni, nem is hazudnak, de egy tíz százalékos leértékelés hamar tűnhet hetvennek. Ezért amikor vásárolnak, nem árt utána érdeklődni, hogy pár hete mennyibe került, de azt itt is elmondom, hogy ha maguknak megéri így is, felesleges azon bosszankodni, hogy mi van a sztori mögött. Tessenek fogyasztani bátran!

Természetesen az igazsághoz hozzá tartozik, hogy minden ilyen nagyobb leértékelést központilag engedélyeztetni kellett, de ez csak az olcsósítással volt így. Ha láttuk, hogy egy termék megy, saját hatáskörön belül felüthettük az árát. Amíg ez nem okozott forgalomcsökkenést, mindenki nagyon boldog volt a kis extra profittal, ugyanis a sok hiány mellett jól jött egy kis plusz bevétel a leltárkor.

ÁTBASSZUK A SZÁMÍTÓGÉPET – avagy hogyan kell meghekkelni a Tesco árait

Az alant leírt példa jól mutatja azt, hogy igazán nagyban csak a dolgozók, és azoknak is a felsőbb szintje tud rést ütni a Tesco pajzsán. Ehhez némi magyarázat kell, de ne ijedjenek meg, ha maguk nem hackerek, akik fél életüket turbózott számítógépek és csipszeszacskók (de hülyén néz ki leírva) között töltötték, akkor is meg fogják érteni. Nos, az árakat ellenőrző és a kasszák naprakész működését lehetővé tevő rendszer kétszintű. Az alsó szint a POS-Ware (poszver), a felső pedig a Gold névre hallgat. Miben áll a lényegük? A Gold a globális árunyilvántartó rendszer. Ez figyeli az árukészletet, regisztrálja az egyes termékek fogyását, intézi a rendeléseket, gyakorlatilag arra ügyel, hogy mindig mindenből legyen elég. A poszver a kasszáknak a rendszere, ebben szerepelnek a Gold-ban nyilvántartott termékeknek az árai. Ez a két rendszer oda-vissza viszonyban van egymással. A poszver mint kasszaszoftver regisztrálja, hogy egy keddi napon kettőszázkilencven darab Kutyafüle ment ki a Fogarasi úti áruházból. Hajnali kettőkor ezt az adatot felküldi a Gold-ra. (Mindig ekkor frissül a rendszer). Így a Goldon megjelenik kettőszázötven egységnyi hiány a Fogarasi Ku-

tyafüle készletéből és már jöhet is az utánpótlás. Közben, ugyanebben az időpontban a Gold letölti a poszverre az új árakat. Tehát ha közben központilag úgy döntöttek, hogy a Kutyafüle már nem hatvankilenc, hanem nyolcvannégy forint, akkor a kassza az új ár szerint fog számlázni. Tehát a kasszásnak soha nem kell tudnia mi mennyibe kerül, mert tudja azt a poszver, aki meg a Gold-tól kapja az utasítást. Az a szép az egészben, hogy míg a Gold egy szigorúan őrzött dolog, a poszverbe áruházi szinten bele tudnak nyúlni az igazgatók is, hiszen nagyon fontos, hogy az áruházi akciókat, leértékeléseket azonnal bevigyék a rendszerbe, mert addig a kassza nem fogja tudni az új értéket. Ezért alkalmaznak árellenőröket, mert ha a rendszerben valaminek felvitték az árát, de a polccímkén kinyomtatva még a régi van, de a kasszánál már az újat kell fizetni, na akkor szokott a maguk agya bedurranni, megjegyzem, jogosan. Ez nem azért van, mert át akarják magukat verni, csak egyszerűen túl gyorsan változnak az árak ahhoz, hogy az árellenőrök ezt követni tudják a polcos címkék cseréjével. De most nem is ez a lényeg, hanem az, hogy ha már egy osztályvezető is bele tud buherálni a poszverbe, akkor úgy lehet leértékelni dolgokat, hogy annak nyoma sem marad!

Hogyan is történik minden? Mint mondtam, a poszver hajnali kettőkor tölti fel a fogyási adatokat a Gold-ra és ekkor kapja az új árakat. Azaz hajnali kettőkor minden olyan adatváltozás, ami addig történt egyszerűen törlődik. És itt jött az okosság. A biztonsági rendszer ugyanis gyenge lábakon állt, már amennyiben egy kockás füzetben vezetett árváltozási nyilvántartást lábnak lehet nevezni. Ebbe a füzetbe kellett ugyanis az igazgatóknak beírni, hogy minek az árát vitték fel vagy le a poszverben, mert innentől ő volt a felelős a fogyásért. Ha drága volt és nem ment, vagy ha olcsó volt és veszteséget termelt. A dolog megint ott kezdődött, hogy valaki szeretett volna valamit és nem akart bajlódni azzal, hogy ellopja. Egészen pontosan az egyik igazgatónak kellett egy erősítő, ami kifutó darab volt, már csak az utolsó példány árválkodott a polcon. Kérte a főnökömet, hogy értékeljék le neki, mert szeretné hazavinni, de a főnök megmakacsolta magát, mondván, szarul mennek a dolgok, még kiállítási darab esetében sem tud lemenni veszteségbe. Különben is, az egy elég jól menő termék volt, tuti, hogy eredeti áron el fogják vinni. A pasas belenyugodott, de csak addig, amíg az igazgatóm másnap el nem ment szabadságra. Már reggel lekapta az erősítőt a polcról, majd felment a készletirodába, ahol a poszver gép is volt, beütötte a hozzáférési kódot (igen, tudta), lepattintotta az erősítőt tízezer forintra és már ment is vele a kasszához. Kasszásnak egy szava sem lehetett, az ár a poszverről jött le neki a gépébe, az meg maga a szentírás. Így kiment a cucc hetedáron. A szépsége az egésznek az volt, hogy a rendszer hajnali kettőkor törölte a módosításokat, tehát még a nyomok is eltűntek. Nem mondom, hogy ezt gyakran használtuk, de azért nekem is van egy hatfejes Sony videóm kemény ötezerért. A nagy

okosságot a non-food igazgató, a frissáru igazgató és a biztonsági igazgató közösen követték el. Mindenkinek volt valami a hóna alatt, amikor távoztak a készletirodából. Gyakorlatilag arra is lehetőség volt, hogy egy plazmatévét kétszáz forintért vigyenek ki, ha nekik úgy tetszik. A hiány mindig csak leltárnál derül ki, az meg jó, ha félévenként volt. Addigra minden nyom eltűnik. Ez az egyik legbiztosabb rendszer, de csak igazgatói szinten. Egy eset volt, amiről tudom, hogy a biztonsági igazgató csinálta, és az elég meredek volt. Készleten maradt valahogy egy csomó Sony televízió, aminek darabját 150.000 forintért árultuk. Igaz, hibásak voltak, de csak annyira, amekkora hibát egy készülékben négy darab csavar hiánya okozni tud. Az történt ugyanis, hogy szállításkor meglazult és elveszett pár kapocs-szerű alkatrész, amelyek a képcsövet tartották a helyén. Meglehetősen szörnyen néztek ki a televíziók billegő képernyővel, de aki vette a fáradtságot, hogy belenézzen a dobozba rájött, hogy egy olyan hiányossággal van dolga, amit egy szakszerviz ötezer forintért helyrehoz. A készülékek egyébként tökéletesen működtek. A biztonsági igazgatónk elérte, hogy ezeket selejtezzék le, és a poszveren átütötte az árakat darabonként ötezer forintra. Nem tudom pontosan mennyi tévét vitt el, de a teherkapun tolatott be egy platós kocsi. Ha csak azt vesszük, hogy javítással együtt tízezerbe volt neki legalább húsz darab százötvenezres tévéje, akkor az már egy jó biznyák! Ide tartozik, hogy az áruház-igazgatónk akkoriban egy angol fószer volt, akit

mindenki imádott, de a szeme előtt lopták szét a boltot. Ő csinálta, illetve neki csinálták az ominózus háromszázmilliós leltárhiányt. Szegény csávót száműzték valahova vidékre és jött helyette az E. nevű, aki mindent rendbe rakott, de hányt tőle mindenki.

E., A HÓBAGOLY

Életem legrettenetesebb élményei közé tartoznak azok a hónapok, amiket egy légtérben kellett töltenem a világ egyik leggázosabb főnökével. M. E. az egyik legprofibb áruház-igazgató, akit a Tesco rendszer magáénak mondhat, de senkinek nem kívánom, hogy együtt kelljen dolgoznia vele. Tudni kell, hogy az egyik legnagyobb, legkorruptabb és legkeményebb vásárlókörrel megáldott áruházat, a Fogarasi úti Tescót vette át a nyámnyila angol figurától, a többször említett háromszázmilliós hiánnyal. Ez rögtön a vezetőváltáskor kiderült, mert ilyenkor mindig nullázzák a számlálót és tiszta lappal kezdenek. Az angolt mindenki szerette, sajnáltuk, hogy megy, de nagy véleménye senkinek nem volt róla. Az a legenda járta, hogy kocsigyűjtőből küzdötte fel magát idáig, de angol mértékkel lehet, hogy inkább lefele mutat az irány. Mindegy, az biztos, hogy volt benne szakmai alázat. Én magam többször láttam, ahogy a szanaszét heverő raklapokat húzza vissza a raktárba. Azt már szerintem ő sem tudta, hogy a raklapról nem a vásárlók vitték el a terméket, hanem az alkalmazottai... De ez mindegy is, lényeg, hogy jött E. és rögvest kirúgott tizenhat embert a leltárhiány miatt, amiben ilyen magas szinten csak ketten voltak érintet-

tek. Majdnem mindegyikük beperelte az áruházat, de az igazgató le se szarta őket.

A legfurább E.-ben az alaphangerő volt, amelyen kommunikált. Normális ember ezt üvöltésnek nevezné, ennél lejjebb soha nem adta. És nemcsak a hangerővel volt gond, hanem a fogalmazással is. Káromkodott, durva volt, alpári módon beszélt mindenkivel. Kiskirály volt a maga szemétdombján és senkit nem vett emberszámba, senki nem jöhetett szóba, mint partner bármilyen probléma megoldásában. Annyira tudtuk hogy milyen, hogy ha valakit sírni láttunk a személyzeti folyosón, szinte teljesen biztosak voltunk benne, hogy az E.-től jön. Szeretett megfigyelni embereket – de erről is volt már szó –, szerette berendelni magához a dolgozókat egy kis rutinszerű lebaszásra. A legdurvább az volt, ahogy az alacsonyabb szinten lévő alkalmazottakról beszélt. Jellemző erre a következő eset. Egyik nap éppen akcióváltás volt, így sokan bent maradtak éjszakára, hogy reggel hatra már kint legyen a friss áru az új árakkal. Éppen kajaszünet volt, így mindenki evett valahol, kivéve az egyik non-food igazgatót, N.-t, aki az egyik legjobb szakember volt az áruházban. Akarta, hogy haladjon a munka addig is, amíg a beosztottjai esznek, így levette a zakóját meg a nyakkendőjét, felgyűrte az ingujját és elkezdte átépíteni a fősor polcait az új rendszer szerint. (Más-más termékek más-más polcelrendezést kívánnak a változó méretekből adódóan.) E. őrjáratozik lent, meglátja, odarohan hozzá és enyhe lebaszós hanghordozással megkérdezi, hogy mi a faszt csinálsz te itten, amikor van egy csomó rabszolgád. Ők azért vannak, hogy ezt a munkát végezzék. E. nem számolt azzal, hogy a polc másik oldalán is vannak emberek, méghozzá árufeltöltők, akiket már ebben az életben soha nem fog tudni a barátai közé sorolni.

De E. mellett legyen mondva, meglehetősen következetes volt. Nemcsak a dolgozókat és a beosztottjait alázta meg, hanem a magas polcon ülő igazgatókat is, méghozzá nyilvánosan, a vásárlók előtt. Egy döntés kapcsán különbözött össze a hölggyel és a következő szöveggel adta ki a mérgét a frissáru osztályon jó néhány békés vásárló füle hallatára: Ide figyelj, büdös kurva, ez az én áruházam, itt az van, amit én mondok, és ha nem tetszik, takarodhatsz el a büdös kurva anyádba. Mikor a vevők megkérdezték a zokogó nőt, hogy ki ez az ember, szembesülniük kellett azzal, hogy magát az áruház-igazgatót látták megnyilvánulni a szokott keretek közt.

Én akkoriban asszisztensként működtem, ami azt jelentette – de szerintem ezt már említettem – hogy egy telefonnal a kezemben rohangáltam a sorok között és a kasszások kérésére kerestem bizonyos termékeket, amiket a vevő odavitt kifizetni, de nem volt rajta vonalkód. A kommunikációs hendikeppel létező pénztárosok körülírásaiból kellett megállapítanom, hogy a puha zöld, meg ilyen színes izé zörgős nylonban az mosogatószivacs. Szóval ezzel töltöttem az időmet, de mivel már régen csináltam és iszonyatos áruismeretem volt, két ember helyett, két telefonnal, szimultán. Volt

egy pillanat, amikor nem terméket, hanem embert kerestek rajtam, akit történetesen éppen akkor láttam kilépni az áruház bejáratán. Rohanok, hogy elkapjam, de alig teszem ki a lábamat, megjelenik mögöttem E. a hóbagoly fejével és olyan huzattal kezdett üvölteni az arcomba, hogy ahhoz képest a Mercedes gyár szélcsatornája egy egypálcás hajszárító. Mi az istent keresek én itt, hogy mertem elhagyni az áruházat, azonnal hívjam ide a főnökömet és annak is a főnökét, ebből iszonyatos nagy baj lesz.... Mindeközben a karomnál fogva rángatott vissza a kasszasorra. Ezt vagy százan nézték végig, ami nem esett igazán jól. Nem vagyok egy sírós fajta, de ez még nekem is sok volt. Akkor egy életre megutáltam, és ez az indulat ma sem hűlt ki, remélem kiérződik a soraimból.

A fószer a dolgozókon kívül a beszállítókat is terrorizálta. A Coca-Colának kijelentette, hogy ha nálam akarod látni a termékedet, fizess! Nem arról volt szó, hogy kiemelt kihelyezés, vagy több hűtő... túrót! Ki akarta tiltani a világ legnépszerűbb üdítőjét a Fogarasi útról, csak azért, hogy ő diktáljon. A kóla bezzeg fizetett, de szerintem az a pénz sem a kasszában jelent meg.

A kakaskodásnak hamar meglett az eredménye, több szóbeli és írásbeli fenyegetést is kapott, persze névtelenül, de gyakorlatilag mindegyiknek ugyanaz volt a lényege. Letörjük a karodat, felgyújtjuk a kocsidat és ilyesmik. Ebből csak egy valósult meg, de az is lehet, hogy csak mi szerettük volna, ha ez a magyarázat. Egyik nap E. begipszelt lábbal jött be. Állítólag leesett a lépcsőn. Vagy az is

lehet, hogy segített neki valaki. Ezt sajnos, soha nem tudtuk meg, mert a részletekről mélyen kussoltak.

A dolgozók és a beszállítók mellett néha a vásárlók is kaptak. És itt szeretnék megosztani Önökkel egy hangulatos karácsonyi történetet, ami az emberségről és a szeretetről szól. Decembert írtunk, annak is a 23. napját. Közelgett az év legszebb ünnepe, már kövér pelyhekben hullott a hó, a várost belengte a mézeskalács illata, mindenki készült a szeretet ünnepére, csak nálunk volt kurva sok ember, aki halat akart venni. A hal az egy érdekes jószág. Magyar ember kétféle helyzetben, kétféle fajtát fogyaszt. Az egyik a hekk a Balcsin, a másik a ponty karácsonykor. Tekintettel arra, hogy még nem sikerült az üzletláncnak bekebelezni a Balaton parti lángossütőket, az utóbbiról mesélek maguknak. A Tesco hamar felismerte, hogy a halak természetes közege a víz. Innen már csak egy lépés volt eljutni oda, hogy ha élő halat akarnak árulni, víz is kell hozzá. A vizet meg a legjobb akváriumban tartani, mert ugyebár a hal abban él. El is készült az akvárium a Fogarasi úton. Uniós szabályok szerint 500 pontyot volt képe befogadni. Illetve nem tudom, hogy ez valójában uniós szabály volt-e, a lényeg az, hogy kábé ötszáz hal fért el benne el kényelmesen és gondolom, az Unióban ez szempontnak számít. Ha nagyon akartuk, akár hétszázat is bele lehetett gyömöszölni, de a Tesco nemcsak nagyon, hanem nagyon-nagyon akart, és lám, az akarat csodákat teremt, 1200 rémült pontyot sikerült összezsúfolnunk az ötszázas helyen. A hal-

pultos csávó még meg is jegyezte, hogy bassza meg a kurva élet a kibaszott pontyokat, hogy nem bírnak kocka alakúak lenni, mert akkor kevesebb víz kellene közéjük. Hát ez volt a helyzet karácsonykor. Ekkor született meg az ominózus tábla, amely azóta többször körbejárta az internetet, miszerint vigyázni kell, mert a hal kiugrik. És valóban, számos esetben kellett a padlón vergődő halakat kerülgetni a vásárlóknak, ami nem kedvezett a halvásárlás karácsonyi hangulatának és így nem gyakorolt jótékony hatást a brutális mennyiségű ponty fogyására. Ekkor történt az, hogy jött egy jobb érzésű hölgy, aki számon kérte a halpultoson az embertelen, illetve jelen esetben haltalan körülményeket. A csávó csak annyit tudott felelni, hogy sajnálja, de nem tehet semmit. (Ő találta fel a kocka alakú pontyot.) Dehogynem – mondta a nő. – Például hívhatja az áruház-igazgatót. Na, ez a néni nem tudta mit kért. Megjelent E., aki aznap annyira agresszív volt, hogy szerintem üvöltve álmodott. Lendületből lebaszta a nőt, mondván, ne tessék dumálni, akkor kellene megnézni a halakat, amikor a maradékot majd holnap élve bedobják a tömörítő gépbe. Ez volt ugyanis az a masina, amivel a hulladékot préseltük össze. A nő majdnem elájult és sietve távozott az áruházból. Halat nem vett.

CSÖBÖRBŐL VÖDÖRBE

A árellenőr csoportvezetőként kerültem át a Fogarasiról a Pesti útra, amikor már nem bírtam a kiképzést a Hóbagoly rendszerében. Ez egy induló áruház volt, kellettek a tapasztalt emberek és én, magam mögött a kocsigyűjtői, kasszás, asszisztensi és árellenőri tapasztalatokkal annak számítottam. Mindig is a vevőszolgálaton akartam dolgozni, az volt az álmom, de oda tényleg nehezebb volt bekerülni, mint az űrturisták sorába. Kihalálos rendszerben működtek, alig vettek fel valakit maguk közé. Külön szektát képeztek, nem nagyon érintkeztek senkivel, de a munkaidőn kívül is összejártak bulizni meg kajálgatni. Szóval összetartó egy társaság volt és esélyem nem volt bekerülni. Gondoltam, hogy egy új áruház indulásakor, ha már egészen az elején közel vagyok a tűzhöz, ez valahogy sikerülhet, de csalódnom kellett. Árellenőr csoportvezetőt csináltak belőlem, ami azt jelentette, hogy ugyanazt csináltam, mint a Fogarasin, csak nagyobban, de ugyanannyi pénzért és még emberek is voltak alám osztva. Próbáltak motiválni azzal, hogy ez nagy meló, ez fontos meló, itt nulláról kell kezdeni, szóval elsütötték az összes patront, de igazán meggyőzniük nem sikerült. Végül közölték velem a személyzeti osztályon, hogy sok választásom nincsen, vagy kell, vagy nem. Persze elcsattant pár ígéret, hogy ha lesz

üresedés valamelyik osztályvezetői pozícióban, én leszek az első, akit megtalálnak. Hogyne. Mindenesetre elkezdtem a melót, mint csoportvezető. Az előléptetésre hónapokig vártam, és amikor már az összes kasszás meg asszisztens haverom felsőbb pozícióba került, megkérdeztem a vevőszolgálati igazgatót, hogy mi a francért parkoltatnak engem egy olyan pozícióban, ahol árakat kell összehasonlítanom a polcos címkén szereplő adatokkal, s mindezt egy olyan elavult eszközzel, amelyet már az első Star Wars epizódban sem tudtak volna kellékként használni. A válasz az volt, hogy engem akkor sem javasolnának előléptetésre, ha egy vákuumbomba hatására hirtelen az összes dolgozó eltűnne az áruházból, mert egyszerűen nem tudom befogni a számat. Nekem mindig okosnak kell lennem, mindenhez megjegyzést kell fűznöm, mindenbe bele kell szólnom. Na, ez mondjuk igaz volt. De semmit nem tettem csak úgy, csak azért, hogy csináljak valamit. És folyamatosan eredményeket akartam elérni, javítani akartam a módszereken és a beidegződött eljárásokon. Ez persze sokaknak nem tetszett, mert számos esetben világítottam rá hiányosságokra. Ha az átkosban élek, hetente jött volna értem a fekete autó, vagy csak egyszer, de akkor nagyon. Szóval nem léptettek elő, nem helyeztek át jó hosszú ideig. De akkor már olyan emberekből is osztályvezetők lettek, akik előtte az italosztályon voltak árufeltöltők. Azt is két hétig. Kérdeztem, hogy miért tesz valakit alkalmassá egy felelős beosztásra az a tény, hogy baromi gyorsan tud Viking vodkás üvegeket kipakolni a zsugorfóliából és sorba állítani a polcokon. Egy elnéző mosoly volt a válasz, csakúgy, mint abban az esetben, amikor egy pénztáros srác a vevőszolgálati igazgató asszisztense lett, majd rögvest utána osztályvezető. Mindegy is, gondolom ez sok helyen így van. Sokakra került rá a kék póló, mert jó időben jó helyen voltak, vagy jó helyen dugtak. És se jó helyen nem voltam, se... így maradtam árellenőr csoportvezető.

Kék pólóhoz annyi magyarázat tartozik, hogy a Tesco dolgozók hierarchiájában alacsonyabb szinten elhelyezkedő alkalmazottak viseltek piros pólót, E. szerint ők voltak a droidok, vagy rabszolgák – ahogy tetszik. A kék póló már komolyabb megtiszteltetést jelentett, hiszen az általában osztályvezetőt takart, onnan felfelé az igazgatók és egyéb főnökök már civilben jártak... de ez csak egy kis kitérő.

Amiért ezt az egészet elkezdtem mesélni az igazgatóváltáshoz kapcsolódik. E.-től megszabadultam ugyan, de egy másik idegbeteg majmot kaptunk a nyakunkba, aki szép lassan tönkretette az életünket a Pesti úti áruházban. Tamás nem volt normális, bogyókon élt és megkeserítette a dolgozók mindennapjait. Többször előfordult, hogy megjelent reggel hatkor az áruházban és végigment a fősoron, hogy megnézze, hogyan rakodták át az árut a feltöltök az akcióváltás miatt. Ha nem tetszett neki, nem sokat vacillált. Benyúlt a cuccok mögé a karjával és mindent letolt a földre egy mozdulattal, mint egy idegbeteg dózer. Akkor aztán lehetett

felszedni a földről az árut és a feltöltők kezdhették elölről a munkát. Annyiban volt más, mint E., hogy míg az előbbi állattól frankón mindenki retteget, az utóbbit simán hülyének nézték. Egyébként az is volt. Emlékezetes volt az eset, amikor bement a szárazáru osztályra az éjszaka közepén, hogy közölje velük, nem tetszik, amit kipakoltak másnap reggelre, és amíg nem csinálják meg újra, senki nem megy haza, ha vége van a műszakuknak, ha nincs. Mondom, hogy nem volt ki mind a négy a figurának, mert nem kell nagy agynak lenni ahhoz, hogy észrevegye, nem kellene szórakozni az éjszakás árufeltöltőkkel. A napnyugta utáni raklaphúzogatás ugyanis nem feltétlenül a nyugállományú egyetemi docenseket vonzza a Tescóba, hanem a két általánossal rendelkező elemeket, akiknek a bőrén annyi szabad terület sincs a tetoválások közt, amin egy csikket el lehetne nyomni. Szóval ezeknek a raklapvámpíroknak szólt be, hogy akkor most maradni kéne hajnalhasadtáig. A választ nem vágta zsebre, az összes ősét felemlegették egészen addig, aki akciós hirdetéseket rajzolt a barlangja falára. A srácból valami agybogyó beszélhetett, mert közölte a fickókkal, hogy akkor most ő bezárja az áruházat és addig se ki, se be, amíg mindenki meg nem csinálja, amit kért. Hívta is a biztonsági őrök főnökét, hogy zárja be a bejáratokat. Az ügyeletes őr nem evett meszet, drágább volt neki a tyúkszaros élete annál, hogy szembeszegüljön az éjszakások hordájával, úgyhogy kerek perec visszautasította a felkérést, és az igazgató kezébe nyomta a kulcsot, hogy

zárj be te, ha akarsz. Tamás barátunk rá is fordította a kulcsot az ajtókra. Na, ezt még megvárta a sereg, majd kivált közülük az egyik, aki még rajzfilmfigurának is durva lett volna, megfogta az áruház-igazgatót, felemelte és berakta két torony raklap közé, hogy akkor mostan lehet kicsit gondolkodni. Majd mindenki békében hazament.

Amennyiben maguk közül valaki abban az időben a Pesti úton járt, simán találkozhatott vele, miközben magányos akcióit hajtotta végre az eladótérben. Az volt a mániája, hogy egy darab punnyadt zöldség se legyen a zöldségespultban. Ez lehetetlen volt abban a helyzetben, amikor a narancsok hetven százaléka úgy érkezett meg, mintha különféle járműveken körbeutazta volna a világot nyolcvan nap alatt, mint Phileas Fogg. De ő nem tágított, de nem ám. Kiszúrta magának a paradicsomos rekeszeket és elkezdte kihajigálni a nyomott, repedt, rohadt darabokat. A földre. Kérdezi a zöldségpultos, hogy mit tetszik csinálni? Mondja a diri, hogy ő éppen a zöldséges munkáját végzi, mert az ő feladata leválogatni a hibás árut. A zöldséges gyerek, aki egész nap a pultban volt és méregette a mindenféle zöldséget örült, ha tizenöt percre ki tudott jönni hugyozni, nemhogy még válogasson is. De az igazgató megtette helyette, elkezdte hajigálni a parit mindenfelé. Ezt a kétes haszonnal járó tevékenységet mindaddig zavartalanul folytathatta, amíg képen nem nyomott egy vásárlót, aki a kritikus pillanatban sétált a háta mögött. A hölgy jogosan háborodott fel, és

kérte, hogy hívják ide neki az áruház-igazgatót. Arra semmi szükség, – válaszolta Tamás – ugyanis ő maga az áruház-igazgató. A hölgy erre csak annyit mondott, hogy akkor már minden ért. Nem véletlenül néz ki így ez a hely. A figurát hamar más beosztásba helyezték, mert a vezetőségnek is feltűnt, hogy képtelen bármilyen helyzettel megbirkózni.

Utolsó történet, aztán tényleg leszállok róla. Tél volt, karácsony előtt időszak. Tetemes mennyiségű hó esett az éjszaka folyamán. Hajnalban jönnek a takarítók, hozzák a kis hókotróikat, hogy megtisztítsák a parkolót, és be lehessen állni a kialakított helyekre. Szépen összetolják a havat és feltornyozzák három vagy négy gúlában, majd mennének dolgukra, de ekkor a semmiből megjelent az igazgató és felvetette nekik az ötletet, mi lenne ha letömöríteném a havat? A takarítók azt hitték rosszul hallanak? Hogy mit? Letömöríteni! A havat! Ennek a majomnak ugyanis az jutott eszébe, hogy tök rendben van, ha a parkoló tiszta, de az a néhány retkes hókupac nem túl elegáns látvány és ha esetleg beesik egy ellenőrzés, akkor biztosan nem fog nekik tetszeni. Ezért eszébe jutott, hogy ha belapátolnák az egészet abba a szerkezetbe, ami a papírhulladékot és az egyéb szemetet zúzza össze, el lehetne tüntetni szem elől. A takarítók művezetője kijelentette, hogy ő nem vesz részt elmebeteg akciókban, és az igazgató letömörítheti a havat maga, ha akarja. Ez így is lett. Tamás fogott egy lapátot és negyven köbméter jeges havat letömörített nyitásra. Másnap természetesen

senki nem jött ellenőrizni, de ha jöttek volna valószínűleg hülyére röhögik magukat a magyar szisztémán, amit Tamásunk a hó eltüntetésére dolgozott ki.

Azután ő maga is szépen eltűnt, azt hiszem, letömörítették valahova vidékre. Senki nem bánta.

RENDSZERES ELLENŐRZÉSEK

Az előbb említettem, hogy az igazgatók általában fostak az angoloktól. Nem tudom, hogy volt-e már erről szó, most meglehetősen lusta vagyok ahhoz, hogy végigolvassam az eddigieket... Szóval a Tesco az egy angol cég. Ennek értelmében a nagyfőnökség Londonban van, csak néha jönnek ellenőrizni. Akkor is általában azok a légiósok, akik a legfelsőbb szintet képviselik, de Magyarországon élnek. Nekünk ők jelentették magát az atyaúristent, holott szerintem nekik ez volt az egyik legnagyobb kibaszás, ami történhetett. Lekerülni Magyarba! Martin Coulam. Így hívták a régiós igazgatót. Itt élt Magyarországon a lehető legnagyobb fényűzésben és néha alászállt a sameszai kíséretében, hogy megtekintsen egyet a több tucat áruházból. Ilyenkor – természetesen előre bejelentett látogatásokról volt szó – beindult a vikszolás. Szart mindenki a vásárlóra, a lényeg az volt, hogy szépek legyenek a kihelyezések, polctetők kicsipkézve áruval, jó sok gazdaságos fos felhalmozva, ragyogjon a padló, volt amikor falakat is festettek a hírre, hogy jön a főnök. És jött is, általában népes udvartartással. A dolgozók meg tornasorba állítva, mint valami régi Kabos filmben a vidéki kastély személyzete. Fekete Audi A8 begördül, fószer kiszáll, mi meg fel kellett, hogy toljuk a frissen

lopott Polaroid napszemüvegeinket, mert többeknek begyulladt a szeme a csávó gyémántokkal kirakott arany Rolexétől. Méretes öltöny, csináltatott cipő, amit csak el lehet képzelni. Nem volt rossz csávó, egyszer beszéltem is vele a Terminátor értékesítési versenyének győzteseként, de erről majd később. Most a legnagyobb látható stiklit akarom leírni, ami a Tesco általam is ismert történetében előfordult. Szóval maga Martin Coulam jött. Előtte glédába kellett vágni az áruházat, a parkolót, a gazdasági területeket, de még a raktárt is. A raktárban pedig volt mit tenni, mert iszonyatos mennyiségű áru állt hegyekben. És ez volt a mumus. A túlkészlet. A befagyasztott pénz. Erre rágott be mindenki azonnal. Szépen ki kellett hát találni, hogyan lehet eltüntetni a túlkészletet hajnalig, amikor is majd megérkezik a kutyafalka. Hegyekben állt a termék. Raklapszám. Ruha volt a legtöbb, de műszaki cuccok tömkelege, szórakoztató elektronikai cikkek. Számítógép konfigurációk is hevertek szanaszét tonnaszám, nem véletlen, hiszen karácsony előtt voltunk. Mi a fenét lehet csinálni? Polcok? Tele. Polcok teteje? Tele. Hátsó helyek? Dugig. Oké. Egyetlen megoldás volt, ez is éjfél közelében jutott valakinek az eszébe. Nem szeretném leírni, hogy kinek... Hozzunk be két üres kamiont a teherkapun keresztül, nyomjuk fel rá az árut, állítsuk ki a parkolóba, majd reggel, amikor az angolok elmentek, behúzzuk. Zsír! Az akciót persze titokban kellett tartani, nem is volt beavatva más, mint az éjszakai ügyeletes igazgató, a biztonsági igazgató

meg a monitoros, aki egyébként is árgus szemekkel figyelt mindent. Két kamion bejön, a raktárosok pedig elkezdtek ezerrel pakolni. Iszonyatosan gyorsan kellett dolgozni, így egy sor leltár, vagy bármilyen más nyilvántartás nem készült arról, hogy valójában mi is ment fel a kocsikra. Plazmatévék, nyomtatók, hűtőgépek, mosógépek, minden, ami nagy volt és foglalta a helyet. Persze felesleges lett volna mindenféle iratokat készíteni, mert egyrészt maga a művelet szabálytalan volt, másrészt meg nem mentek azok a kocsik sehova, csak a Tesco parkolójának szélére, ahol szem előtt vannak. Mindenki egy pár órára szóló áthidaló megoldásról gondolkodott. Lényeg a lényeg, csurig nyomták a két kamiont, egyikre mentek a ruhák, a másikra minden más, kábé százmillió értékben. Amikor megteltek, lezárták a rakteret és a két teherautó szépen kigurult. Mindenki lepihent, mint aki jól végezte dolgát, hiszen erről volt szó. Jól végezték a dolgukat. Reggel jönnek az angolok, nagy vigyorgás, hellózás. Szépen vagyunk, rendben vagyunk, működik minden, zsíros az üzlet, megy a bolt, akkor hát, viszlát! Angolok lepattantak, rögvest jött az ukáz, hogy jöhet vissza a két kamion. Kis szünet, majd pattan vissza a kérdés, milyen két kamion? Hogy-hogy milyen két kamion? A tegnap esti két kamion. Aha... Csakhogy az a baj, hogy az a két kamion csak egy kamion. Hűha! Az egyik verdát az éj leple alatt szépen megpattintották, mint egy karikás ostort. Úgy ahogy volt, szőröstül-bőröstül, vagy mondhatnám inkább plazmástul,

téeftéstül. Naná, hogy nem a ruhás kamiont vitték el. A szép az volt az egészben, hogy a parkolóban csak a vontatmány állt, ahhoz még kocsit kellett szerezni. Valaki leadta a drótot egy haverjának, hogy ilyen és ilyen cucc áll a parkolóban, lesz szíves érte jönni és elhúzni a francba. Sanszos, hogy így történt, mert pár héttel később megtalálták a vontatmányt valahol a város szélén. Az árunak nyoma sem volt. Ez már olyan ügy lett, amit nem lehetett titokban tartani. Széltében-hosszában erről beszélt mindenki, különféle elméletek láttak napvilágot. Mivel azonban nagyon kevesen voltak beavatva, nem sok gondot okozott megfejteni a rejtvényt azoknak, akik ismerték a dürgést. Az érdekes az, hogy a tettes mégsem lett meg, pedig komoly rendőri erőket vetettek be és még az országos biztonsági igazgató is beszállt a nyomozásba. A helyzetet súlyosbította, hogy senki nem tudta, hogy pontosan mi is volt a kamionon, mivel leltár nélkül, sebtiben pakolták fel a cuccot. Csak azt tudtuk, hogy kábé százmillió volt a hiány a következő leltárnál.

A PROSZTÓ VÁSÁRLÓK

Szeretnék pár szóban megemlékezni a Tesco vásárlóközönségéről, anélkül, hogy az általánosítás hibájába esnék. Van ez a mondás, hogy amilyen az úr, olyan a szolgája. Na most a vásárlók többsége olyan, mint a Tesco. Ezért van az, hogy ha különféle netes fórumokon beírásokat olvasgatok a Tesco élményekkel kapcsolatban, főleg olyanokkal találkozom, amelyek a kiszolgálás minőségét kérik számon az áruházon. Na most! Kérem szépen! Itten mi ugyebár egy önkiszolgáló áruházról beszélünk. Egy normálisabban kinéző és rendszerezett árukészlettel rendelkező raktárról, ahova maguk bemennek egy gondosan szerkesztett bevásárlólistával és annak a hatszorosát pakolják össze hirtelen felindulásukban. Az első tévhit az, hogy az áruház dolgozói Magukért, a Vásárlókért vannak ott. Nem igaz. A Tescóban ugyanis nincsenek eladók. Eladók csak a műszaki vagy a számtech osztályon vannak, meg lehet őket ismerni vasalt ingükről és arról, hogy egy pult mögött állnak és eladnak. Ez utóbbi tevékenység ugyanis az, amiről egy eladót fel lehet ismerni csalhatatlanul. Az összes többi dolgozó, akiket maguk látnak, és akiket E. bá előszeretettel titulált droidoknak, illetve ha jobb kedvében volt, rabszolgáknak, nos, ők az árufeltöltők. Az ő munkájuk és feladatuk, hogy a maguk által

üresre rámolt polcokat friss áruval töltsék fel. Egyikőjük sem azért van, hogy félórát csevegjen az áru minőségéről, az árképzésről, a kereskedelmi mechanizmusról és egyéb dolgokról. Ha ezt mégis megteszi, még le is fogják kúrni. A Tescóban azért kerül minden annyiba, mint amennyibe kerül, mert önkiszolgáló a rendszer. Naponta több panasszal találkoztunk, mind olyan embertől jött, akik a kiszolgálás minőségét kérték számon rajtunk. Ez már eleve hülyeség, ugyanis a Tescóban nincsen kiszolgálás. És ezt a vásárlók közül marhára kevesen értették meg. Ismert mondás, hogy Magyarországon az egy főre jutó prosztók száma két fő. Nos a Tescóban ez az arány a triplája volt, ha nem a négyszerese. Néha az volt az érzésünk, hogy minden bunkó hozzánk jár. Mondjuk itt a Fogarasi úti áruházról van szó, és ebben az esetben talán tényleg ki lehet jelenteni, hogy minden bunkó hozzánk járt. Méghozzá olyanok, akik elvárták, hogy körbe legyen nyalva a seggük a pénzükért. Egy fokozottan diszkont jelleggel működő áruházban amit a pénzükért kaphattak, az ki volt rakva a polcra. Ennyi.

Persze aki már reklamált és vette a fáradtságot, hogy bizonyos verbális kihívásoknak megfeleljen még mindig a jobbik eset volt. A nagy része a vásárlóknak simán pusztított szó nélkül. A legidegesítőbb az állandó bontogatás volt. Kiraktak a kollegák egy raklap tejet, vagy ásványvizet és egy óra múlva minden egységcsomag ki volt bontva. A víz esetében ez azt jelentette, hogy a hat üvegből csak egyet vagy kettőt vettek meg, de azt minden esetben

egy bontatlan csomagból szedték ki. Ennek okát soha nem fogom megfejteni. Vagy idegenkedtek a már „használt" árutól és úgy gondolták, hogy nekik jár a bontatlan is, így kibontották, vagy... vagy fingom nincs. Ennek az lett az eredménye, hogy aki a nap végén egy hatos zsugorfóliát haza akart vinni, az nem tehette meg, mert egyesével kellett a palackokat összeszedegetnie. De ez érvényes kutyakajára, WC papírra, sörre, üdítőre, mindenre, ami fóliában van. Egyszer még az is előfordult, hogy egy nőci hat darab billentyűzetet szedett ki a gyári csomagolásából, mert ő olyat keresett, amelyet USB csatlakozóval szereltek. Tépte le a műanyagpántot, szakította szét a dobozt. Megyek oda és mondom neki, hogy elég, ha megnézi a csomagolást, mindegyiken feltüntetik, hogy milyen típusú a csatlakozó. Még neki állt feljebb, hogy én molesztálom a vásárlókat! Most komolyan... Én már nem dolgozom ott, de innen kérem magukat, hogy ne bontogassanak, mert az marha idegesítő. Frankón. Semmi értelme nincsen, amíg van egy nyitott egységcsomag, vigyenek abból. Köszi!

A másik a kajálás. Rém dühítő, és a gáz az, hogy a monitorszobában figyelnek is erre. Sok esetben szólnak is, persze van, akit elengednek. Idős néni, aki hozzánk járt ebédelni mindig megúszta és megehette a két zsömléjét a húsz deka párizsival. De a többség az passzióból zabál. A slágertermék a Túró Rudi. Ha legközelebb az egyik Tescóban járnak, majd nézzenek körül. Ide a nyakamba a rozsdást, hogy minden esetben találni fognak legalább néhány

túrórudis zacsit a földön. De megy még a dobozos kóla, a csokik, a Red Bull, kiflik, zsömlék, ilyesmik. Sokan hiszik, hogy ez egy piti dolog – megjegyzem az is –, de az őröket direkt utasítják, hogy csapjanak le ilyen esetekre. Az a megaláztatás meg senkinek nem kell, amikor valakit bekísérnek a biztonsági irodába, és jegyzőkönyvet vesznek fel arról, hogy stikában zabált. Megjegyzem ez még lopásnak is minősül. Voltak a zabások között kirívó példák is, de azokról majd a biztonsági kérdéseket érintő részben fogok írni. Elöljáróban csak annyit, hogy volt a Kolbászos nevű srác, aki rendszeresen hozzánk jött zabálni. Naponta legalább egyszer benézett és letolt vagy hatvan centi gyulait. Mire a monitoros észrevette és leszólt a detektívnek vagy az őrnek a gyerek már be is nyelte az egészet. Frankó mélytorkos technikája volt, egybe ment le az egész. Hogy később kihúzta-e, vagy így lakott jól, azt nem tudom, de már mindenki röhögött rajta. Ha a figura a tévében mutogatná magát még kereshetne is a fura tudományával.

A romákkal állandó bajunk volt. Már említettem a késes cigányokat, de ők a jobbik fajtából valók voltak, mert ők árulták a kést, nem pedig használták. A romák rendszeres vendégeink voltak, habár azt soha nem tudtuk eldönteni, hogy a népes kompániában érkező családok gazdaságos terméket, vagy gazdaságos bunyót kerestek. Érdekes módon többnyire az utóbbiba futottak bele. Említettem, hogy a pékek vicces figurák voltak, de akik a Tesco igazi erejét adták a biztonságiak mellett, azok a hentesek voltak. A hentes

egy különös fajta. Jó fej csávó volt mindegyik. Nagy böszme gyerekek vidékről. És ami a nagy előnyt jelentette, hogy mindegyiküknek saját kése volt, amire úgy vigyázott, mint a szeme fényére. Ezeket folyamatosan vitték magukkal, nehogy lenyúlásnak essenek áldozatul. Egyszóval kemény, tökös gyerekek voltak a hentesek, nemegyszer siettek a biztonságiak segítségére egy-egy izgalmasabb helyzetben. Történt egyik nap, hogy egy nagyobb roma kompánia tette tiszteletét a Fogarasi úti Tescóban. Ahogy kell, pörgekalap, bőrmellény, lajbi, rokolyák. Egyikőjük, egy asszony, odament a zöldségosztály árufeltöltőjéhez és foghegyről kérdezett valamit. A gyerek ugyanúgy válaszolt, mire se szó, se beszéd egy akkora kurva nagy maflást kevert le neki a családfő, hogy a srác seggel zuhant a raklapok közé. Még földet sem ért, amikor a cigók körbevették, hogy rávessék magukat és végleg a földdel tegyék egyenlővé, maguk sem tudva miért. Abban a pillanatban a két monitoros – akik állandóan a cigányokat figyelték, ha azok az áruház területére léptek – megerősítve három darab ózdi illetőségű biztonsági keménymaggal a helyszínre siettek. Itt már állt a bál, különféle nyelveken ment az ordítozás, jajgatás, visongás és szitkozódás. Az ózdiak felsorakoztak a romákkal szemben, de még így is szembetűnő volt a „jófiúk" számbeli hátránya, még a két monitorossal az oldalukon is. Ekkor jött a felmentő sereg a pult mögül, amire a cigánycsalád is megjuhászodott. Egy csapat hentes érkezett ugyanis véres köpenyekben, hosszú késeket és meglehetősen rövid bárdokat lóbálva.

Szerencsére tettlegességre nem került sor, de ez csak a bárdosok határozott és igen agresszív fellépésének volt köszönhető. Pár héttel később ugyanez a banda jött vissza, de már a parkolóban előkerültek a kések. Öröm az ürömben, hogy most nem a Tescóval, mint a globalizáció eszméjének egyik megtestesítőjével volt elszámolnivalójuk, hanem egymással. Egyikőjük, egy nőnek látszó ember, csecsemővel a karján egy hatalmas késsel tartotta távol magától az isten tudja mit akaró, vele isten tudja milyen relációban lévő férfit. Itt is a biztonságiak léptek közbe – a hentesek nem jöhettek ki az eladótérből –, egyik haveromnak a zakóját át is szúrták, még szerencse, hogy lobogott, mert különben a srácnak is annyi. Itt már a biztonságiak is osztottak és valami olyasmi alakult ki, mint amikor Asterix a falubeli haverjaival nekiront a környező helyőrségekből kivezényelt római légiósoknak.

Később még belemegyek a részletekbe, de annyit már most el kell mondanom, hogy a Tescóban dolgozó biztonsági őröknek soha nem volt és nem is lesz fegyverük. Hála istennek, mert nem egy eset volt, amikor biztosan használták volna. De mivel a Fogarasi volt az egyik legkeményebb hely az áruházak között, ide válogatták össze a legfrankóbb csávókat. Főleg Borsodból, a legtöbben Ózdról jöttek. Nem nagyon kellett nekik megmutatni, hogy mit kell csinálni, ha gáz van. Ha úgy hozta a helyzet, egy gépírónőt is meghazudtoló percenkénti leütésszámmal lehetet náluk kalkulálni. És higgyék el, sokszor volt rá szükség.

Uccsó sztori, ha már a vásárlói morálnál tartunk. Karácsony. Elvileg a szeretett ünnepe, de a halas-letömörítős történetből kiderült, hogy a Tesco ezen ünnepeket csak az eladás szempontjából tartja nyilván. Szóval itt a karácsony, iszonyatosan sokan jönnek a Tescóba nemcsak élelmiszerért, hanem ajándékért is. Nem tudom, maguk hogy vannak vele, de én rühellnék Tescós ajit találni a fa alatt. Mondom ezt persze úgy, hogy amire igazán szükségem volt, azt már így vagy úgy hazavittem... Azt hiszem 22.-ről 23.-ra virradó hajnalban voltunk, sőt, hogy egészen pontos legyek, még csak éjfél felé járt az idő. Ez már a Pesti úton történt, ahol a számtech osztályt vezettem. Közeleg az éjfél és egyre csak gyűlnek a vásárlók. Ez nem ritka dolog karácsony előtt, mert valahogy mindig mindenki mindent az utolsó pillanatra hagy. Nem volt ritka a kurvaanyázva vásárló figura, aki másnap biztosan elérzékenyülve adta át a gyerekének azt a műanyag játék laptopot, amelyet előző nap még a „mi a faszom kerül ezen a szaron ezerötbe, baszod?" szövegkörnyezetbe próbált beilleszteni. Szóval tömeg és őrjöngés. Kiemelkedő akcióink közé tartozott valamelyik Harry Potter megjelenése. A könyvek hozzám (tudják, a számtechhez...) tartoztak, így már délután négy óta hűtöttem a vevőket azzal, hogy várjanak, mert egy központi rendelet miatt csak éjfélkor lehet megkezdeni az árusítást. Erre persze mindenki berágott, mondván milyen egy barom vagyok, hogy nem akarom őket kiszolgálni. Mondtam nekik, hogy itt egy keresett cuccról van szó,

nemcsak itt van sor, máshol is, éppen ezért jelölték ki a kereskedés megkezdésének egységes időpontját. Ha máshova mennek, ott sem kapják meg előbb, legyenek szívesek várni, mert én baromira nem akarok egy böszme nagy fegyelmit kapni azért, mert előbb árulok varázslós könyveket, mint azt szabad lenne. Mindenki rajtam röhögne. Tessék szépen várni. Hát vártak is, de baromira nem szépen. Közepes lincshangulat alakult ki. De azért ottmaradtak. A várakozás előrehaladtával és a tömeg létszámának folyamatos és gyors növekedésével nőtt a kétely egyesekben, miszerint lehet, hogy nekik nem fog jutni. Megkezdődött hát a helyezkedés és előre nyomulás. Két kollégámmal ekkor úgy döntöttünk, hogy mielőtt meglincselnek minket egy sebtében felkapott robotgéppel, behúzódunk a raktár biztonságos félhomályába, oda, ahol a könyvek várták raklapszám, hogy előhozzuk őket, amint az óra elüti az éjfélt. Kint a tömeg, mi meg szép csendben bent és vártuk, hogy a mutató a tizenkettesre érjen. Amikor ez megtörtént, vettünk egy nagy levegőt és kihúztunk egy egész raklap könyvet az eladótérbe. Arra nem volt szükség, hogy a fóliát levegyük a csomagról. A tömeg ugyanis megindult és mindent széttéptek. Ahogy jöttek, úgy mentek, mindenki a maga zsákmányával. Nyomukban a pusztítás. Mindenütt szétszaggatott borítók, szétépett könyvek, a fólia szanaszét. Egy percet sem vett igénybe az akció, és az eladótér úgy nézett ki, mintha valami komolyabb csata után lettünk volna.

LENYOMOM A TERMINÁTORT

Kicsit vissza kell csúszni a karrierépítésemhez, mert túlságosan elmentem a sztorik irányába. Ott tartottam, hogy a Pesti úti áruházban megkezdtem áldásos tevékenységemet, mint árellenőr csoportvezető. Sajnos képtelen vagyok felidézni gyermekkorom azon pillanatait, amikor szüleim időről időre előkerülő barátai jópofán üvöltözve megkérdezik, hogy „és, na mi leszel, ha nagy leszel?". Mire én azt válaszolom: „árellenőr csoportvezető". De ez van, ezt hozta a sors. Nem azt mondom, hogy szeretni kellett – mert nem is szerettem, – de legalább volt valami. Azt, hogy a homár lobbi és egyéb gátló tényezők ellenére mégis osztályvezető lettem, azt az igazgatómnak köszönhettem, akinél normálisabb emberrel soha nem találkoztam a Tescóban. Jellemző is, hogy nagyon hamar otthagyta az állását és most egy baromi nagy banknál megmondóember. Gyakorlatilag a terület, amit kaptam, egy nem létező osztály volt, ami persze nem vont le számomra semmit a dolog jelentőségéből. A számítástechnika, mint külön részleg eleddig nem szerepelt a területek közt. A nekem kialakított osztályon található árumennyiség fölött addig több másik osztályvezető diszponált közösen. Most pedig lett egy saját kis királyságom, ráadásul úgy, hogy nem egyedül pályáztam a posztra. Még

sikerélményem is lett, mivel egy ötvenhat éves karbantartót sikerült lenyomnom, akinek szintén erre a székre fájt a foga. Persze a haverok azonnal elkezdtek hőzöngeni, mondván, hogy szarba nyúltam, nem hiányzik ez nekem, szét van zilálva a terület, és ilyesmik. A baj az volt, hogy szinte minden resztli hozzám tartozott. A számítástechnika meg a hozzá tartozó dolgok még rendben lettek volna, de nálam volt a DVD, a CD, a könyv, video és audio kazetták, szoftverek, a képkeretek, a napszemüvegek és minden, amit csak a kiállított monitorok környékén maguk is szoktak látni. A hidegzuhany csak később jött, gyakorlatilag semmi nem volt rendben. Mivel ketten is feleltek korábban a részlegért, gyakorlatilag senki nem csinált semmit. Nekem kellett mindent rendbe hozni és nulláról kezdeni. Kértem beosztottat is, mert rájöttem, hogy az adminisztráció és a raklaphúzogatás jól megfér egymás mellett egy munkaköri leírásban, de képtelenség együtt csinálni a kettőt. Nem kaptam. Az volt az indok, hogy minek nekem beosztott, amikor rengeteg polcszervizesem van. Ez mondjuk igaz volt, de azzal a tíz sráccal nem tudtam mit kezdeni. A polcszervizesek mind egy-egy beszállítóhoz tartoztak. Ők alkalmazták és ők fizették ezeket a dolgozókat, akiknek a feladata abból állt, hogy a cégük által beszállított termékeket kicsomagolják, kihozzák a raktárból és megfelelő módon kihelyezzék az őket megillető helyre. Ennyi. Jöttek, pakoltak és már mentek is. Semmilyen más munkára nem tudtam befogni őket. Így gyakorlatilag folyamatosan dolgoztak az osztályomon, de ez nekem egy fikarcnyi segítséget sem jelentett. Mikor látta a személyzeti osztályvezető, hogy gyakorlatilag képtelenség így elvégezni a munkát, adott alám két kisegítőt. Hát mit mondjak, rám is fértek. Az egyik egy csajszi volt, aki a legnagyobb részt, a CD polcokat rakta rendbe. Ez iszonyatos meló volt. Állandóan frissíteni kellett a készletet, folyamatosan utánrendelni mindent, ami fogyott, készletezni, listázni, satöbbbi. Amikor jött, már teljes volt káosz. A Top 40 lemez között például előkelő helyen szerepelt Szécsi Pál és Falco. Egy nap alatt rendbe rakta. Én közben a raktárt pakoltam, mert a hozzám tartozó áruk a szélrózsa minden irányában szét voltak szórva. Ez volt az én formám. Egyesével kellett összekaparni a raklapokat innen-onnan, rendbe hozni a nyilvántartást, a rendeléseket. Volt, amiből tonnányi állt halomban és volt, amiből már egy darab sem volt. Még az volt a szerencse, hogy nagyjából meg tudtam állapítani, mi micsoda.

Ez volt az az időszak, amikor még erősen motivált voltam. Oda kerültem, ahova akartam, olyan pozícióba, ami igazán nekem való volt. Lehetett szervezni, nyomulni, megoldani, kitalálni, megvalósítani. Sajnos azonban a Tesco rendszere nem kedvez azoknak az embereknek, akikben túlteng a motiváció, hogy azokról, akik azért dolgoznak itt, mert nem találtak mást, már ne is beszéljek. Egyszerűen olybá tűnik, mintha az áruházat egyáltalán nem érdekelné, hogy milyen a dolgozók hangulata, morálja és az ebből

fakadó eredményessége, őket csak az érdekli, hogy a hajó menjen előre. Mivel itt böszme nagy hipermarketekről beszélünk, maga a mindennapok rutinja mozgásban tudja tartani a gépezetet. Áru bejön, vásárló elviszi, pénzét otthagyja, amiért újabb áru jön be és mindeközben a haszon folyamatosan osztásra kerül. Ez van. Ha mindenki úgy indult volna neki a kihívásoknak, mint én, akkor a Tesco mára hatszor jobban működne, mint így, hogy csak a mérete és a megszokás hajtja előre. Most nem magamat akarom fényezni, hanem egy általános problémára akarok rávilágítani. Ha a vezetőség nem veszi a fáradságot arra, hogy az általa csak droidoknak és rabszolgának titulát dolgozókat valamilyen módon motiválja, vagy kedvet csináljon nekik ahhoz, ami egyébként simán csak a dolguk lenne, vagy esetleg értékelje az erőfeszítéseiket és a munkaköri leíráson kívül eső feladatok elvégzését, akkor soha nem fog tudni megfelelő eredményt elkönyvelni. Minden működni fog, de nem lehet majd áttöréseket elérni. Ez a fejezet arról szól, hogy mennyire szerettem volna kirívó teljesítményt elérni, és főleg arról, hogy miért baromi szar dolog a Tescónak dolgozni.

Talán már említettem egy Martin Coulam nevű urat, aki az egyik nagykutya volt – egész pontosan a régiós igazgató – Magyarországon, tán még ma is az, nem tudom, egy ideje nem követem az eseményeket. Szóval ez a figura értékesítési versenyt írt ki az áruházak között abból az alkalomból, hogy megjelent a

Terminátor 3 című film. Akkoriban István, aki a főnököm volt a Pesti úti áruházban, már lelépett és egy bankban folytatta a karrierje építését, ahogy azt már korábban már meséltem. Helyette egy csajszi lett a közvetlen felettesem, ő is tök rendben volt, sokat segített a dolgaimban. Szóval elhatároztam, hogy ha törik, ha szakad én leszek az az ember az országban, aki a legtöbb Terminátor 3 DVD-t fogja eladni. Most persze lehet vitatkozni arról, hogy mennyire nemes ez a cél, de egy olyan ember számára, aki előre gyártott keretezett képeket és üres audio kazettákat árul, igazán nagy kihívásnak minősül. A kihívás az volt az egészben, hogy eleve vesztett helyzetből indultunk. Akkoriban a Pesti úton lévő áruház a méret szerinti rangsorban valahol az ötödik helyen volt és az eladási statisztikáink sem voltak túl jók. Budaörs, ami egyébként maga a központ is, majdnem mindenben az első volt. Nekik volt a legnagyobb a forgalmuk és a besorolásuk is XXL volt, ami ugyebár a legnagyobbat jelenti. Alapból nyolcszor annyi DVD kihelyezésük volt, mint nekünk. Akkoriban már eléggé vágtam, hogy mit kell tenni annak érdekében, hogy egy cucc jól menjen. A kihelyezések fontosságát nem mondom el újra, hiszen arról már volt szó, viszont ez volt az első alkalmam, hogy bevethettem mindent. Először is iszonyatos mennyiséget rendeltem a filmből. Hozta is a beszállító dögivel, innen már nem volt visszaút,ez a mennyiség nem maradhatott a nyakamon. Azonnal rendeltem tőle két sztendert is. Ez egy papírállvány volt, rajta Kalifornia kormányzójával,

amint éppen lő, vagy világít a szeme, vagy valami ilyesmi, pontosan nem is emlékszem. Egy darab járt minden egyes áruháznak. Hívom a srácot és mondom, hogy nekem kettő kell. Az gázos, mondja, mert egy ilyen negyvenezerbe kerül. Nem érdekel – mondtam –, hogy mennyi, nekem azonnal kell még egy, különben az esedékes rendelések fogják megsínyleni. A srác még aznap délután kihozta a kért cuccot, méghozzá személyesen. Volt tehát egy rakat filmem és két papírterminátorom. Vettem egy nagy levegőt és felszámoltam a raklapszigeteket, amik igencsak értékes kihelyezésnek számítottak, kipucoltam egy hatalmas területet a polcsorok közt. Ami lejött a raklapról, az ment a raktárba pihenni. A táncparkett méretű placcon kiraktam egy hat raklapból álló szigetet, lefedtem szőnyeggel, nyúltam egy hatalmas plazmát a műszakis haveroktól egy házimozirendszerrel megfejelve. A bútorosztályról átcsúszott egy kanapé, és a szigeten szépen felépítettem a privát mozit. A képernyőn egész nap a film ment, a hangszórók iszonyatosan dübörögtek 24 órán keresztül, úgyhogy aki a környéken dolgozott, két nap után fejből felmondta a Terminátor 3 összes dialógját hiba nélkül. Plakátokat és szórólapokat is nyomtattam, amiken az akciómat hirdettem. Kisebb fenyegetésekkel ugyanis berendeltem pársz CD lemezt, videokazettát és mindenféle más szóróajándékot a beszállítóktól, amikkel megfejeltem minden egyes eladott Terminátort. Azt is sikerült elintézni, hogy a hangosbemondó egész nap az én akciómat

szajkózza. Lényeg a lényeg, amikor elszámolásra került a sor, kiderült, hogy magasan az első helyen végeztem, Budaörs 23%-kal kullogott mögöttem. A mezőny másik felében pedig csak egy-másfél százalékos értékesítési különbségek voltak. Dagadt a mellem a büszkeségtől, többször elképzeltem azt, amiről kocsigyűjtő koromban csak álmodtam, hogy valami komoly elismerést kapok, mégpedig magától a régiós igazgatótól, hiszen az ő ötlete volt az értékesítési verseny. Na, erre hiába vártam. Azt sem mondta senki, hogy húzd meg a faszom! Nyelek egy nagyot és megyek fel a sokat emlegetett Tamáshoz (aki havat tömörített), aki akkoriban az áruház-igazgató volt, és kérdezem, hogy mi van. Kiírtak egy versenyt, amiben egy csomóan részt vettek és én megnyertem. Nemcsak, hogy baromi sok háztartásba juttattam el Hollywood üzenetét, miszerint jönnek a robotok, hanem jó kurva nagy profitot is csináltam az áruháznak. Ha valaki, akkor én pontosan tudtam, hogy mennyiért vettük és mennyiért adtunk az izmos kormányzó-cyborg harmadik kalandját. Tamás egy ideig köntörfalazott, hogy ja, majd lesz valami valamikor, legyek csak nyugodt. Árgus szemekkel figyeltem a szájmozgását, de a „köszönöm" szócskát sehogyan sem sikerült leolvasnom róla. Leléptem, de a dolog nem hagyott nyugodni. Pár hónappal ezelőtt volt egy másik értékesítési verseny, amin a haverom második lett és kapott százötvenezer jattot. Ha én a saját teljesítményemmel számolok legalább két kiló járt volna, de ekkor már túltettem magam az

anyagi részén. Egy köszi is megérte volna, de arra kisebb esélyem volt, mint a lére, amit szerintem az áruház-igazgató benyelt magának. Kicsit felhúztam ezen a kombináción az agyamat és legközelebb, amikor volt egy össznépi értekezlet és fejtágítás az osztályvezetők számára – amelyen egyébként ez a Martin Coulam is részt vett –, odasétáltam a verseny kiírójának asszisztenséhez és bemutatkoztam, hogy én volnék az, aki minden eladási rekordot megdöntött a számtech részlegen ezzel a DVD akcióval. Tök jó - mondta, és gratulált. De hogy az a gáz, folytattam, hogy soha senki nem szólt a nyeremény ügyében. Immáron két hónapja. Na, erre lett nagy szervezés. Odahívták a régiós igazgatót, akinek elmondták a történetet. Ő is felhúzta magát és odahívta Tamást, az áruház-igazgatót, hogy mi az, hogy nem honorálják a teljesítményt. Tamás holtsápadt lett, erre nem igazán volt bogyója, amit bekaphatott volna. Egyetlen megoldásként az kínálkozott, hogy hívta a beosztottját, az én főnökömet, hogy adjon magyarázatot. Erre persze egyikőjük sem volt képes. Mindenesetre nagy galiba keletkezett az egészből, amit persze én szívtam meg, mert innentől én lettem az unfrankó gyerek, aki felnyomja a főnökeit. Holott én csak azt akartam megkapni, ami nekem jár, mégpedig attól, aki megígérte. Ennek e történetnek még súlyos következményei lettek számomra, aminek nyomán ki is léptem a Tescóból, de ez maradjon a sztori végére, hogy legyen mivel befejezni.

ELADOK EGY CSOMÓ KÖNYVET

Talán a lelkiismeretem ébredezett az iszonyatos mennyiségű Terminátor 3 kiszórása után, mert úgy döntöttem, hogy kicsit felnyomom a könyveladási statisztikámat. A könyvek kétféle módon jelentek meg a Tescóban. Polcokon és felhalmozva. A polcokon volt az erősen manipulált Top 10-es lista is, ez volt, ami felhúzta az eladásokat az újdonságok mellett. Elkezdtem agyalni, hogy miképp lehetne jobb eredményeket elérni. Lelki szemeim előtt megjelent egy baromi jó helyen kirakott hatalmas raklapsziget, amelyen piramis formában tornyozom fel a könyveket. Megalomán víziómnak akkor még semmilyen magvalósítási terve nem állt rendelkezésemre, de már akkoriban is olyan voltam, hogy ha a fejembe vettem valamit, azt előbb-utóbb véghezvittem. Nem akartam sima piramist építeni, mert az veszélyes üzem, tekintettel a fizika alapvető törvényeire, amelyeket még a Tescóban sem lehetett megkerülni. Kellett egy állványzat, de ilyen nem létezett. A megvilágosodás villámcsapásként jött, amikor isten tudja, hogyan a csemegeosztályra vitt az utam, és megláttam azokat a lépcsőszerű vasállványokat, amelyeken akkoriban a szalámikat tartották. Nosza, rohanok az osztályvezetőhöz, hogy abból kell nekem egy tucat. Gyorsan körbenézett és már mondta is, hogy

AZ ÁRU ÚTJA

Osztályvezetőként tiszta és világos rálátásom volt a Tesco rendszerének működésére, úgyhogy most azok kedvéért, akik ilyesmire is kíváncsiak, elmondom, hogyan áramlik az áru a hipermarket rendszerben. Ez azért is érdekes, mert sokan ebből az információból merítettek, amikor kisebb-nagyobb, valamint kurva nagy stiklikre szánták el magukat. És ez alól – ahogy majd látni fogják – nem volt kivétel az áruház-igazgató sem. Gondolhatják, hogy egy olyan eredményes értékesítő rendszerbe, mint a Tesco bekerülni minden gyártó számára kívánatos dolognak számít. Persze nem mindenkinek adatik meg ez a lehetőség. Többnyire a beszállítók kerestek meg minket, és ha tudtak kapacitást biztosítani, azaz képesek voltak nagy mennyiséget szállítani, belistáztuk a termékeiket, természetesen a megfelelő üzleti megállapodások után. A megfelelő üzleti megállapodásoknak minden esetben része volt az a kenőpénz, amit a szállítók a beszerzőnek fizettek zsebbe. Vagy ha nem készpénz, akkor bizonyos termékek cseréltek gazdát. Itt előnyt élveztek a műszaki osztály beszerzői, ugyanis az ember sokkal szívesebben fogad el egy házimozi rendszert a gyártótól, mint egy platónyi salátát a termelőtől. Volt ismerős a zöldség részlegen, aki fél évig nem vette fel a fizetését, annyira jól megélt

abból, amit kapott. Hivatalosan egy ilyen beszerző százezer forintnyi ajándékot fogadhatott el a beszállítóktól havi szinten. Gondolom, nem kell mondani, hogy ennek többszöröse esett le, hiszen mi az a pársázezer forint egy cégnek, ha cserébe a legjobb kihelyezéseket kapja meg az áruház területén. Több ismerősnek nőtt hirtelen ház vagy menő kocsi a segge alá. Voltak olyanok, akik pont emiatt soha nem cserélték volna el az osztályvezetői, vagy igazgatói állásukat egy presztízsmelóra. Mert valljuk be, azzal csajozni, hogy kisfőnök vagyok a Tescóban, hááááát... nem nagyon lehet. Szóval zsíros melók voltak ezek, de vigyázni kellett, mert hamar megcsúszott az ember. Itt nem is annyira a kenőpénzekre gondolok, hanem az eredményekre. Mert ugyebár mindenki szemet hunyt a közös balhé fölött, egészen addig, amíg abból egészen fent balhé nem lett. Mert volt olyan eset, hogy korábban berendeltek egy szállítótól iszonyatos mennyiségű írható CD-t. Ezt onnan tudom, hogy nekem is eszembe jutott ez a stikli, de láttam, hogy mi történt korábban és elment tőle a kedvem. Szóval berendeltek a Senki kft-től egy nagyobb adagot. Rettenetesen olcsó, főleg azért mert annyira tré, hogy nem tudják eladni. Senkiék jó nagy adag lóvét raknak az asztalra a belistázáskor, majd azért is kennek, hogy a cucc ne rögtön a tömörítőben végezze, hanem kerüljön ki a polc jobb helyeire, majd még azért is tejelnek, hogy bekerüljön az akciós újságba. Így maguk sokkal jobb eséllyel veszik meg. Na, ami azokkal a lemezekkel történt, nem volt

semmi. Egyre-másra hozták vissza a vásárlók, mondván, hogy két hét alatt eltűnt róla a mentett adat! Hello! Gyárilag volt benne valami hiba, amitől ledobta magról a kiírt cuccokat. Maximum a Nemzetbiztonsági Hivatalnak lehetett volna eladni, de nekik kamionszám, mert megsemmisítette magát az adathordozó, mint a gagyi szupercsapatos tévésorozatban. Visszatérve a gondolatmenethez, nem volt jó ilyen egyszeri akciókat megjátszani, mert ha rajtunk ragadt a termék, az rontotta az eladási statisztikát, ergo hatással volt a bevételi mérlegre és az mindenkinek lebaszást jelentett. Az ilyen pénzeket csak azoktól lehetett elfogadni, aki egyébként is jó árut kínált, csak szerettek volna valaki mást kiütni a nyeregből. De ők fizettek is. Volt olyan karácsony, hogy többszázezer forint mellékes összejött ezzel a módszerrel. Az, hogy mindet el is adtuk, már csak hab volt a tortán, hiszen az eladott mennyiség után újat kellett rendelni és kezdődött az egész elölről.

Az volt a szép, hogy a rendeléseket valójában az osztályvezetőkre bízták. Volt persze egy központi lista, amelyet az áru fogyása alapján vezettek, de ez soha nem stimmelt. Úgy működött az okosság, hogy a központban jelezte nekik a rendszer, hogy melyik áruház melyik osztályán miből mennyi fogyott és a gép automatikusan berendelte a szállítótól a pótlandó mennyiséget. Ezt nekünk kellett jóváhagyni. Mivel az osztályvezetők voltak azok, akik testközelből ismerték a saját készletüket, folyamatosan korrigálták a listát ahhoz képest, hogy éppen mit lehetett eladni és mit nem. Ezt

a listát az igazgatóval jóváhagyatták tételesen, és innen az ő felelősségük volt, hogy el is menjen a bekért mennyiség.

Ennek a rendszernek ellentmondott az úgynevezett allokáció, ami a központi beszerzésen dolgozók stiklije volt. Néha, sőt volt úgy, hogy egészen gyakran megjelent néhány raklapnyi áru, amit baromira nem mi kértünk. Mondjuk, kaptam három raklap fényre olvadó műanyagból készült billentyűzetet egy kínai gyártó logójával. Ha tetszett, ha nem, az ott volt, el kellett adni. Most nem részletezem a metódust, mert korábban az Elta termékek esetén szó volt már arról, hogyan lehet a dobozolt fost is eladni maguknak. Ezek az allokált termékek valószínűleg olyanoktól származtak, akik nagyban rakták zsebre a dohányt. Ők ugyanis nem egy áruháznak rendelnek, hanem mondjuk negyvennek. Így nagyobb a mennyiség, nagyobb a jatt is. Így megy ez...

Én persze igyekeztem új beosztásomban a lehető legjobb főnökként viselkedni, még akkor is, ha csak pár beosztottam volt. Kapcsolatrendszeremet sokszor igénybe vettem az ő érdekükben is, főleg a karácsonyi szezonban, mivel az áruházban nem volt divat a dolgozóknak szánt ajándék, én bevezettem azt a saját osztályomon. Az ünnepek előtt jeleztem a beszállítóimnak, hogy szeretném honorálni a munkatársaim fáradozásait, aminek eredményeképp az ő termékeik is jobban mentek. Ebből soha nem volt gond, mindenki dobott valamit a kalapba. Volt, aki szoftvereket, DVD filmeket, CD állványt és tokot, táskákat,

könyveket, napszemüvegeket. Ebből összeállítottam egy méretes ajándékcsomagot és mindenkinek megköszöntem az éves munkát. Ez persze nem volt túl népszerű a főnökség körében – persze kevesen tudtak a privát akciómról –, mert ők teljesen más módszert folytattak. Ők úgy gondolták, hogy a karácsonykor kiszórt céges ajándék csak fölösleges tétel a kiadási listában. Jó példa erre az a meglepetés, ami kiakasztotta a teljes dolgozói kart.

Az év vége felé közeledve már mindenki számára világos volt, hogy a vállalat nagyon jól teljesített. A hozzáértők szerint egy nagyobb áruház napi forgalma úgy három és kilencmillió forint körül van. Nekünk elég sűrűn voltak olyan napjaink, amikor állítólag 20–30 milliót is besöpörtünk. És itt átlagos napokról beszélek. Egy ünnepi bevásárláskor nem volt ritka a százmillió feletti bevétel, ami gyakran duplája vagy triplája volt annak, amit más áruházak teljesítettek. Szóval szaladt a szekér rendesen a Fogarasi úton. Persze sokan mondják, hogy ez E.-nek volt köszönhető, aki a háromszázmilliós leltárhiánnyal távozó angol igazgató után vette át az áruházat. És talán igazuk is van, az új áruház-igazgató – annak ellenére, hogy emberileg totális csőd volt – rendbe hozta a dolgokat. Ugyanakkor senki nem mondhatja, hogy mi nem tettünk meg mindent az eredmény növelésének érdekében. Szóval jó volt látni, hogy megy a dolog még akkor is, ha mi nem részesültünk soha a sikerből. De majd most! Jön a karácsony, híresen jó volt az év, biztosan lesz egy kis prémium, bonusz, valami

meglepi. Hát lett is, méghozzá nem kicsi. Én úgy szembesültem a dologgal, hogy jön szembe velem az egyik osztályvezető kollega, arcán gúnyos vigyorral. Kérdezem, hogy mi van, hiszen tudtam, hogy a személyzeti igazgatónál járt. – Semmi, mondja a gyerek, megkaptuk a karácsonyi ajándékot. – És? – Menjél fel és nézd meg magadnak. Felmegyek a személyzeti osztályra, ahol már többen állnak a főnök irodájában. A földön szatyrok. Csávókám meghatott tekintettel ecseteli, hogy nélkülünk nem ment volna, meg összefogásban az erő, meg hála és jókívánság. Ezek után mindenki felvehetett egy szatyrot, amiben a Tesco ajándéka lapult. Az ajándék pedig nem volt más, mint egy gyertya. Egy darab kurva gyertya. Valami fémből készített tartóban, hogy ne billenjen el. Az egész lefújva ezüstre. Többen érteni vélték a viccet és vártak a revelációra, amikor is előkerül az igazi ajándék. De semmi nem került elő. A többség ugyanazzal a gúnyos mosollyal bandukolt ki, amelyet a kollegám arcán láttam. Az igazgató meg nem értette, miért marad a nyakán közel ötszáz gyertya. Voltak hangadók, akik azt szorgalmazták, hogy mindenki vegye át a szánalmas ajándékot, majd rakjuk ki az áruház elé és gyújtsa meg. Annak lett volna valamiféle demonstráció értéke. De akkor már annyira tartott mindenki egy esetleges bosszútól, hogy alig páran mertek kimenni, hogy a kegyelet gyertyáit elhelyezzék a bejárat előtt.

A Pesti úton ezt már jobban csinálták, ott már mint osztályvezető lehettem részese a karácsonyi szervezésnek. Minden osztály dolgozói kaptak valamit a saját beszállítóiktól. Kozmetikai cikkeket, csokoládét, italokat, ilyesmit, de ezt sem a vezetőség szervezte, hanem az adott terület irányítói. Szóval kiskarácsony, nagykarácsony.

Most látom, hogy átcsúsztam a karácsonyi sztorikba, pedig ez a fejezet az áru útjáról szól, és az allokációnál hagytuk abba, a központban zsírosan megkent beszerzőknél. A központi beszerzés egyébként egy nagyon frankó hely volt. Annál már csak a logisztikai központ volt a nagyobb királyság. A beszállítás ugyanis nemcsak direkt módon történt, azaz postán, futárral, vagy a szállítók saját járműveivel, hanem jöttek kamionok a központból is. A logisztikai központ a szép elnevezése a kibaszott nagy raktárnak. Ez Budaörsön túl van, a pálya mellett. Ide hordják a beszállítók az irdatlan mennyiségű árut, amiket rendelésre, vagy allokációban visznek ki a teherautók az egyes áruházakba. A rendszer célja, hogy minimálisra csökkentsék, illetve a későbbiek során teljesen megszüntessék a direkt beszállítást, mert egy áruház bevételezési kapacitása általában elégtelen. Ha jön egyszerre öt kamion, akkor négynek várnia kell, amíg az elsőt szépen kipakolják, bevételezik az árut és elvégzik az adminisztrációt. Ha az italosztály kamionja reggel kilencre jön, lehet, hogy délután ötig nem jutnak hozzá a srácok az árujukhoz, míg ki nem pakolják a frissárut, műszaki cikket, vagy az egyéb dolgokat. A központban ennél jobb a helyzet. Befut a rendelés, mondjuk a Fogarasi útról egyben, ott a

komissiósok összeválogatják, lefóliázzák a teljes cuccot, feltöltik a kamiont és azt az árumennyiséget az adott áruházban csak egyszer kell átvenni. És itt jön be a frankóság, ami miatt az áruátvételt mindent áruházban iszonyatosan szigorúan vették és a folyamatot egy monitoros állandó figyelemmel kellett, hogy kísérje. A központi raktár ugyanis maga volt a mézesbödön, annak minden csábításával és lehetőségével. Képzeljenek el egy olyan épületet, ahol minden megtalálható, amire valaha is vágytak. Csoda hát, hogy az emberi irányítás mellett akadozott a rendszer biztonságos működése? Nem mondom, talán akkor is történtek volna tévedések, ha maga R2D2 felel a logisztikai központért, de így még durvább volt a helyzet. Ebből én semmit nem tudtam, csak az eredményekkel szembesültünk áruátvétel közben. Jött például egy raklap sör. Ez kétszáz tálcát jelentett, amelyeket egyenként zsugorfóliáztak. A „szinteket" egy-egy kemény kartonlap választotta el egymástól. Amikor kibontottuk kiderült, hogy a toronynak nincsen közepe. Lyukas volt. Nem kilopták belőle a sört... neeeem. Be sem csomagolták. Szépen körbeépítettek egy üreget, tetejére ment a keménypapír, arra pedig egy teljes sor. Épnek és egészségesnek nézett ki, csak bontásnál látszott, hogy üreges a közepe. Mint a gengszterfilmekben a torta, amit a maffiafőnök szülinapjára tolnak be és a közepéből kiugrik a nyuszilány vagy a géppisztolyos csóka. Ez még csak a kisebb gond volt, de érkeztek videokamerák is, amelynek a dobozában féltéglák pihentek, márpedig egy ilyen bontott építőanyaggal bajosan lehet megörökíteni, ahogy anyuka húszeurós mirelitpizzát tol magába Lido di Jesolóban. Méretre stimmelt, súlyra stimmelt, nem is gyanakodott senki. A raktárban kipakolták a cuccost, bepakolták a bontott téglát és már lehetett is szállítani. A logisztikai központban úgy okoskodtak – megjegyzem, helyesen –, hogy ha az áruház átvette a leszállított termékeket, onnantól az ő sara. Attól kezdve maga a Jóisten sem bizonyítja be, hogy a csere a központi raktárban történt. Hát ezért kellett az áruátvételt rendszeresen ellenőrizni a monitorosoknak, mi pedig bontogattunk, mint a hülyegyerek karácsonykor. Ami nem volt igazán frankó dolog, mert mindent ugyanúgy kellett visszacsomagolni, így egy idő után csak szúrópróbaszerűen csekkoltuk a beérkező szállítmányokat, de sokszor ez is elég volt, hogy kihulljon a férgese.

Nem mondom, hogy az egyéni, vagy direkt beszállításnál nem volt stikli, de abban legalább mi is benne lehettünk. Egy sajtos történetre emlékszem élesen. Fószer megérkezik a kamionnal, benne tíz raklap sajt. Mondja az áruátvevőnek, hogy ő most akkor lerakna kilencet, a srác meg tizet fog bevételezni. Egy raklap ide vagy oda nem számít, úgyis eltűnik a nagy kapkodásban, viszont kap zsebbe ötven rugót a csúsztatott raklapért. Gyerek belement, a szállító pedig már vitte is fene tudja hova, talán a sajtmaffia elosztóközpontjába. Több ilyen eset is történt, ugyanis ez volt a legegyszerűbb megoldás. Áruátvételnél nem volt érdemes na-

gyobb mennyiségű élelmiszert sikkasztani, mert azzal az ember nemigen tud mit kezdeni, hacsak nincsenek ilyen irányú összeköttetései. És még akkor is meg kell oldania a kivitelt, ami persze bajos ügy. Főleg egy raklap sajt esetében.

MEGÁLL AZ IDŐ

A Tesco-féle időszámítás nem illik bele egyetlen olyan tér-idő elméletbe, amelyet nagy eleink mindezidáig kidolgoztak. A Tescóban nem úgy telik az idő, mint máshol. Kétfajta egységet használnak az idő mérésére. Az egyik a műszak, a másik a túlóra. Minden ehhez képest fehér, vagy fekete. Túlóra persze csak papíron létezik, azaz, hogy pont papíron nem. A ledolgozott túlórák valahogy úgy tűnnek el, mint David Copperfield a Kínai Nagyfalban. Tudjuk, hogy ott van, de mégsem látszik semmi. Tudjuk, hogy át vagyunk verve, de valahogy soha nem sikerül bebizonyítani. A Tescóban nyolcórás egy műszak. Az érvényben lévő szabályok szerint ez alatt ki kell adni a munkáltatónak egy félórás ebédszünetet és egy tízperces egyéb szünetet, amit csak a nemdohányzók védelmében nem nevezek cigiszünetnek. Habár egy dohányosnak is meglenne a véleménye arról, hogy cigiszünet névvel illetünk egy olyan időszakot, amely két cigaretta zsinórban történő elszívását engedélyezi nyolcóránként. Mindegy is, lényeg az, hogy egy műszakban ennyi szünet volt. A Tesco azonban sajátos módon értelmezte a szüneteket, ezeket ugyanis ledolgoztatták velünk a munkaidő után. Egy Tesco műszak nyolc óra és negyven percen át

tartott, azaz le kellett melóznunk az ebédet. Dolgozz, hogy ehess... vagy ha ettél, akkor dolgozz... vagy valami ilyesmi.

A túlórák tekintetében az egész áruházrendszer kóros memóriazavarral küzd. Túlórák ugyanis voltak. Mindig, mindenkinél, szinte minden nap. A baj csak az volt, hogy nem létezett olyan egységes be- és kiléptetőrendszer az áruházban, amely a személyenként eldolgozott munkaidőt helyesen és hitelesen regisztrálta volna. Volt szerencsém az Auchanban is lehúzni két évet, ott teljesen frankó a szisztéma. Gyakorlatilag blokkolni kell. Ha bemegy az ember, elhúzza a kártyáját az olvasó előtt, ha kijön, dettó. Így lehet elszámolni a túlórákat. Nálunk ilyen nem volt. A hat órás munkakezdés azt jelentette, hogy háromnegyed hatkor meg kellett jelenni a készletirodán, ahol a vezetők létszámellenőrzést tartottak. Aki nem volt ott, azt lenyomozták, felhívták, megpróbálták elérni. Hatkor kezdődött a darálás és tartott egészen háromnegyed háromig. Onnan jött a váltás, de sokszor megtörtént, hogy az előző műszak még nem fejezte be a teendőit, így maradniuk kellett. Ez volt a túlóra, de mivel nem volt regisztrációs rendszer, ezt soha senki nem jegyezte fel.

A munkaügyi pereknek sok esetben az volt a fő témája, hogy a kirúgott és kártérítésért pereskedő alkalmazottak nem tudták igazolni az állításukat, miszerint a cég rengeteg túlórabérrel tartozik nekik. Ennek kivédésére pár kollegám, főleg osztályvezetők, egy alternatív módszert dolgoztak ki. Minden reggel, amikor beértek

küldtek egy e-mailt az otthoni címükre, vagy valami kamu témával a főnököknek és ugyanezt megcsinálták este is, amikor hazamentek, vagy hazamehettek. Egy srác, akit később kirúgtak, az elmentett kimenő leveleknek a kinyomtatott paksamétájával tudta igazolni, hogy a kérdéses időpontokban nemhogy az áruházban tartózkodott, de a gépe előtt ült! Ez cinkes volt, mert az áruház végig tagadott.

Természetesen létezett egyfajta nyilvántartás, hiszen ha munkaügyi ellenőrzés volt – és volt! –, akkor ezekkel a kitöltött listákkal lehetett bizonyítani, hogy minden rendben megy. Mármint az áruház szempontjából megy minden rendben. Ha ezeket az űrlapokat mindig mindenki naponta kitöltötte volna, akkor talán még van mód a túlórák elszámolásra, de ez nem így történt, minden hónap végén, pár nappal a határidő előtt az osztályvezetők eszeveszett módon töltögették a dolgozóik listáját, de a rohanás miatt – ugyebááááár – nem vették figyelembe a szerződéstől eltérő munkavégzést, azaz pont az írták be a listába, amire a munkaszerződés szólt. Napi nyolc óra. Se több, se kevesebb. Ezt azután lóhalálában aláíratták a dolgozókkal, akiknek nemhogy vitatkozni, de még átolvasni sem volt idejük.

HOGYAN LOP MAGUKTÓL A TESCO

Ami most jön az egy kényes kérdés, el is fogom magyarázni, hogy miért. Az alább ismertetett helyzet felfogható egy gondosan kitervelt módszernek, illetve egy, a Tesco méretéből adódó anomáliának is. Miről van szó? Maguk bemennek az egyik áruházba, hogy jeges fuvallat típusú WC illatosítót vegyenek. Hátha befagy a seggük. A termék ára jól látható a polccímkén. 389 forint. Oké. Leveszik és odafáradnak a kasszához, ahol fizetnek 429 forintot. Ez ugye negyven forinttal több, mint amennyit a jeges fuvallatra szántak. A maguk agyában felmegy a pumpa, (hej, de sokszor láttam ilyet) és tök jogosan teszik fel a kérdést, miért próbálnak meg engemet átbaszni, he?!? A következő magyarázatot fogják kapni. Sajnáljuk, a helyzet az, hogy a termék egészen a mai napig akciós volt. Ma akcióváltás történt, felvitték a termék árát, de a polccímkéket még nem sikerült kicserélni. Ezért dolgoznak árellenőreink fokozott tempóban, hogy az ilyen sajnálatos tévedéseket kiküszöböljék. Kérem, fáradjon a vevőszolgálathoz, ott visszakapja az árkülönbözetet, vagy levásárolhatja a negyven forintot. Innen maguk döntenek, hogy sorban állnak egy órát a sorstársaikkal, vagy hagyják a francba az egészet. Általában hagyják a francba az egészet…

A dolog lényege a rendszer egyik gyengesége, de ebből az áruház remekül profitál. Valóban vannak akcióváltások, amikor a már említet POS-WARE rendszerben előbb változik meg az ár, mintsem azt a polccímkén is jeleznék. Az osztályvezetők igyekeznek, hogy minél hamarabb cseréljék a kritikus adatokat feltüntető kis címkéket, de van, ahol ez kimarad. Ezért dolgoznak az árellenőrök, kis vonalkód-leolvasóval a kezükben, hogy ezeket kiszűrjék. De ők sem képesek csodára. 150.000 termék közt minden nap akad legalább 1500 aminek nem az az ára. Ha levitték az összeget, akkor maguk járnak jól, ha megemelték, akkor a Tesco. Ez azért nem jelent gyakori problémát, mert egyrészt a kettő nagyjából egálban van, másrészt pedig egy hétvégi nagybevásárlás teli kosarának blokkján eltűnnek ezek az összegek. Senki nem veszi észre, hogy többet fizetett a kelleténél, csak azok, akik zsebszámológéppel közlekednek. Merthogy ilyen is van... Ezt csak azért írom le, hogy megspóroljak maguknak egy telitorkos üvöltözést a pénztárossal. Az árufeltöltőkkel és egyéb dolgozókkal szemben a kasszások tényleg robotok. Mintha ott se lennének. Nem tudnak árat változtatni, nem úgy megy az, hogy „Átütöd anyukám kurva gyorsan, vagy én ütlek át!" Közük nincs a rendszerhez. Az igazságot csak a vevőszolgálaton lehet érvényesíteni.

VEVŐSZOLGÁLAT

Ez most pont ide illő téma. Mint említettem, a Fogarasin kocsigyűjtőből lettem asszisztens, majd kasszás és árellenőr, ekkor váltottam a Pesti útra, mint árellenőr csoportvezető, innen kerültem egy kis időre a vevőszolgálati pultba, ami mindig is az álmom volt. Majd ezt a pozíciót cseréltem fel a számítástechnikai osztályvezető állásra. A vevőszolgálat volt az egyik legjobb hely, ahol az áruházon belül sikerült kikötnöm. Mintha nekem találták volna ki. Emberekkel kellett foglalkoznom, problémákat kellett megoldanom, nem volt keccsölés, raklaphúzogatás, szopatás. Agresszív majmok, azok igen. Beszólás rengeteg. De mindazonáltal nagyon jó buli volt. Azzal kezdtem, hogy bebifláztam a fogyasztóvédelmi törvényt és egyéb okosságokat, hogy mindennel képben legyek. Azt tudtam, hogy ha a sok hülye közt eldurran az agyam, akkor úgy kell őket elküldenem a picsába, hogy az jogilag rendben legyen. Mert ugye első a korrektség.

A vevőszolgálat a Tesco áruházak egyik legérzékenyebb pontja. Ide általában az jön, akinek valami baja van, és higgyenek nekem, előbb utóbb mindenkinek lesz valami baja. Itt most nem a szokásos garanciajegy lepecsételésről, egy áfás-számla kiadásról beszélek, habár ezek sem mentek egyszerűen, hanem vélt, vagy

valós sérelmekről. A leggyakrabban az áru minőségére panaszkodtak, amit bevallom őszintén, egyáltalán nem csodáltam. Voltak beszállítók, akinek termékeire úgy kellett ügyeljünk, mint a hímes tojásra, hogy szét ne essenek a raktározás, vagy kipakolás közben. Ott voltak például valami Trendex nevű cég szobakerékpárjai. Ezeknek az volt a bajuk, hogy egy zakó súlya alatt is letört a kormányuk. Mivel a baráti körben és az ismerősök közt gyűjtött tapasztalataim szerinte ezek a szerkezetek rendeltetésük ellenére meglehetősen sűrűn végzik ruhafogasként, ez nem elhanyagolandó információ. A hegesztést, illetve a hegesztés szándékát két borsónyi pötty jelezte az éles szemű szemlélőnek. Állítólag volt köztük olyan, ami minden rekordot megdöntött és a parkolóból hozták vissza. A másik szűk minőségi keresztmetszet a szerszámosztályon volt. Vannak ezek a KINZO termékek, amelyeket vagy valami elmebeteg nevezett így, vagy nem kalkuláltak a magyar piaccal. Egyszerűen képtelenség egy magas nyomással operáló gőzborotvát ebből a márkából gonosz és sunyi mosoly nélkül bekapcsolni anélkül, hogy B kategóriás szado-porno filmek ne jutnának az ember eszébe. Persze most nem a név a lényeg, hanem a minőség. Ezek annyira, de TÉNYLEG, annyira szarok voltak, hogy már garanciajegyet sem írtunk ki rájuk. Vevő megvette, hazavitte, elromlott, visszahozta, kapott másikat, hazavitte, elromlott, anyázva visszahozta, majd megint kapott egyet. És ez így ment a végtelenségig. A Tesco után volt alkalmam egy

építkezésen besegíteni, ahol egy meglehetősen feledékeny művezető a nap közepén vette észre, hogy otthon maradt a sarokcsiszolójuk. Kezembe nyomott némi készpénzt, hogy menjél barátom a Tescóba, vegyél egy ilyen kínzós sarokcsiszolót, oszt hozzad el nekem. Mentem, megvettem, két perc alatt leégett. Sebaj, haverom, menjél és hozzál még egyet. Nem akartam neki mondani, hogy pontosan ismerem a rendszer működését, de azért mégis túlzásnak tartottam, hogy aznap három sarokcsiszolót vágtak tönkre és a végén vettek egy porszívót a levásárolható blokkból. Annyira tudták, hogy gagyi az egész, hogy egy szavuk nem volt a vevőszolgálaton. Szóval felejtsék el a Kinzo márkát. És ilyen az Agoyama is.

A vevőszolgálat másik nagy tanulsága volt, hogy vevőink közül még azok sem olvasták el az akciós újság apró betűs részét, akik egyébként tudtak volna olvasni. Minden akcióváltás adott nap reggelén 06 óra 00 perckor történik, azaz az új árak akkor lépnek életbe. Számtalan esetben üvöltöztem a napfelkelte előtt álmatlansággal küzdő hidegburkolókkal, akik nem akartak kétszáz forinttal többet fizetne egy csempevágóért, merthogy „nem az van az újságba". Ezekkel az emberekkel nem lehetett egyszerűen mit kezdeni. Érvrendszerünk hajszállogikán függött és olyan probléma megoldási javaslatokat vetettek fel, miszerint: „akkó" fizessed te ki a drágább miatti árat, te kisköcsög", meg „ez azér" van, mer' ti mindenkit átkúrtok", valamint „fe'jelentelek, aggyad

ide a panaszkönyvet". A panaszkönyvbe aztán lehetett firkálgatni az ácsceruzával, de sokan nem jutottak túl a fogalmazási akadályokon. Mondtam, hogy adok papírt a piszkozatnak, sőt, diktálhat is, ha akar, de ettől hamar elment a kedvük. Tényleg, tessék elolvasni az apró betűt!

Apropó, olvasás! Számtalan esetben hoztak vissza terméket egyszerűen azért, mert némely vásárló azt hiszi, hogy a használati utasítás puszta dekoráció, és a gyártó esőerdőkkel szembeni ellenszenvét, valamint a környezettudatos gondolkodás hiányát hivatott demonstrálni. Nem. A használati utasítás azért van, hogy maguk megtudják, hogyan kellene használni azt, amit vettek. Egyik nap visítva bejön egy nő. Már az ajtóban ordított. Rohan a vevőszolgálathoz, veri az asztalt, hogy ő vett itt egy mosógépet. Hazaviszi, bekapcsolja és a mosógép eszeveszett rázkódásba kezd, majd elindul. Szépen kizötyög a fürdőszobából, végig az előszobán, egészen el a konyháig, mígnem kitépte a falból a csatlakozó aljzatot. Mondom neki, hogy nem gyakran, de azért néha megtörténik, hogy bizonyos szerkezetek életre kelnek. Nézze csak meg a Terminátor című filmet. Nem volt vevő a poénra. Kérdezem tőle, hogy milyen a mosógép. Azon hamar túljutottunk, hogy NAGY, meg FEHÉR, meg DRÁGA, de a lényeget csak a végén nyögte ki, ELÖLTÖLTŐS. Oké. Elolvasta a használati utasítást? Ő nem olvasni akar, hanem mosni. Rendben van. Csak azért kérdeztem, mert minden elöltöltős mosógép hátulján van

négy akkora csavar, mint a boldogult USS Arizona propellere. Azok rögzítik a dobot, hogy ne essen szét a cucc, míg kiszállítják. Ha azt nem veszik ki, akkor pontosan ez történik. Telefonál haza, apu nézi a gépet, naná, hogy benne van a csavar. Persze a végén még én lettem lekúrva. Ezt ugyanígy megcsinálta egy nagydarab roma családfő is, aki képtelen volt a hifi CD tárjából kiszedni a nagy piros nyíllal megjelölt, egyértelműen oda nem illő csavarokat. Én csavaroztam ki neki, miközben a Devlát is lehívta rám az égből.

A csúcs viszont egy erőszakos fószer volt, akit bármelyik kommunikációt oktató egyetem aranyárban alkalmazhatna. Nem én voltam szolgálatban, de alkalmam volt végignézni az esetet. Figura bejön, hóna alatt egy kenyérpirító. Mondja, hogy szar, cseréljük ki. Kérdezik mi baja? Az, hogy nem pirítja a kenyeret. Oké. Abban mindenki egyetértett, hogy ez súlyos hiányosság egy kenyérpirító működésében, de azt is közölték vele, hogy sajnos nem cserélhetik ki, mivel a Tesco ezt a típust nem forgalmazza. Valóban van ilyen márkájú kenyérpirító az áruházban, de ilyen biztosan nincs. Ezt ugyanis a Media Markt árulja. A fazon egy percig sem titkolta, hogy nem nálunk vette, de ő úgy gondolta, hogy az egy márkához tartozó gépeket minden olyan helyen kicserélik, ahol a márkát forgalmazzák. Ez mondjuk baromira nem így van és erre a tényre a kollégák fel is hívták a figyelmét. Erre a fószer beindult, követelte az áruház-igazgatót, a beszerezési igazgatót,

mindenkit, aki csak eszébe jutott. Másfél órát tartott a verbális összecsapás és a fazon a végére elérte, hogy a vevőszolgálat megkérdezte, hogy a pénzt kéri vissza, vagy le akarja vásárolni az árát? Nem hittem a fülemnek. Ez nem csak a hagyjuk elmenni szöveg volt. A csávónak valóban lepengették a pénzt egy MM-ben vásárolt kenyérpirítóért. Blokk ellenében... ezt csak azért mondtam el, mert bizony ilyen is van...

Voltak persze olyan időszakok is, amikor egy akció kapcsán elözönlötték a népek a vevőszolgálatot, teljesen jogos panaszokkal. Egy esetben ugyanis az is előfordult, hogy szabályozni kellett egy bizonyos termék esetében a fejenként megvásárolható mennyiséget. És ilyet szerintem még a világ nem látott. Ez a hipermarket lánc arról szól, hogy van mindenből dögivel, ha meg nincs, akkor majd lesz. Mindenki azt vesz, amit akar, annyit vesz, amennyit akar. Így megy ez. De nem a Fogarasi úton. Egyik nap kijött az akciós tej. Meg is jelent a katalógusban és annak rendje és módja szerint kirakták a raklapokat reggel hatkor. Nyolc órára már egy doboz nem sok, annyi sem volt. Jöttek is panaszkodni az emberek a vevőszolgálatra, hogy nincsen 99 forintos tej. Persze, mert volt, aki tízesével vitte, mások meg egyenesen negyven kartont pakoltak fel egy kocsira. Jó, hogy nem jutott annak, aki tízkor jött be. Ez normális helyen egy normális dolog. Elfogyott. De nem nálunk. A vezetőség igazságos békebírót kezdett játszani és a következő kihelyezésnél fejenként egy kartonban, majd

fejenként egy dobozban maximálta a vásárolható mennyiséget. Ettől még jobban felment az emberek pumpája, mert míg az előző fogd és vidd rendszerben legalább pár elégedett vásárló volt, az utóbbiban egy sem. Senkinek nem volt elég, ami jutott neki, ráadásul így is elfogyott. Üdvözöljük Magyarisztánban!

TESCO FASHION

Valahogyan ide, a reklamációk özönéhez tartoznak az áruházban kapható ruházati cikkek. Nyilvánvalóan teljesen őrültnek kell lenni ahhoz, hogy valaki a Tescóban vásároljon ruhaneműt, ugyanis a minőséget tekintve ennél lejjebb már csak a testfestés van. És itt most nem arról beszélek, hogy mi divatos és mi nem. Arra szarok. Azt viszont fontosnak tartom, hogy egy ruhadarab, még ha csak rövid időre is, de megfeleljen a rendeltetési céljának. A Tescóban ilyet sajnos nem lehetett találni. Az utolsó józsefvárosi piacon is frankóbb cuccokat vásárol be az ember, ráadásul töredék áron. A ruhaosztály a Tesco kudarca. Tökéletes csőd. Amikor én ott voltam, a ruhaosztály beszerzőit háromhavonta cserélték, hogy legalább történjen valami. Egy okostóni, aki szerintem előző este egy marketinggel foglalkozó könyvbe is beleolvashatott, felvetette, hogy legyen az áruháznak saját brand-je, ami egy külföldi szó és azt jelenti, hogy márka. Az ötlet majdnem hamvába holt, hiszen amikor azon kezdtek agyalni, hány ember viselne olyan inget, amelynek zsebébe az van hímezve, hogy TESCO, szomorú eredményre kellett, hogy jussanak. Ekkor vetődött fel, hogy az összes szart, amit bevisznek az áruházba, vegyék egy kalap alá és nevezzék el ITEMS-nek. Ez ugyancsak a gagyi hulladék, ami eddig volt,

csak már neve is van. Ez valami olyasmi, hogy egy nyúlszájú, fogatlan, kampósorrú bandzsa, kopasz kislányt hiába nevezik Florentinának, attól még nem lesz szebb. Mindegy, lett az ITEMS. De ez sem oldotta meg a helyzetet. Az állattakarmány-árusító cégek területi képviselői és kényszerbéték minimálbérre bejelentett ügyvezetői ugyan naponta izzadták szét ITEMS nylonruháikban a kisteherautókat és a pinceirodákat, de a ruhaosztály megmentésére új javaslatot kellett kidolgozni. Ez pedig az volt, hogy nevezzük át újra a márkát, és legyen Cherokee. Az, hogy miként jutott a marketingesek eszébe egy indián törzs, amikor a poliészter ingeket morzsolgatták az ujjak közt – hátha attól megjön az ihlet –, máig sem tudom. Mindenesetre, amit maguk most megvesznek, az egy Cherokkee cucc. Innentől.

A GAZDASÁGOS TERMÉKEK

A Tesco akkor robbantott igazán nagyon és nyomott egy újabb pöttyöt a minőségi termékek palettájára, amikor megjelentek az úgynevezett gazdaságos termékek. A Tesco nagy szinonima szótárában a gazdaságos címszó alatt valószínűleg a fos, gagyi, szar szavak is megtalálhatók. Egy normális fogyasztói társadalomban oka van annak, ha valami nagyon olcsó. A „hurrá mama spóroltunk" fílingre ráerősítő minimál dizájn azt az érzetet kelti, hogy végre egy visszafogott termék, aminek nem mi fizetjük meg a tervezési és reklámozási költségeit. Ettől olcsó. Pedig nem. A gazdaságos terméke attól tudnak ennyibe kerülni, hogy nagyon szarok. Van például az a rózsaszínű édes víz, amit valamilyen, előttem mindezidáig ismeretlen okból gazdaságos ketchupnek neveznek. Ugyanilyen a Tesco gazdaságos vodka is, amit egy vidéki locsolás alkalmával sikerült megkóstolnom. Annak ellenére, hogy igen kis mennyiséget fogyasztottam, gyakorlatilag előbb lettem másnapos, minthogy berúgtam volna. Nem tudom mi volt benne, de instant Molotov koktélként talán nagyobb hasznát vehetné egy banánköztársaság forradalmi ifjúsága. A gazdaságos termékek úgy kerülnek a polcra, hogy jön valaki, aki mondjuk nápolyit gyárt és nem tudja azt eladni. Na, belőle lesz a gazdaságos termék. Név nélkül, de-

sign nélkül, minden nélkül. Kap egy csíkos zacsit, mint a csávók a sitten, és már mehet is a polcra. Őrizkedjenek ezektől a termékektől, hacsak nem valami tényleg nagyon olcsót akarnak venni, tekintet nélkül arra, hogy mi van a csomagolásban. Persze itt is vannak kivételek, azt hiszem tán a Győri keksz árul valami hasonlót, ami kifejezetten jó. De mielőtt megveszik a cuccot, olvassák el a feliratot. De csodát még a legmeggyőzőbbtől se várjanak. A gazdaságos termék úgy aránylik a minőségi árukhoz, mint a belga praliné a kakasos nyalókához!

AZ ANGOL MINTA

Angliában minden másképp van. Azért hozom az angol példát, mert ugyebár az áruházlánc maga angol jövevény, ott lehet látni a működését a maga valójában. Londonban jártam pár hónappal ezelőtt, és ami ott Tesco szinten megy, az tényleg nem mindennapi. A legnagyobb különbség az, hogy ott nemcsak hipermarketekről beszélünk, hanem kisebb méretű városi boltokról is. Behálózzák az egész országot. Szerintem az a lánc tartja életben az őstermelőket, meg az egész élelmiszeripart úgy, ahogy van. A tévében is állandóan mennek a reklámok: keress a Tescóban! Iszonyatosa az árumennyiség és a választék, csak tejből van vagy ötvenféle. Csokiból több, mint amennyit Gombóc Artúr fel tud sorolni. A személyzet viszont csak színesbőrűekből állt. Illetve ők voltak a nagy többségben, fehér embert a dolgozók közt tényleg csak elvétve láttam. És a munkamorál... na, az összehasonlíthatatlan volt az otthonival. Ha a budaörsi Tescóban megkérdeznek egy árufeltöltőt, hogy hol van a pillanatragasztó, fingja sem lesz, hacsak nem azon az osztályon dolgozik. Ha nincs jó napja, akkor még el is küldi magukat a francba. Minek legyen udvarias? Az nincs benne a munkaköri leírásban. Kint ez is másképp van. Ott annyira fosnak a fekák meg az ázsiaiak, hogy elkúrnak valamit. És

ezer feka meg ázsiai várja azt a pillanatot, amikor a helyükre léphetnek, hogy iszonyatosan figyelnek mindenre. Lopni? Sikkasztani? Eszükbe nem jutna. A gazdaságos termékek pedig lényegesen magasabb minőségi színvonalon vannak, mint itthon. Már nálunk is megjelent pár import gazdaságos cucc sötétkék dizájnban, de hol vagyunk még ahhoz, ami odakint van. Legalább az az előnye meglehetne egy ilyen áruházláncnak, hogy mindenütt ugyanolyan a minőség. De sajnos nem. Ha a Tescót nézzük, akkor Magyarország egy élelmiszeripari hulladéklerakó. Mi megeszünk mindent, úgyhogy idehordják azt is, amit máshol nem lehet, vagy nehéz eladni.

A FOGD ÉS VIDD TELEFONOK

A Tesco sohasem volt arról híres, hogy a vásárlók a drága, minőségi árut keresték volna. Persze volt pár prémium kategóriás cucc, főleg műszaki cikkek, inkább mutatóba, de főleg azért, hogy az osztályvezetőknek és igazgatóknak is legyen mit lopni, és hogy a különféle akciók szervezésével épüljön a team és edzésben legyen az agy. Pár plazma, néhány laptop, LCD TV és ilyesmik. De ezek egyébként nem nagyon mentek és nem is nagyon mennek mostanában sem. Amit a többség keres az olyasmi, mint az Alien TV húszezerért. Azt kettesével tolták ki. Egy hét alatt elment ezerötszáz darab. A másik sláger a mobiltelefon volt, isten tudja miért. Sokan jöttek és keresték az új, akciós készülékeket főleg a Vodafone és a T-Mobil kínálatából. Én, a számtech osztály vezetője ősi ellenségemnek tekintettem a mobilbizniszt, mert iszonyatosan macerás volt. Míg az ember egy százezres számítógépet öt perc alatt elad, a harmincezres telefon egy órát vesz igénybe. Még a feltöltőkártyás is, hiszen tonnányi papírt kell kitölteni, ezer szerződést kell megírni, mindenféle adatokat kell a vevővel egyeztetni. Mindehhez pedig adott volt egy olyan Alcatel telefon, amilyenen még az Australopithecus hívta európai rokonait, egy négyezerötös feltöltőkártyával. Ja, és az egész harmincezerért. Akkoriban

már osztályvezető voltam és közöltem a beszállítóval, hogy ebből egy kurva darabot nem fogunk eladni, hacsak nem küld egy delegált értékesítőt, mint a Vodafone, hiszen akkoriban két beosztottal dolgoztam és fejenként tizenhárom óra alatt tudtuk csak abszolválni a nyolcórás műszakot. Telefonokra már tényleg nem maradt időnk. Persze azt is hozzátettem, hogy ha van értékesítő, hozhatnak többet is, mert akkor az már nem az én dolgom, annyit adnak el, amennyi jólesik. Az értékesítő meg is jött, ígérte is, hogy két hétig marad, azalatt majd eladja a kétszázötven készüléket. A srác mindössze négy napig volt ott, amikor lelépett és a nyakamon hagyott száznyolcvan telefont. Hívtam a beszállítót, hogy ez így nem lesz jó, valami akciót kell csinálni, mert én nem fogom a baromi drága cuccait promotálni úgy, hogy az Ipartörténeti Múzeum vezetője a fél karját odaadta volna egy telóért, mert ezek állítólag már a negyvenes évek elején eltűntek. Szartak is a fejemre. Itt a cucc, adjam el, ahogy tudom. Igen? Igen. Okés, ha rajtam múlik! De akkor már ott tartottunk, hogy iszonyatosan útban volt a cucc. Persze, nem csoda, hogy nem ment, alig győztük lebeszélni róla a vásárlókat, de így legalább nem kellett papírokat töltögetnünk. Beszállító mondja, hogy csinálhatunk akciót. Csináltunk is. A harmincezres telefont levittük ötezerre. Ebben már benne volta négyezerötös kártya, így a teló gyakorlatilag ötszázba fájt a vevőnek. Így is száz darab a nyakamon maradt. A végén fogtam magam és az egészet beborítottam egy baromi nagy kosárba, hogy lehet

vinni annak, aki éri. Jött is egy fószer, akinek valami kereskedése lehetett, mert fogta magát, összecsomagoltatta az egészet és vitte is haza. Az biztos, hogy valahol szép hasznot húzott rajta, de hogy egy nagy nyűgöt vett le a nyakamról, az is biztos. Ez egy igen nagy tanulság volt, innentől fogva nem foglalkoztam telefonokkal. A beszállító is hamar rájött, hogy jobb, ha embert küld a cucca mellé, különben megy a levesbe. És amennyire kedvezni tudtunk egy-egy termék beszállítójának, annyira ki is lehetett velük baszni. Volt olyan hely az osztályon, hogy az oda kihelyezett termékeket csak kutyákkal lehetett volna megtalálni.

POS-WARE TRÜKKÖK

Esett már szó a számítógépes rendszer réseit kihasználó árcsökkentő megoldásokról, de arról talán még nem, hogy az igazgatók előszeretettel manipulálták a szisztémát a leltárhiány, illetve egyéb érzékeny számadatok kozmetikázására. Minden ilyen jellegű megoldás kulcsa a készletgazdák fejében volt. Ezek a srácok nemcsak informatikai zsenik voltak, hanem a kisujjukban volt a Tesco készletezési rendszerének mindem csínja-bínja. És a csínekre meg a bínekre állandóan szükség volt annak érdekében, hogy az igazgatóság a számukra megfelelő adatokat tudja publikálni, illetve továbbítani a csúcsvezetés felé. Ők nem néztek kicsire, mint az osztályvezetők, akik főleg arra használták a hozzáférési kódjaikat, hogy százkilencvenezres számítógépet tizenötért vigyenek haza. Ők nagyban utaztak. A leltárhiánynak ugyanis voltak bizonyos szorzószámai. A Fogarasin általában 1.4 és 1.6 között volt a leltárhiány szorzója, ami azt jelentette, hogy a megengedett szintet alig lépték túl. Más áruházaknak egészen nyolcig és kilencig sikerült feltornászni magukat, azaz a kalkulált hiány kilencszeresét is képesek voltak produkálni. A leltárhiány eltüntetésében kulcsszerepet játszottak a készletgazdák. Tudták, hogy hol van többlet, hol van hiány, hogyan kell megváltoztatni az adatokat ahhoz, hogy

minden stimmeljen. Sok ember – főleg a vezetők – renoméja, fizetése és karrierje függött ezektől a számoktól. Nem is az adóhatóság volt a fő mumus, hanem a magyarországi vezetőség. Nekik kellett mindent rendben találniuk. Annak érdekében, hogy zökkenőmentes legyen a manipuláció, különféle hozzáférési kódokat osztogattak. A biztonságiak példának okáért azért rendelkeztek a csak a legszűkebb hozzáféréssel, mert némelyikük sejtette, hogy mi megy a háttérben és szívesen odakoppintott volna. Vagy legalábbis begyűjtötte volna a bizonyítékot, ami később életmentő szerepet játszhatott volna egy kirúgás közeli helyzetben. Na, ezt akarták a főnökök megakadályozni, ami, megjegyezem, sikerült is nekik. A legtitkosabb adatokhoz csak ők fértek hozzá, csak ők, vagy a megbízottaik végezhettek módosításokat, csak ők ellenőrizték magukat, tehát nyomok nem maradtak és a lebukás veszélye is minimális volt. Amit meg ki akartak lopni, azt egyszerűen kiszedték a rendszerből, berakták a selejtek közé, kapott egy lila címkét is a termék, ami azt jelezte, hogy már soha sehol nem lesz felhasználható, így a kör bezárult. A szükséges áru nemcsak, hogy eltűnt, de a megfelelő módon és irányban tudott eltűnni, mint értéktelen selejt. Egy jó készletes éppen ezért kincset ér egy áruháznak, rettenetesen megbecsülik őket, legalábbis nem hivatalos formában és kicsit tartanak is tőlük. De mivel egy nagyobb borulás esetén ők is dőlnek, tudtak vigyázni magukra és megértették, hogy érdekeik azonosak az igazgatók érdekeivel. Hát így.

HARMADOSZTÁLYÚ EMBERANYAG

A kiemelt embereknek, akik különös bánásmódot élvezhettek saját maguk, vagy főnökeik jóvoltából a Tesco maga volt a paradicsom. Nyugodtan dolgozhattak, senki nem baszogathatta őket, nem kellett bajlódniuk olyan szükséges rosszal, mint mondjuk a vásárlók vagy beszállítók, sokat kerestek, és bőven esett mellékes is. Amíg mi tolvajokat üldöztünk és összevissza szurkáltattuk magunkat a roma bandákkal, vagy drogos figurákat mostunk fel a parkolóban ők csinálták a nagy bulikat az irodáikban. És mindezeken felül még egy minősítési rendszeren keresztül különböző kategóriákba is besoroltak minket attól függően, hogy milyen színvonalon végeztük a munkánkat. Ez volt az úgynevezett motivációs eljárás. Az egész egy akkora oltári nagy faszság volt, hogy olyat józan ésszel el sem lehet képzelni. Volt egy teszt, illetve egy kérdőív, amelyet mindenkinek ki kellett töltenie. Saját magának, saját magáról. Ez gyakorlatilag azt jelentette, hogy mindenki maga értékelte a maga teljesítményét, amire egy beszélgetés után az osztályvezetők adtak jegyeket A-tól E-ig. Persze kikötés volt, hogy A-t és B-t senki nem kaphat, a legjobb esetben is csak harmadosztályúnak lőhetik be a dolgozókat. Ha valaki valaha is késett egy percet a B már elérhetetlen magasságokba került. Így lett gyakor-

latilag mindenki C kategóriás, mint egy jogsi. A baj csak az volt, hogy a motivációs besorolás alapján emeltek fizetést és intézték az előléptetéseket. Az emelésre nagyjából szartunk, mert az mindig valahol az infláció mögött kullogott, de egy komolyabb leminősítés hosszú távra beragaszthatta az embert egy árufeltöltői pozícióba. A legviccesebb az volt, hogy a rendszer kiagyalói nem gondolták végig, hogy ezt a kérdőívet áruházanként 4–500 ember foga kitölteni és nem mindegyikük igazgató. Így olyan kérdéseket kellett megválaszolni a kasszásoknak, hogy mit tettél meg fejlődésed érdekében, és min kellene változtatnod, hogy munkádat hatékonyabban végezd. Na most egy pénztáros, akinek az a dolga, hogy egy vonalkód-leolvasó előtt elhúzzon egy vonalkódot, erősen meg volt fejelve ezzel a dologgal. Csakúgy, mint az üvegvisszaváltós kolléga. Vagy a kocsigyűjtő. Ha nem tetted le a nagyesküt, hogy ezentúl egy órával korábban érkezel, hogy minél több üveget tudj visszaváltani, illetve nem tetted a nyakad arra, hogy szigorúságod nem fog határokat ismerni a ki nem mosott sörösüvegek visszaváltásának tekintetében, kaptad a D-t. Ami ugye, jó szar. Szóval ez volt a mi motivációs rendszerünk. Én magam, osztályvezetőként erős C-re vizsgáztam, ami csak azért nem lett B, mert az igazgatóm kijelentette, hogy dolgozó nem kaphat B-t. Tessék! Így kell seggbedugni a motivációt egy motivációs rendszerben. A kiértékelést a Next Step rendszer követte. Mindenki kapott egy listát, amire rávezették, hogy mit kell csinálnia a fejlődése érdekében. Olyanos voltak rajta, hogy nem járunk vasalatlan pólóban, korábban jövünk és később megyünk, hogy többet dolgozhassunk a közcél érdekében, ilyesmik. Ez azért kellett, mert állatira hülyének néztek mindenkit, és azt gondolták, ha leírják, hogy mit kell csinálni, azt majd meg is csináljuk. A Next Step listát lobogtatták mindenkinek a szeme előtt, mint a véres rongyot, ha valamilyen melléfogáson, vagy lazaságon kapták. A Next Step elvileg arról szólt, miként lehetsz B besorolású a következő megmérettetésen. Mivel B besorolás alaphangon nem volt adható, ezért úgy volt baromság az egész, ahogy volt. Inkább adtak volna bonuszt, prémiumot, vagy valami elismerést a teljesítménynövekedés eléréséért, de ez máig nem jutott eszükbe. A papír olcsó, és még fontosnak is érezhetjük magunkat miközben a hülye kérdéseikre válaszolunk.

HATÉKONY STRUKTÚRA

Voltak a Tescóban időszakok, amikor olyan rohammal kellett megbirkóznunk, ami mindenkinek széttépte az idegrendszerét. Hosszú hétvégék, ünnepek, karácsony, húsvét, iskolakezdés: ezek voltak azok a napok, amikor a feje tetejére állt minden, egyszerűen azért, mert sokan jöttek vásárolni. Ilyenkor általában a kasszások szívták a legnagyobbat, mert felgyűltek az emberek a pénztársoron és mire odaértek, hogy fizetni kell, mindenkinek bedurrant az agya. Csoda, hogy még nem lincseltek meg senkit. Szóval bejött a hatékony struktúra, aminek részét képezte egy Multi Skill nevű képzési rendszer. Ez simán azt jelentette, hogy mindenkinek meg kellett tanulni, hogy működik a kassza. Ez egy olyan ember számára, aki az elmúlt ezer évet nem egy jégtömbben befagyva töltötte, mindössze tizenöt percet vett igénybe. Ezután a delikvens vész esetén bevethető volt bármelyik kasszában. Tehát ha nőtt a sor, nyitottak egy új kasszát, de mivel nem volt bele ember, beszólítottak valakit valamelyik osztályról. Na, ez volt a szép baleset. A koordinációt olyanok irányították, akik áruházat legutóbb húsz éve láttak, akkor is Lego készletben. Jó példa erre egy nő, aki a vevőszolgálatot irányította, egymaga képes volt naponta többmilliós kárt okozni az áruháznak. A dolog a következőképp

működött. Rengeteg ember bejön, lefosztják a polcokat, berakják a cuccot a kocsiba és mennek fizetni. Kasszánál iszonyat lesz a sor, kinyitnak újabb pénztárokat, majd beszólítják az árufeltöltőket szolgálatra. Az árufeltöltő otthagyja az üres polcokat és a raktárt, majd kijön, hogy a vonalkódokat olvasgassa. Ezáltal elfogy az áru a polcokról, nem lesz mit megvenni, így csökken a vevőszám, csökken a sor, lehet visszamenni polcot tölteni. Ha a forgalmasabb időszakokra felvennének tartalék pénztárosokat éhbérért, akkor áru is lenne, és a sor sem nőne. De ezt nem lehetett nekik megmagyarázni. Multi Skill, bazmeg! Volt olyan, hogy az osztályvezetők ültek a kasszában és az egyes részlegek működése kártyavárként omlott be. A csúcs az volt, amikor a non-food igazgató személyi asszisztense és a grafikus gyerek egymás mellett ültek és húzkodták az árut a kódolvasó előtt. Hatékony struktúra!

De mindennek a teteje az az angol abnormális idea volt, miszerint ha ketten állnak egy sorban, meg kell nyitni egy újabb pénztárt. Ennek odaát az volt a neve, hogy ketten egy sorban. Találó, mi? Angolok kiterjesztették ezt a rendszert kishazánkra is. Na, ez végképp betette a kaput. Az emberek őrjöngve kezdték követelni, ami a plakátok szerint járt nekik. A szó szoros értelmében minden harmadik vevő hőbörgött, míg az ezelőtti átlag tízből egy volt. A Fogarasi lerohadt kasszasora egyszerűen alkalmatlan volt erre az újításra. Negyvenöt kasszánk volt, ebből harminc üzemelt. És pénztáros sem volt több, mint harminc.

Összesen! Így maximum úgy tudtunk volna kedvezni az idegeseknek, hogy beültetünk egy hentest egy nem működő kasszába. Bár amennyire a hentesek ehhez értettek, odáig se jutottak el, hogy kikerüljön „A kassza nem üzemel" tábla. Így az áruház-igazgató egy huszárvágással szembement az angolokkal, és a saját kezével tépte le az összes plakátot, amelyek az embereket hőbörgésre biztatták. Amikor jöttek az angolok és megkérdezték, hogy hol van a marketing csak annyit válaszolt: a seggemben, bazmeg! Ez itt Magyarisztán.

PLAZMÁT SNICCERREL

Számtalan esetben lett botrány abból, hogy a raktárosok úgy kezelték az árut, mintha disznóbelet lapátoltak volna a vágóhídon. Jött a millás plazma, aminek a dobozát sniccerrel vágták fel, aminek következtében a leendő vásárlónak meg kellett barátkoznia egy ökörhúgy mintázatú vájattal, ami a műanyag ház tetejét díszítette. Vagy ami a nagyobbik baj volt, egyszerűen nem vette meg senki. Ezért nagy bünti járt, de valahogy mégis rendszeresen előfordult. Ezért ajánlom, hogy ha leértékelt kiállítási darabot vásárolnak, alaposan nézzék körbe, mert érhetik magukat meglepetések. A szándékos rongálás szép példája volt, amikor egy targoncás gyerek előre megbeszélt koreográfia szerint nekitolatott a raktár egyik polcának, amin történetesen a sörösdobozok voltak felhalmozva tálcaszám. Le is borult vagy száz darab, amíg azt takarítgatták és sápítoztak a raktárosok, szépen ki lehetet pakolni a mindenfélét. Utána pedig le lehetett öblíteni a munkában kiszáradt torkot pár eladhatatlan, összenyomott dobozos sörrel. Ami az élvezeti rongálást illeti, abból én is kivettem a részem, de ez már a minden mindegy kategóriába tartozó dolog volt. Időről időre tartottunk selejtezést, amikor az igazgató által megjelölt összeghatárig kukázhattunk ki mindenféle árut. Ez agy frankó dolog volt, mert ami itt

kikerült a selejtraktárba, az már tényleg nem volt használható. Hiányos porszívók, működésképtelen televíziók, monitorok, amiket be se lehetett kapcsolni, szóval egy csomó hasznavehetetlen dolog. Ezekkel kellett megpakolni a tömörítőt, az iszonyatos présgépet, ami csak úgy falta az anyagot, mindegy volt neki, hogy kő, vas, műanyag, üveg, papír vagy esetleg hó. Ez jó módszer volt az agresszió levezetésére. Sajnos sokan lustaságból is letömörítettek olyan dolgokat, amikért tényleg fájt a szívünk. A legdurvább esetet a saját szememmel néztem végig. Egy csávó, aki a szabadidő osztályon dolgozott lehozott a tömörítőhöz húsz darab bringát. Nem voltak túl menő darabok, amolyan Tesco Mountain bike, de rendes váltós, masszív példányok. Annyi volt a bajuk, hogy valami majom kint hagyta őket az udvaron, párszor megáztak és néhány helyen berozsdásodtak. Ez egy olyan dolog volt, amit egy csiszolópapírral meg lehetett volna oldani, és akkor nemcsak a dolgozók vitték volna el akcióban, hanem oda lehetet volna adni olyan kissrácoknak, aki soha nem kapnak ilyet. De nem. A gyerek beszórta a cangákat a tömörítőbe és egy mozdulattal egy halom ócskavassá változtatta őket. Ez annyira értelmetlen dolog volt, hogy sokáig nem tudtam hova rakni. De úgy tűnt, hogy a Tescóban senkinek semmi nem drága. Megy a levesbe. Hiába hangoztatták a vezetők minden lehetséges fórumon, hogy bánjunk úgy az áruval, mintha a sajátunk enne. Csak azok tartották ezt be, akik úgy értelmezték, hogy ha az enyém, akkor haza is vihetem. Akár.

A TESCO FEKETE DOBOZA

Ez a fejezet elvileg nem része a könyvnek. Amikor úgy döntöttem, hogy megosztom magukkal az élményeimet, amiket a Tesco nevű gépezet fogaskerekei között szereztem, nem terveztem, hogy mélységében belemegyek az üzletlánc legvitatottabb elemét érintő kérdésekbe, gondolok itt a Tesco biztonsági rendszerére. Szeretném előre leszögezni, hogy a leírtak nem azért kerültek papírra, hogy azokból bárki ötletet merítsen. Főleg azért, mert reményeim és feltételezéseim szerint ezt a könyvet azok is olvasni fogják, akikről szól, így hiába kísérleteznek majd olyan megoldásokkal, amelyek már ismertek, vagy pedig jelen írás által lesznek ismertek a megfelelő emberek előtt. Persze a kreatívabb olvasók továbbfejleszthetik a trükköket, de ők sem fogják kikerülni az örök igazságot: előbb, vagy utóbb mindenkit elkapnak.

Ungot-berket megjártam a Tesco rendszerében, gyakorlatilag minden voltam, ami az ember józan ésszel lehetett, egészen fel az osztályvezetői pozícióig. A biztonsági szolgálat az egy külön tészta. Nem dolgoztam náluk, vagy nekik, mégis ismerem a rendszert töviről-hegyire. Egy srác, aki a mai napig is a legjobb barátom, igen magas pozíciót töltött be a biztonsági hierarchiában, így a történetek hitelessége számomra nem kétséges, annál is inkább,

mert sokat közülük magam is átéltem kívülállóként. Vágjunk bele! A srácról tudni kell, hogy egy biztonsági cég alkalmazottjaként kezdett nálunk dolgozni, mint külsős. A Tesco áruházak védelmét, illetve az őrszolgálatot általában külső cégek látták el, ők hozták a sameszokat, akik közepesen rosszul öltözött külvárosi pincérek benyomását keltve igyekeztek elérni, hogy a vásárlóközönség úgy tekintsen rájuk, mint a helyi serifekre. Volt nekik vezetőjük is, meg mindenféle főnökük, de az irányításukat a Tesco alkalmazottak tartották a kezükben: a biztonsági operátorok és a biztonsági igazgatók. A srác sameszként kezdte, de a belsős főnökök hamar rájöttek, hogy érdemes a gyerekkel foglalkozni, mert meglehetősen jól vágott az agya, és valami rettenetes motiváltságról tett tanúbizonyságot. Úgy dolgozott, mint egy güzü, nem ismert pihenést, egyetlen dolognak élt, hogy az összes tolvajt lekapcsolja, aki az áruházban megfordult. Ez persze sem neki, sem másnak nem sikerülhetett, de a Tesco vezetősége díjazta az igyekezetet és hamar kikérte őt a bábukat szállító biztonsági cégtől és áruházi detektívet csinált belőle. A budaörsi áruházban kezdte, de ott a légkör meglehetősen sűrű volt, ugyanis minden egyes alkalmazott mélyen meg volt győződve arról, hogy őket maga a Jóisten szarta a Központba, ezért képtelenek voltak a más áruházakban dolgozó kollégákkal szóba állni. A haveromnak ebből lett elege és átkérte magát a Fogarasi útra, ahol még annak idején én is húztam az igát, mellesleg ez volt az időszak, amikor találkoztunk és barátságot kötöttünk. Az, hogy egy biztonsági őr vagy áruházi detektív átkéri magát Budaörsről a Fogarasira, az valami olyasmihez hasonlítható, mint amikor egy meggyőződéses bőrfejű befizet egy nigériai vakációra. Akkoriban a Fogarasi volt a legmélyebb terep, főleg egy biztonságinak. A Fogarasi úti Tesco és a Pólusban található áruház volt mindennek az alja. A bűnözési statisztikánk olyan volt, hogy minden nap vártuk, hogy megjelenjen a Guinness bizottság hitelesíteni az adatokat. Míg egy normális áruházban 3–6 elfogás volt egy hónapban, nálunk 300 fölött volt a szám, és értékben sem nagyon ment félmillió alá. Itt most a civil áruházi tolvajokról beszélek és nem a dolgozókról, vagy a vezetőségről, ugyanis az igazi károkat ők okozták, de erről már sok helyen meséltem. A Fogarasi Tesco bűnözési statisztikáját tekintve az európai áruházak közötti negatív rangsorban a második helyen szerepelt. De tapasztalataim alapján gyanítom, hogy ebben a kategóriában nem osztottak első díjat. Ami nálunk ment, az ép ésszel nem volt felfogható. A srác a kasszasoron kezdte, de már ott is eredményeket ért el. Mondjuk ez nem volt nehéz, mert gyakorlatilag találomra ki lehetett bárkit emelni, tuti, hogy találtak valamit a zsebében. Majdnem minden esetben ő lett a hónap dolgozója, mert érzésre kapta el a tolvajokat. Később felajánlottak neki egy operátori állást, ami abból állt, hogy mintegy kétszáz kamerát kellett kezelni úgy, hogy közben folyamatosan figyeli a képet és szűri ki a potenciális rosszfiúkat. Így még hatékonyabban tudott

működni, aminek különös következményei lettek. Mint azt korábban említettem, az angol vezetőség időről-időre ellátogatott az egyes áruházakba, hogy megnézze, mi a pálya. Amikor megkapták a Fogarasi Tesco elfogási listáit, egy nagyobb truppot küldtek, hogy a saját szemükkel győződjenek meg arról: a hihetetlen számadat valós eseményeket takar. Jöttek a mókusok tweed zakóban és bekéredzkedtek a monitorszobába, hogy figyelemmel kísérjék a munkamódszert. Még le sem tették a seggüket a székekre, amikor befutott az első tolvaj. Majd a második és a harmadik. Egy óra alatt 11 elfogás volt, és egyik sem volt lyukra futás. Délben már az ő mutatójuk is kiakadt. Könyörögve kérték a biztonságiakat, hogy ne fogjanak el több embert, mert ez már túl sok. Egyszerűen nem hitték el, hogy ez lehetséges. Persze ők nem voltak tisztában azzal, hogy vásárlóközönségünket tekintve egy elég fura összetétellel bírtunk. Simán többen jártak lopni, mint vásárolni. Vagy majdnem...

A biztonsági rendszer a követezőképp épül fel: vannak az őrök, akik kint állnak a kasszasornál. Ők szívják a legtöbbet. Gyakorlatilag bábuk, azért vannak ott, hogy a detektívek és operátorok által lekapcsolt madarakat elkapják, ha azok átmennek a kasszasoron, vagy el akarják hagyni az áruház területét. Fölöttük vannak az áruházi detektívek, akik civilben járják az eladóteret, vásárlást imitálva, kezükben a rádióval. A detektívek fölött, illetve velük egy szinten vannak az operátorok, akik a monitorokat nézik és a kamerákat kezelik. Fölöttük a biztonsági igazgató, aki gyakorlatilag mindenért felel. Az egyes szintek és az egyes szintek dolgozói állandó rádióösszeköttetésben állnak, hogy ha „helyzet van", minél gyorsabban tudjanak reagálni. Helyzet meg folyamatosan volt. Általában egy detektív és két operátor dolgozott együtt. Ha találat volt, azaz az operátor kiszúrt valakit, leszólt a detektívnek, aki ráállt az emberre és követte, hogy mit csinál. Közben a kamerák folyamatosan rögzítettek. Amikor a lopott áruval a zsebében átlépte a kasszasort, szóltak az őröknek, akik elfogták és a biztonsági irodába kísérték, ahol mindenféle dolgok történtek a hivatalos és a nem hivatalos fajtából is attól függően, hogy ki volt a tolvaj, illetve hogyan állt a helyzethez. A rutin az volt, hogy a madárra rárepültek a sameszok, közölték vele hogy biztonsági ellenőrzés van, és hogy most be fogják kísérni a biztonsági helyiségbe. Ekkor már egy kamera rajtuk volt, hogy rögzítse az útvonalat, nehogy később a figura arra hivatkozzon, hogy bántalmazták. Az irodában feltették neki a kérdést, hogy van e nála bármi, ami az áruházból származik és nem lett kifizetve. Ha tagadott, akkor jött a detektív, vagy az operátor és elmondta neki, hogy pontosan mit csinált. Ha vallott, akkor jegyzőkönyv, és el volt intézve a dolog. Ha tagadott, akkor jött a motozás. Ami ezután történik, az kétféle eljárás lehet, függően a lopott áru értékétől. Ha tízezer forint alatt van, az sima szabálysértés, fölötte bűncselekmény és akkor a biztonságiaknak hívniuk kellett a rendőrséget.

A baj csak az volt, hogy a tolvajokra csak a detektívek tudtak teljes figyelmükkel összpontosítani, a monitorosok ugyanis azzal voltak elfoglalva, hogy a dolgozók ügyködését figyelték. Az ugyanis sokkal jobban megérte. Míg egy spontán tolvajnál sok esetben csak egy sportszeletet találtak, a rendszeren belüli emberek milliós tételekkel dőltek meg. A folyamatosan változó személyzeti összetételben rendszeresen akadtak időszakok, amikor a kollegáknak volt idejük megismerni egymást. Ez akkor fordult elő, ha már régen nem volt tisztogatás, vagy nem rúgtak ki egyszerre sok embert. Kiépültek a barátságok, illetve a felületes ismeretségek osztályvezetők, árufeltöltők, biztonságiak, vevőszolgálatisok, igazgatók, és áruátvevők között. Amikor a fogaskerekek megfelelő pozícióba fordultak, akkor nyílt a zár. Akkor sikerült rést ütni a pajzson. A belső akciók halála volt ugyanis, ha valaki magányos farkasként próbált okos lenni. Az mindig lebukott. Nem volt, aki fedezze, viszont egy tucat volt, aki felnyomja. Az összehangolt akciók igazi csapatmunkát igényeltek. Innen üzenem a multik főnökeinek, felejtsék el a raftingolós, sziklamászós teambuildingeket. Nem akkor épül ki egy jó csapat, ha a titkárnő és a személyzeti főnök ugyanazon a sziklaszirten vizeli le a saját lábszárát a félelemtől. Kell egy jó kis közös stiklit csinálni, és rögvest kiderül kik és hogyan tudnak együttműködni. A Tesco ebből a szempontból a legjobb csapatokat produkálta. Persze közülük is sokan lebuktak, de a tolvaj biznisz az már csak ilyen.

Történt a következő: a monitoros gyerek kiszúrja a képernyőjén, hogy a műszaki osztályon hármasával pakolják a DVD lejátszókat a bevásárló kocsiba. Ez pedig nem egy sűrű dolog. Rádión leszólt a detektívnek, hogy ugyan már, nézzen utána a dolognak. Lehet, hogy a srácok most kaptak fizetést és jöttek shoppingolni, de nem árt az óvatosság. Detektív gyerek sétál egy kört és jelenti, hogy öt kocsit is talált, annyi műszaki és informatikai cuccal, amennyivel két Halálcsillagot fel lehet szerelni. Oké. Egyelőre nem lehetett semmit sem tenni, mert lehet, hogy valaki tényleg be akar vásárolni. Meg kellett várni, míg a kocsik elindulnak. Először ez egyik. Srác szépen tolta a vevőszolgálati kijárat felé, ahol azokat a cikkeket lehetett kitolni, amelyeket a műszaki osztályon már kifizettek a vásárlók, és ezt a tényt blokkal is tudták igazolni. Ahogy ment a kocsi a kijárat felé, a monitoros észrevett valamit. Nem volt egy szembetűnő dolog, de mégis kiszúrta, hogy a vevőszolgálaton lévő őr kacsint egyet. Azonnal riasztották a teljes rendszert és lekapcsolták az összes figurát, beleértve az őrt is, aki hamis blokkal akarta kiengedni az árut. Egy rohadt szemmozdulaton múlt az egész. Három és fél milliót fogtak meg és öt embert. Kiderült, hogy ez az egész dolog már megy egy ideje. Egy komplett bűnszövetkezetet sikerült felgöngyölíteni úgy, hogy az őr mindent bevallott. Egy címet is sikerült kiszedni belőle, amivel az őrszolgálat felhívta a Rendőrséget. A második meglepetés onnan jött. Szóltak, hogy a címen lakó figurát már egy ideje keresik. Kommandósok

mentek ki a lakására, ahol még hét és fél milliónyi árut találtak. Kiderült, hogy ez egy régebben működő bűnszövetkezet, akik arra specializálódtak, hogy feltérképezték nagyobb áruházak biztonsági szolgálatát, majd kerestek valakit, akit beszerveztek és rajta keresztül ütöttek rést a pajzson. Ez a legegyszerűbb és legbiztosabban működő metódus. Amíg le nem buknak. De mint említettem, egyszer mindenki lebukik.

Néhány trükk azok közül, amelyeket a biztonságiak göngyölítettek fel, de valahogy mindig bejönnek. Egészen egyszerűen azért, mert a tolvajok az ilyen esetekben a pénztárosok figyelmetlenségére, leterheltségére apellálnak. A lopott termékek között előkelő helyen szerepelnek a kozmetikai cikkek. Főleg a méretük és az áruk miatt. Kicsik és drágák. A hölgyek pedig előszeretettel használnak olyan árkategóriás szemspirálokat, amelyet sokkal kisebb lelkesedéssel fizetnek ki. Marad tehát a lopás. A leggyakoribb trükk a háztartási gyertya. Ezt már ki se próbálják, mert a kasszások a gyertyás dobozokat újabban rutinszerűen ellenőrzik. A metódus a következő. A tizenkét gyertyából négyet kivesznek, és a helyüket telepakolják szempillaspirállal. A vonalkód amúgy is a dobozon van, az, hogy mi van a dobozban, pedig jól látható, hiszen rá van írva. Hello! Ha gyertya van rajta, akkor gyertya van benne, punktum. A másik trükk a húsz kilós kutyakajás zsákba gyömöszölt márkás szeszesital. Kurva nagy zsák Chappy, benne egy pár üveg viszki vagy Unikum. A súlyhoz nem sokat tesz hozzá,

a granulátum miatt nem csörömpöl. Ideális. Csak a lyukat kell valahogy eltüntetni, amin keresztül a kamerák által befogni képtelen helyeken a gyömöszölést megoldják. Van technika a visszaforrasztásra is, de hadd ne én áruljak el mindent. Tessék gondolkodni is. A kreatív tolvaj fő ismérve, hogy mindent fel tud használni az áruházban a siker érdekében. Terméket, eszközt, helyzetet, alkalmat egyaránt. Mosópor. Dobozos kiszerelés. Belefér egy literes Unikum. Vagy egy marék körömlakk. Ritkán nézik meg. De a nyerő a Diszperzites vödör. A Diszperzit egy azonnal kenhető, folyékony festék. Sűrű. Fehér. A lopott szajrét le kell zacskózni, majd szépen leereszteni a lötty aljára. Tető visszapattint, és már lehet is a kasszához fáradni. Higgyék el, a szerencsétlen pénztáros, még ha sejt is valamit, nem fog a festék aljáig letúrni, hogy van-e ott valami. Szerintem a diszperzitesekből évente egyet, ha megfogunk. De majd maguk növelik a statisztikát. A díszdobozos piák cseréjével viszont ne nagyon foglalkozzanak. Gondolok itt az olcsó díszdobozos viszki üvegébe becsempészett18 éves single malt finomságra. Az egyik kettőnyolc, a másik nyolcezerhat. Nem irtóztató a különbség a rizikóhoz képest, mégis sokan csinálják és mindeközben baromi ravasznak érzik tőle magukat.

Még néhány tévhitet szeretnék elosztani, csak azért, hogy megkíméljem magukat az esetleges felesleges munkától. A pénztárnál elhelyezett kapuk, amelyek tetején a piros lámpa is van, nos, azok valóban detektorok, de csak és kizárólag a rablás-

gátló rendszerekhez készített eszközökre jeleznek be. Ezek a széferek, a ruhavédők és az etikettek. A vonalkód nem riaszt be. Tehát ha lopni akartnak, felesleges komoly kapargatásba átmenni, a vonalkódban semmi nincs, csak az ár és termékinformáció.

Azért írom le nyugodt szívvel mindezt, és nem számolok a későbbi kritikával, esetleg rosszindulatú gyanúsítgatásokkal, miszerint tolvajlást oktatok, mert maguk – hacsak nem tolvaj alkatok és már korábban is erre az útra tértek – nem fogják tudni ezt megcsinálni. A lopás ugyanis nem olyan, hogy belevágok, és hidegvérrel végigviszem. Ha ilyen lenne, az olyan áruházak, mint a Tesco, vígan lehúzhatnák a rolót. Nem. Aki nem erre állt rá, nem fogja tudni feltűnésmentesen megcsinálni. Később majd ki fogok térni az áruházi tolvajok adottságaira, lelki világára, indíttatására, látni fogják, hogy iszonyatosan könnyű lebukni. Ha nem a megfelelő módon viselkednek, nem a megfelelő irányba mozognak, nem a megfelelő ruha van magukon és nem megfelelő színű a fülük, nagyon hamar lebuknak. Rutinos és képzett monitorosok, áruházi detektívek, valamint biztonsági őrök vadásznak a tolvajokra napi huszonnégy órában. Ha maguk kezdők, szinte azonnal lebuknak. Vagy a profikat kell figyelni, vagy sokat kell gyakorolni. De ha rám hallgatnak, nem teszik egyiket sem.

TÉVÉT EGY KIFLIÉRT

Az alábbi eset egy tizennyolc éves biztonsági őrhöz kapcsolódik, aki a Fogarasi Tescóban dolgozott a vevőszolgálati pultnál. Ő ellenőrizte a műszaki osztályon vásárolt és az ott ki is fizetett termékek blokkját. A cetlit, amin rajta volt a FIZETVE bélyegző összehasonlította a csomagolás tartalmával, és csak azután engedte ki a vásárlót. Az hamar leesett neki, hogy ő a serif a faluban, tehát őt nem ellenőrzi senki. A rendszert hamar felépítette. Ha valaki vett egy televíziót két lehetőség volt előtte, feltéve persze, ha nem lopni jött. Vagy helyben kifizette és akkor kapott egy blokkot, mely igazolta az összeg rendezését, vagy felpakolta a kocsira és sorba állt vele a kasszánál. Utóbbi azért volt macerásabb, mert senki nem szeretett órákat várni, főleg úgy, hogy csak azért a bizonyos televízióért ugrott be. Így sokan fizettek a műszaki pultnál és tolták ki a vevőszolgálaton az árut sorban állás nélkül. A gyerek megfigyelte, hogy akkor kell lépni, amikor nagy a tülekedés és a műszakis eladó azt sem tudja, hol áll a feje. Az akció egyszerű, de jól kivitelezhető tervet igényelt. Srác behívta egy haverját aznap, amikor ő teljesített szolgálatot, mint kiengedő ember. Haver felkapott egy blokkot a parkolóban elszórtak közül, méghozzá egy meglehetősen rövidet, nem olyat, amin ezer termék szerepelt. Megvárták,

míg felgyűlik a sor a műszaki osztályon, amikor is a haver leemelt egy plazmát, felpakolta a kocsira, kicsit kolbászolt a pult körül, majd megindult a vevőszolgálati kijárat felé. A kamera, amelyik ezt a rizikós kijáratot figyelte csak azt látta, hogy jön egy ember a kocsira pakolt televízióval. Őr megállítja – esetünkben a 18 éves okostojás –, tüzetesen megvizsgálja a blokkot, amelyen tíz darab kifli szerepelt. Majd megnézi az áru kódját, fontoskodva körbejárja a dobozt, majd kegyesen int, hogy mehet. Na, ezt szúrták ki a biztonságiak, mármint azok, akik nem voltak beépítve. A srácért rendőrök jöttek és bilincsben vitték el. Laza házkutatás során hárommilliónyi cucc került elő innen-onnan. A gyerek nem volt hülye, csak nem tudott ellenállni a kísértésnek és baromi éhesnek bizonyult. Ha kicsit odafigyel, ma is ott dolgozik és akkor nekem is van plazmám, mert szegről-végről jóban voltunk. Sebaj. Ez van.

Ha már a műszaki osztálynál tartunk, volt egy másik módszer, ami komoly előkészületeket igényelt, de az eredmény nem maradt el ebben az esetben sem. Az okosságot ebben az esetben a vonalkód jelentette. Először pár szót arról, mi az a vonalkód, hiszen ez az egyik legfontosabb eszköz, amivel a nagy döntéseket meg lehetett oldani. A vonalkód, amit már mindenki látott, és feltehetőleg ezen a könyvön is megtalálható, egy egyszerű adathordozó rendszer, az adott termék DNS-e, ha úgy tetszik, amely magában foglalja az áru minden lényeges tulajdonságát, illetve bizonyos információkat ehhez a kódhoz lehet rendelni.

Különböző vastagságú fekete és fehér csíkok alkotják, és a tévhittel ellentétben nem a fekete vonalak vastagsága, hanem a köztük lévő távolság a lényeges. Ezt a vonalkódot egy megfelelő, erre fejlesztett berendezés olvassa le a kasszánál és hívja le a központi rendszerből a hozzá rendelt terméknevet és eladási árat. Tehát a kassza pontosan tudja, hogy abban a dobozban, amit leolvasott, egy Olympus digitális fényképezőgép van, és az ára 49.990 forint. Már ha az van ugyebár... és itt jön az okosság. Az egyik srácnak rettenetesen megtetszettek azok a 19 collos, lapos TFT monitorok, amik a műszaki osztályra érkeztek. Sőt, mind a tizenkét darab nagyon megtetszett neki. Egyetlen kifogásolható tulajdonságuk az áruk volt, ami közel kétszázezer forintra rúgott darabonként. Ezt sajnos nem engedhette meg magának, hiszen keresett vagy hetvenet. Ebbe csak azok a tizenötezer forintos monitorok fértek volna bele, amelyek viszont egyáltalán nem jöttek be neki. A srác pedig komoly ember volt, nem kellett neki más, csak a minőség. Ez egy megoldandó helyzet volt. A megoldás pedig kézenfekvőnek látszott. Leszedte a vonalkódot tartalmazó fóliát a gagyi monitor dobozáról és hazavitte. Otthon a korábban döntött számítógépe és szkennere segítségével beolvasta a kódot, majd egy ugyanolyan fóliára kinyomtatta (szintén okosított nyomtatóval), méghozzá tizenkét darabban. Másnap aztán néhány haverját csatarendbe állította az áruházban, majd egy mozdulattal kicserélte a TFT monitorok fóliás vonalkódját a frissen gyártottakra. Egy telefont kellett

csak megeresztenie és hirtelen sok embernek támadt kedve TFT monitort vásárolni. Jöttek is a kocsival egymás után, mikor a srác már régen a raktárban végezte a dolgát. Lepakolták a halmot és egyenként kivitték különböző pénztároknál. A kasszás és a kasszát ellenőrző számítógép, amit a biztonságiak is figyeltek, annyit mutatott, hogy MONITOR, 14.990-. És ezt pontosan tizenkét esetben mutatta. Senkinek nem volt egy szava sem. Hiszen a monitor, az monitor, ugyebár. Ez a mai napig működő rendszer, csak a nyomtatásnak kell tökéletesnek lennie.

Amivel viszont ne próbálkozzanak, az a benti vonalkódok eszement cseréje. Ez minden esetben lebukáshoz vezethet főleg azért, mert maguk, akik netán lopósak, meg vannak róla győződve, hogy valami nagyon frankót találtak ki. A kassza régebben valóban nem írta ki a termék nevét, csak az árát, de ez ma már nem így van. A kasszás sem hülye, ha éppen a Gyűrűk Urának exkluzív, díszdobozos kiadását viszik ki, és kassza anynyit közöl a kezelőjével, hogy tizenkét deka köményes Anikó sajt, rögtön nyomja a gombot, és már jön is a biztonsági őr. Ezt a szitu pedig túl gyakran történik meg ahhoz, hogy azt maguk ki tudják magyarázni. Csak egyetlen esetre emlékszem, amikor sikerült ezzel a módszerrel közel félmilliót kivinni, de csak a kapuig, mert ott ők is megdőltek, erről lásd a CUKROSBRIÓS trükköt.

Azt hiszem, azért jutott először egy DVD film az eszembe, mert el akartam mesélni maguknak a ballonos DVD Batman esetét. A

DVD filmek méretük és értékük miatt a tolvajok kedvelt termékei közé tartoztak, és itt most az áruházi tolvajokról beszélek, nem a dolgozókról. Az áruvédelemnek többféle formáját is használtuk. Volt a mágnes, amit a ruhákra és bőrkabátokra tűztünk és csak a kasszánál lehetett levenni, volt az etikett, ami szintén mágneses alapon működött, csak az értékesebb, kisebb árukba rejtettük el, mint például a konzerv libamájba, díszdobozos italokba vagy borotvapengékbe, és voltak az úgynevezett széferek (safer), ami azt a bizonyos keretet jelentette, ami lezárja a CD és DVD okokat, hogy azokat ne lehessen kinyitni. Ha ez egy illusztrált könyv lenne, semmiből nem állna megmutatnom egy egyszerű kis rajzon, hogy miként lehet a széfertől megszabadulni egy hajtű vagy gombostű segítségével, de ez sajnos most nem áll módomban, így kénytelenek hinni nekem. Ugyanakkor a dolog valójában lényegtelen, mert a ballonos Batman nem szarozott olyan földi dolgokkal, mint a lopásgátló eszközök eltávolítása. A monitoros, aki a kamerák képét nézte, egyszer csak arra lesz figyelmes, hogy egy cowboykabátos fószer tízesével tömi a ballonjába a lemezeket. Nem hittek a szemüknek. Nem bajlódott az a pasi semmivel, csak rakosgatta be a lemezeket. Monitoros rögtön le is szólt a kasszánál álló biztonságiaknak, hogy figyeljék a hapsit, hol megy ki, mert a kasszánál lévő érzékelő tuti, hogy be fog jelezni. Jelzett, a szart! A fószernak olyan preparált kabátja volt, amilyet még életemben nem láttam. A bélés alatta egy speciális fóliából készült árnyékoló volt, ami tel-

jesen lefedte a széferek mágneses mezejét, a kabáton belül pedig hatalmas zsebek voltak, így egyszerre ötven lemezt tudott kivinni egyszerre feltűnés nélkül.

A Fogarasin mindenek felett az éjszakák voltak a legkeményebbek. A környék valahogy vonzotta azokat az elemeket, amilyeneket normális esetben csak a B kategóriás akciófilmekben lehet látni. Stricik futtatták a kurváikat az áruház mellett, pénzbehajtók találkoztak a parkolóban, drogdílerek bonyolítottak kisebb-nagyobb ügyleteket a kocsigyűjtő bódék mögött, szóval zajlott az élet. Az áruház sem olt veszélytelen napnyugta után, de sötétben kimenni csak a legelszántabb őrök mertek. De még erre sem volt szükség, mert jött be a baj magától is. Létezett egy társaság, akik ellen minden eszköz csődöt mondott. Voltak vagy tízen. Nem sokat szaroztak, besétáltak – be voltak tépve, mint egy mozijegy – és elkezdtek pusztítani. Törtek, zúztak, amit értek. Még szerencse, hogy aznap éjjel a keménymag volt szolgálatban, és az a pár ózdi gyerek, aki a kasszasoron lézengett, már nem egyszer látott ilyet a helyi diszkóban és pontosan tudták, hol kell megfogni egy embert ahhoz, hogy nagyon fájjon neki. A közelharcba a monitorosok és a detektívek is beszálltak és nagy nehezen sikerült a srácokat kipakolni az áruházból. Másnap reggel jönnek vissza, nagy bűnbánó szemekkel, látszott, hogy bármit is szedtek be előző este, az már távozott a szervezetükből, teret adva a logikus gondolkodás bátortalanul előtörő agyi impulzusainak. Kérdezték, hogy van-e

felvétel az előző estéről? Mármint hogy rögzítettük-e a balhét. Persze. Aha. És nem lehetne valahogy törölni, merthogy megbántak mindent és bocsi. Mondták nekik a biztonságiak, hogy még az is lehet, hogy tudnak tenni valamit, ha ez nem fog megismétlődni. Persze, hogy nem. Csillagokat leígérték az égről. A biztonsági főnök nagylelkűen megígérte, hogy letörli csak azért, hogy gyorsabban szabaduljon tőlük. Kell a francnak egy napi papírmunka egy maréknyi drogossal, akik éjjel úgyis zombivá változnak. A srácok baromira örültek a gesztusnak és közölték, hogy akkor az a bevásárlókocsi, ami ott áll az ajtóban egy kis figyelmesség a részükről. Egy rakat piát vettek az őröknek. Mindent összevásároltak, amit kapni lehetett a legjobb viszkiktől a pezsgőkig. Ez volt a jatt. Viszont az ígéretüket is beváltották, nem is láttuk őket többet a környéken sem, a felvétel meg ment az archívba.

Ha már a kemény dolgoknál tartunk, a Fogarasin volt az egyik legdurvább elfogás, ami bizonyítja, hogy a hazai bűnözők hála istennek soha nem lesznek annyira összetettek, mint a Da Vinci kód. Figura bejön az áruházba és nekilát, hogy bevásároljon. Ideális „baromira nem tolvaj" külső. Ápolt, igényes megjelenésű öltönyös férfi. Teszi a dolgát, nem süt ki a tömegből. Isten tudja, hogy találta meg a monitoros srác a kamerával, méghozzá pont akkor, amikor kellett. Az ürge zsebre vágott egy csokit. Ez pont olyan eset, amire senki nem számít. Csak ruhában lehetett rajta

vagy százezer forint. Monitoros leszól a detektívnek, aki leköveti a fószert a kasszáig, majd megadja a személyleírást a kasszasoron szolgálatot teljesítő sameszoknak. A személyleírás valahogy úgy hangzott, hogy a gyanúsított lényegesen jobban öltözött, mint a múlt héten itt járt angol delegáció bármely tagja. A pasas kifizeti a vásárolt cuccokat, és már lépne is ki a kapun, amikor rászállnak a biztonságiak. Szokásos legyen szíves duma és már mennek is a biztonsági helyiségbe. Emberünk rendkívüli együttműködési szándékról tett tanúbizonyságot, ami meglehetősen gyanús volt a mi közegünkben. Először azt hittem, valami provokáció, mert sokszor megesett hogy bedrótozott tévések jöttek uborkaszezonban, hogy majd ők jól megveretik magukat és akkor lesz szenzáció. Ez is valami különleges dolognak ígérkezett, hiszen az alapból nem normális, vagy legalábbis nem túl gyakori, hogy egy kifejezetten jól öltözött, elegáns, pénzes figura lopjon, de hogy még együtt is működik, sőt, egyenesen mézesmázos modora van...neeeem. Itt valami gáz lesz. Ez a fószer annyira simán meg akarja úszni ezt egy jegyzőkönyvvel és egy ejnye-bejnyével, hogy az már gyanús. A biztonság kedvéért elkérték a személyi igazolványát és az egyik őr betelefonált a rendőrségre, hogy adatokat egyeztessen. Az ügyeletes tiszt némileg izgatott hangon közölte vele, hogy tök jó, az adatok stimmelnek, a fiatalembert négyrendbeli erőszakos közösülésért körözik. Lesznek szívesek bent tartani, már jönnek is érte. Izgi volt. Amíg odaértek a rendőrök mi is elbeszélgettünk egy

kicsit a gyerekkel és elmagyaráztuk neki, hogy nem dugunk, ha a másik nem akarja. Így megy ez. Csak azt reméltük, hogy a sitten majd kiderül, hogy többrendbeli nemi erőszakért ül és egy nyomorult sportszeleten csúszott el. Ott bent szeretik az ilyet. Vidámság.

A Tescóban kétféle hiányt tartanak számon: ismert és ismeretlen hiányt. Az ismert hiány az egyszerűbb dolog, oda tartozik minden, amit megettek, elloptak, kivittek, vagy be se hoztak. Az ismeretlen hiány neccesebb, mert, mint ahogyan a nevében is foglaltatik, ismeretlen. Ide azok a dolgok tartoztak, amik szőrén-szálán eltűntek, nyom nélkül. Sokszor azt sem tudták, hogy mi tűnt el. Csak a leltárnál jelentkezett némi hány. Mondjuk háromszázmillió a Fogarasin, mielőtt a nyakunkba kaptuk volna E.t. Sok kamion és szállítmány érkezett papír nélkül. Ezekből lehetett csemegézni a kisembereknek, akiknek elég az, hogy bevételeznek tíz raklap sajtot és csak kilenc jön le a platóról. Zsebbe meg az ötvenes. A dolgozók ennél feljebb nem nagyon gondolkoztak, ők főleg a kis szajrékra mentek. Fölötte voltak persze az alkalmi tolvajoknak, de ahhoz képest, amit a vezetőség csinált, sehol nem tartottak. Kis okosságok, rafkózások, piti tolvajlás. Persze lebuktak, és ki is rúgták őket, de igazán nagyot soha nem tudtak szakítani. A vezetőség persze igen. Amit soha nem is értettem, mert számos olyan jövedelemforrásuk volt, amely nem volt ugyan legális, de fedeznie kellett a legmagasabb igényhez szabott szükségleteket is.

A tolvaj hierarchia a következőképp nézett ki: először is volt a szerencsétlen nyomorult, majd jön az alkalmi (ide tartozik zabálás is), utána a profi, őt követi a szervezett, majd a magányos dolgozó, a szervezett dolgozói csoport, a megrendelésre dolgozó dolgozók, az osztályvezetők, és végül az igazgatók. Legfelül itt is az áruház-igazgató van. Külön kategória a zsebes román, vagy a zsebes cigány. Nézzük az egyes csoportokat, és akkor maguk is eldönthetik melyikbe tartoznak, ha egyáltalán.

A Szerencsétlen Nyomorult. Többnyire beteg, mentálisan sérült, vagy drogos. A Fogarasin mindhárom kategóriába tartozó vásárlótípus törzsvendégnek számított. Volt egy heroinos srác, rendszeresen tőlünk akarta ellopni a napi lövés ellenértékét. Már a parkolóban kiszúrták, mert két órájába tellett, mire megtalálta a bejáratot és bejött. Ha nagy volt a tömeg, szerencséje volt, mert egyszerűen besodorták, mint a folyó az uszadékfát. Az, hogy mit lopott attól függött, hogy melyik polc előtt tért magához egy pillanatra. Nem hiszem, hogy egy flakon Domestosnak, vagy doboz tojásnak baromira örült az elosztója, ezért egy idő után józanabb állapotban érkezett és a műszaki felé vette az útját. Nem volt nála más, csak egy újság és egy papírzacskó az egyik gyorsétteremből. Eltűnt a műszakinál, majd kisétált az áruházból, mondván, ő nem vett semmit. Persze a monitorosok látták, hogy dudorodik a trikója hátul. Nosza, lerohantak, addigra a gyerek már átpakolta a kajás zacsiba az asztali CD lejátszót és sétált kifelé. Ahogy észrevette a

nyomába szegődött kopókat, azonnal megugrott. Én embert így futni még életemben nem láttam. Mintha puskából lőtték volna ki. Vagy be. A biztonságiak azonnal üldözőbe vették kábé olyan esélylyel, mintha egy kivénhedt postagalamb próbálná felvenni a versenyt egy jó erőben lévő kerecsensólyommal. De azért a nyomában voltak valahogy. A srác a Pillangó utcai metrómegállóig futott és szerintem nem volt az agyánál, mert egészen egyszerűen beugrott a metróalagútba. És amilyen szerencséje volt, pont jött a szerelvény. De a csoda megtörtént. A gyerek a sínekre esett és onnan lepattant a folyosó szélére, így a szerelvény – aminek egyébként esélye sem lett volna megállni – elrobogott mellette. Túlélte, de azóta nem láttuk. Nem csodálnám, ha ezután leköltözött volna valami Krisna farmra, és tűt csak akkor vesz a kezébe, ha elszakad a csuhája.

Pillangó. Pillangó egy nagyon vagány srác volt. Az igazi nevét soha nem tudtuk meg, de nem is volt rá szükség, annyira egyértelmű volt, hogy ő nem lehet más, csak a Pillangó. Homlokán ugyanis egy börtönben felvarrt, tűvel, cérnával, tintával készített lepke díszelgett, egyértelmű azonosítási pontot szolgáltatva ezzel a Rendőrségnek, hiszen ők is tudták, hogy így meglehetősen nehéz elvegyülnie bármilyen tömegben. Pillangó vidám gyerek volt ahhoz képest, hogy áttételes rákja volt. Naponta járt hozzánk lopni. Csak cigarettát vitt, azt is százasával. A haverom többször megfogta, de nem tudtak vele mit csinálni. Jegyzőkönyv,

majd elengedték. Egyik nap különösen nagy tételt vitt és a srácok követni kezdték, hogy ugyan már hova viszi, hátha sikerül valamiféle orgazda vagy csempész hálózatot felgöngyölíteni. Ez mindig is benne volt a képben, még akkor is, ha nem tartozott a szűk értelemben vett feladatkörhöz, ugyanis, ha megfogtak egy hálózatot, onnan nem jött több megrendelés és egy ideig nyugi volt. Egészen addig, amíg ki nem épült egy másik lánc. Szóval kiderül, Pillangó nem magának lop. Volt a környéken egy hajléktalan szálló, a modern Robin Hood oda hordta a cigit. Ajándékba.

Ludas úr nevét le kell írjam, még akkor is ha egy vértolulásos ombudsmannal kell majd farkasszemet néznem, ugyanis a neve annyira nem illett hozzá, hogy az hihetetlen. Ludas úrnak a sors különös szeszélye folytán minden tekintetben nélkülöznie kellett korai névrokonának agyafúrt gondolkodását. Ludas úr minden nap bejött lopni. És minden nap ugyanazt lopta. Két kifli, tíz deka párizsi és fél liter Fanta. Soha mást. Soha többet. Soha kevesebbet. Ez volt az ő adagja. Meg volt arról győződve, hogy az áruházlánc tartozik neki ennyivel. Mindig elkapták. Mindig elengedték. Mindig újra jött. Egy idő után már el se kapták, hanem a haverom fizetgette neki a kajáját. Mindig ugyanazt. Soha mást. Soha többet.

Az alkalmi tolvaj. Az a kategória, amibe a legkönnyebb spontán beleesni. Valamiéért mindenkiben megvan a késztetés, a kísértés, de hála istennek ezt sokan képesek legyőzni. Ez az, amikor azt gondolják, hogy az a csokika nem fog hiányozni senkinek, az a

rágócska igazán semmiség. Sajnos nem így van. A biztonsági szolgálatokat minden áruházban ez a kategória idegesíti fel a legjobban. Ők ugyanis bevásárolni jönnek és fizetnek is, mint a katonatiszt. Húsz, harminc- ötvenezer forintokat és mégis van valami a szebben. Sokan extrém sportként űzik, hogy röhögjenek egyet a parkolóban, bamba őr, most jól átkúrtalak. De aki tudja, hogy mivel jár ha elkapják, az hamar lemond erről az adrenalin adagról. Az őrök ugyanis nem a diszkréciójukról híresek. Kiszúrják magukat már a polcok között, átengedik a kasszán, hogy biztos legyen a lopás ténye, majd mindenki szeme láttára körbeveszik és bekísérik az irodába. Ez ciki. Gáz. Nem szimpi. Nem is kell ez senkinek. A szolgálatnak munka, maguknak megalázó. Akkor inkább csinálják profi módon, hogy akár meg is érje lebukni.

Sajnos a cigányokat majdnem minden kategóriánál meg kell említenem. Közhelyszámba megy, hogy nekik a vérükben van. Hát, tényleg. És ezt most nem a Fogarasi úton eltompult szociális érzékenységem mondatja velem, hanem a tapasztalat, amit sikerült ebben a tárgykörben megszereznem. A cigányok majdnem mindig vittek valamit. Még akkor is, ha százezerért vásároltak. Valami volt a zsebben. A fő érvük az volt: testvérem, hát halljak meg, te, a véremben van. És ha ők mondják... valahogy el lehet hinni.

Ebbe a kategóriába tartozik a zabás is. A listát a Túró Rudi vezeti. Majd nézzenek jól körül, ha legközelebb Tescóba mennek.

Nyakam rá, hogy fognak találni pöttyös papírt a földön. A második helyezett a tampon. Ezt soha nem értettük. Ciki venni? Ciki pénzt kérni rá anyutól? Nem tudom... A legcikibb az, amikor a kiscsajt egy doboz lopott tamponnal kapja el öt kigyúrt srác. Tényleg nem jó, tessék mamától pénzt kérni. Megy még a kifli, a Red Bull, minden, amit hamar be lehet kapni. Ez sajna ugyanolyan lopásnak minősül. Igaz, hogy tízezerig csak szabálysértés, de kinek kell a tortúra egy rohadt zsemle miatt?

Az alkalmi tolvajok közt volt egy érdekes eset is. Anyuka jött be a gyerekével és sétált ki egy kötélfülű szatyorral, ami tele volt élelmiszerrel. Azonnal megfogták őket, méghozzá a kasszasoron álló legbambább gyerek, aki annyira agresszív volt, mint egy zsírfolt. A haját leüvöltötte a nőnek a gyereke és a többi vásárló füle hallatára. Akkor a barátom volt a főnökük, azonnal lerohant az irodából és elküldte a magára baromi büszke gyereket kávézni, mondván, majd ő megoldja a szitut egyedül. Nézi a szatyrot. Kenyér. Tej. Vaj. Uborka. Mindenből a legolcsóbb. Csak kaja. Valószínűleg nem volt mit enniük. Szó nélkül engedte el a nőt a gyerekével és a szajréval együtt. Ezt csak azért mondom el, mert tolvaj és tolvaj közt is van különbség. Isten ments, hogy most belecsússzak mindenféle morális kérdések elemzésébe, de tény, hogy nem ugyanúgy álltak egy pialopós, mint egy kajás tolvajhoz. Még ha jogilag nincs is különbség köztük...

A profi tolvaj. Ebből volt a legtöbb nálunk, ez a legösszetettebb kategória. Többnyire egyedül dolgozik, ami veszélyes és kemény dolog, mert így csak magára számíthat. Ők már ismerik az áruházat. Tudják, hol vannak kameratiszta területek, amelyeket nem látják a monitorosok. Célzottan jönnek és tudják, mit akarnak vinni. Slágertermékül a zsilettpenge. Ami jó drága, a cserélhető fajta. Ezeket később aluljárókban árulják. Csakúgy, mint az elemet. Szemük sarkából figyelik a kamerák mozgását. Ismerik a rendszert, fejükben van az alaprajz, minden. Jönnek, kivárják a megfelelő pillanatot. Lecsapnak és már mennek is. Az értékesebb italok is a kedvenc termékeik között vannak. Higgadtak, nem idegesek, nem éhesek és rendszeresen visszajárnak. Emiatt sokat el is kaptunk belőlük. Volt egy roma asszony, aki a rokolyája, vagy mije alatt egy övet viselt, amin húskampók lógtak, erre alkalmanként felakasztott vagy egy tucat téliszalámit. És szépen kisétált. Pontosan tudta, hogy nincs olyan tagja a biztonsági szolgálatnak, aki szeretne egy kétszázkilós roma öregasszony hatalmas szolnyája alatt turkálni. Aztán végül mégis csak akadt valaki Borsodból. Ez lett a veszte.

A következő szint az ugyanez, csak szervezett formában. Őket a legnehezebb kiszűrni, mert soha sem tudjuk, hogy hányan vannak. Alaptrükk, hogy bejönnek öten, az egyik feltűnően lopni kezd mondjuk egy csokitélapót. A másik négy közben stikában és nagyon profin pakolja az értékesebb árut. Monitoros kiszúrja, ahogy

a mikulás piros süvege lassított felvételben eltűnik a zsebben, és már riaszt is. Megy a drót a detektívnek, aki rááll a gyorsan mozgó figurára. Hogy ne szalassza el, szól az őrségnek is, akik már viszkető tenyérrel várják a gaz csokitolvajt. Ha kilépett a pénztártól azonnal lecsapnak rá és megindul a procedúra, ami lefoglalja az őrség nagy részét. Közben a négy másik szépen kisétál. Ez alaptrükk. Ennek persze vannak kifinomultabb verziói is.

A Kempóst a mai napi üldözik. Soha nem sikerült elkapni, pedig tudjuk, hogy mit csinál. A gyerek rendszeresen bejár az áruházba, és figyeli a kamrákat. Ahogy kiszúrja őt a kamera, már megy is. A társai közben dolgoznak. Neki az a dolga, hogy feltűnő legyen. Soha nem tudtuk meg kikkel jön, kik a társai. A nevét sem tudjuk, mert még egyszer nem sikerült rajtakapnunk. És ha meg is lenne, nem valószínű, hogy köpne. Azért nevezzük kempósnak, mert az egyik szolgálatos őr rendszeresen jár kempo edzésekre és egyik nap összefutott a sráccal, amint éppen gyakorolt a sarokban. Innen lett kempós. Ők fogkefére specializálódtak. Kétszázasával viszik. Ez az áru is ugyanott köt ki, az aluljárókban vagy a kínai piacokon. Itt kell megjegyeznem, hogy sok kínai jött hozzánk is, de ezek soha nem lopnak. Egy fogpiszkálót sem emelnének el sehonnan. Viszont mindent átvesznek. A raklap csokik, fogkefék, elemek, kávék, italok, borotvapengék náluk kötnek ki.

A narancssárga dzsekis gyerek már legendaszámba megy. Azért emlékezetes számomra a történet, mert én szúrtam ki. Ő kettős

játékot nyomott, mert lopott szervezett formában és zsebelt is. A trükkje a következő volt: bejött egy narancssárga dzsekiben, ami messziről világított és a színes monitoron azonnal kiszúrták az operátorok. Azonnal ráállt mindenki. Amint elrakta a szajrét, vagy kihúzta a pénztárcát valakinek a zsebéből, hirtelen meglépett. A gyorsaságra szüksége is volt, mert két detektív állandóan ott ment a sarkában. Megugrott a gyerek, a detektívek utána. Általában a kozmetika felé rohant, ahol egy üres bevásárlókocsira már korábban felakasztottak egy fekete kabátot. A polc takarásában lekapta a narancssárga dzsekit, beugrott a feketébe és a kasszasorhoz pattant. Mire mi kibukkantunk a polcok mögül, már el is vegyült a kétszáz fekete kabát közt. Ezt hónapokig csinálta, és egyszerűen nem tudtuk megfogni. A biztonságiak még csapdát is állítottak neki. Kiraktak egy bevásárlókocsit, tele áruval, rajta egy táska, benne egy pénztárca, abban pedig egy etikett, hogy kifelé sípoljon. De a gyerek nem véletlenül volt profi. Kiszedte a tárcát, de azonnal megtalálta benne az etikettet, és már dobta is el. Többször fajult el nyílt ordibálós, lábdobogós üldözésig a történet. Egyszer még egy nyolcvanéves néni is segített, a kutyapolcról leszedett gumicsirkével ütötte a mellette elrobogó tolvajt. Később derült ki, hogy ő is csapatban dolgozott. Isten tudja miket pakoltak ki és kicsodák, miközben mi a narancsszínű bohócot kergettük fel-alá.

A szervezett tolvajokhoz tartozott a tíz másodperces brigád is, akiknek mi adtuk ezt a nevet. A tolvaj nem túl kifejező meghatározás, mert rendkívül erőszakosak voltak. Amikor először megláttuk őket akció közben, frankón nem hittünk a szemünknek. Bejárat előtt megáll egy autó, kiszáll belőle három figura egy sporttáskával. Sofőr bent marad, motor jár. Már ennek gyanúsnak kellett volna lenni, de valahogy átsiklottunk felette. Három ember beront az áruházba, átvágtat mindenen, egyenesen a kozmetikai pulthoz, egy polcnyi VICHY krémet besöpör a sporttáskába, majd kirohannak, Bevágják magukat a járó motorú autóba és már el is viharzottak. Összesen vagy tíz másodpercet töltöttek az áruházban. De tényleg. Számtalanszor megtörtént ugyanez az eset ugyanilyen forgatókönyv szerint. A hajunkat téptük, hogy egyszerűen nem tudtuk elkapni egyiket sem. Mindig más kocsival jöttek, mindig más időpontban, mindig más társaság. Kerestük a kocsikat, a rendszámokat, őröket állítottunk a parkolóba, mindenkit kirángattunk a járó motorú kocsikból, de semmi. Amikor pedig a legkevésbé számítottunk rá, megint ott voltak és tíz másodperc alatt taroltak. A végén persze ők is megcsúsztak. Egyik nap egy kis ezüst Corsával jöttek, csaj ült a volán mögött. Kolléga szólt, hogy járó motorú kocsi a bejáratnál. Azonnal rácuppantunk, de akkor már a fiúk kifelé rohantak. Tízen vetették magukat a kis társaságra. Többszázezer forintnyi kozmetikai cucc volt náluk. A vallatás, illetve, vagy mondjuk úgy, a jegyzőkönyvfelvétel közben

szépen elmesélték, hogy minden hónapban futnak egy kört a budapesti és a környékbeli áruházak körül. Mindig más sorrendben. Így learatják az egész palettát, majd szépen pihennek. Profik voltak. Rendelésre dolgoztak. Nem voltak éhesek és volt türelmük várni. Aztán mégis lebuktak.

A magányos dolgozó a felsőbb régiók legalsó köre, veszélyes, de hosszú távon nem működőképes. Majdnem mindig elkapják. A magányos dolgozó nem bizalomvesztés miatt dolgozik egyedül, hanem mert vagy nincsenek haverjai, vagy nem ismeri az örök szabályt: egyedül soha! Privát akciókat visz, mindig van egy jó vagy rossz terve, ami inkább rossz, de meggyőzi magát arról, hogy jó. Hiába, egyedül van, nincs senkije, aki ellenérveket sorakoztasson fel. A korábban említett esetekből magányos akció volt, amit az árufeltöltő gyerek csinált a nyitva hagyott műszaki ketreccel. A másik egy srác volt, szintén a műszaki osztályon, hiába, itt a legnagyobb a kísértés. Mondanom sem kell, hogy a Tesco történetében még senkit nem kaptak el döntött karfiollal, vagy stikában kicsempészet patisszonokkal. A műszakis gyerek telefonokra szakosodott, és elég sokáig űzte az ipart, mire lebukott, illetve lebuktatta a haverom. Remélem, még emlékeznek arra a részre, ahol a dolgozók körében alkalmazott biztonsági zsiliprendszert említettem. Volt ott az a bizonyos piros gomb, amit meg kellett nyomni, és ha sípolt jött a teljes ruházatellenőrzés. Ilyenkor ki kellett pakolni a zsebet és a táskát, levenni a ruhát, kifordítani a

zoknit, cipőt, ilyesmik. A srác mindezen rendszabályok ellenére napi egy mobiltelefont lopott, méghozzá zseniális módszerrel, meglehetősen egyszerűen. Volt egy nyakba akasztós zsinórja, amin a telefonokat szokták hordani. Minden nap bement a raktárba, kilopott egy zsír új telefont, kiszedte a dobozából és a készüléket a nyakába akasztotta. Ez ott fityegett egész nap, majd távozáskor egyszerűen kivitte, mint a sajátját. A magányos hősöknek meg vannak számolva a perceik. Vagy hatalmasat nyúlnak – ami képtelenség –, és másnap eltűnnek. Vagy marad a szomorú vég: lebukás, elfogás, rendőr, tárgyalás.

A szervezetten dolgozó alkalmazottak csoportja az, ami a legveszélyesebb a Tesco árukészletére. Náluk már csak a vezetőség tud komolyabbakat okosítani, de nekik nem is kell titkolni, mert úgy sem mer beszólni nekik senki. A szervezetten dolgozói csoportok ütőképességét az biztosítja, hogy az információ szinte korlátlan mennyiségben áll rendelkezésükre. Ott vannak mindenütt, minden részlegen. Minden egységnél vannak ismerősök, barátok, urambocsá bűntársak. Ismerik a szervezet felépítését, tudják, hogy hol van rés a pajzson. A legnagyobb trükkök egy időben a beszállításánál voltak, ahol az áruátvevő vitte a prímet a varázsceruzájával. Volt, ami bejött és eltűnt, volt, ami a beérkezés pillanatában tűnt el és volt olyan, ami be sem jött. Az utóbbira példa a mínusz egy raklap sajt, ami bármely más termékkel is behelyettesíthető. Miután Fogarasi ilyen és ehhez hasonló módszerekkel kitermelte

a maga háromszázmilliós leltárhiányt és kirúgták az angol áruházigazgatót, megérkezett E., az új főnök. Oldalán egy olyan biztonsági igazgatóval, aki régen rendőr volt, de azt sem zártuk ki, hogy az átkosban még körmöket tépkedetett. Ők vezették be az úgynevezett áruátvétel ellenőrzést és kamerákat is állítottak a rakodótérre, hogy szemmel tartsák az átvevőket. Amikor ilyesmi volt, akkor a monitorosok rátapadtak az akcióra és figyelték az ott lévők minden mozdulatát. Így simán lehetett lopni máshol... A szervezett csapatok gyenge pontja volt, hogy mivel első számú célpontnak számítottak, a monitorosok, operátorok állandó figyelmével voltak kénytelenek számolni. Így három út állt előttük. Ha nem voltak biztosak az ügyben, hagyták elmenni, majd jön következő. Ha az operátor be volt építve, akkor szinte sétagalopp volt az egész addig, míg egy banánhéjon meg nem csúsznak. Ha az operátor nem volt beépítve, akkor általában lecsekkolták, hogy hol van. Ha a szobájában ült a monitorok előtt, akkor senki nem mozdult. Ha lement az áruház egy másik részére, akkor beindult a gépezet.

Mielőtt még az gondolnák, hogy ilyen alkalmakkor főleg a nagy értékű műszaki cikkek mentek ki, akkor tévednek. Abban állt a dolgozók rafináltsága, hogy olyan dolgokra pattantak rá, amiket külsős tolvaj nem vesz észre, vagy hozzá sem férne a megoldáshoz. Ilyen volt a göngyöleg. Józan ésszel az ember azt gondolja, hogy hülye az, aki sörösrekeszt, vagy üres üvegeket lop.

Mert az olyan hajléktalan virtus. Egyébként valóban az, de nem ebben a tételben. Egy sörösrekesz ezerötszáz forint – ennyiért veszik vissza –, és kilencszázért már igen sok helyen túl lehet rajta adni majdnem minden átvevőhelyen, persze feketén. Egy nagyobb buli után bejön a figura egy rendezvényszervező cégtől és behoz ötszáz rekeszt. A göngyöleges átveszi, ad neki blokkot, hogy levásárolja az értékét, vagy pedig készpénzt, majd szépen bevételez ötven darabot. Így lesz négyszázötven rekesznyi kasszahiány és négyszázötven felesleges rekesz. Ha megfelelő mennyiség összegyűlt, akkor hívják a szállítót. Haver kamionos jön, megpakolják az összegyűlt áruval, de papíron csak annyit raknak fel, ami papíron be is jött. Egyszóval a kamion rakományának mindössze tíz százaléka a frankó áru. Kilencven százalék a resztli. Abból lesz a pénz. Kamionos elviszi és leadja a kiválasztott helyen. Tíz százalékot frankón, papírral, többit kéz alatt. Ez ezer rekesznél közel egymillió forintot jelent. Így már kicsit másképp fest a göngyöleges történet. Ugyanez a truváj az üres üvegekkel is. Nem véletlen, hogy a göngyölegest szinte havonta cserélik, ahogy oda kerül egy új ember, szinte azonnal belefog a szervezésbe. Kivitelezés után jön a váltás. Megjegyzem, áruházi szinten nem tréfadolog ez a trükk, mert volt olyan hónap, hogy huszonhárommillió göngyöleghiány volt. Persze a biztonságiak sem voltak hülyék. Vagy benne voltak, mint az operátorok, vagy nem, de akkor meg hamar rájöttek, hogy mi történik. Ha az operátor telefonja megcsörrent és valaki a raktárból kérdezte, hogy „merre vagy", azonnal tudták, hogy készül valami.

Sok belsős dolgozott megrendelésre is, ez könnyebb volt, hiszen nem nekik kellett adott esetben a döntött áru elpasszolásával vagy értékesítésével foglalkozniuk. Információt kellett kiadni, vagy pedig rossz időben rossz helyen kellett lenni. Az egyik legnagyobb ilyen jellegű elfogás bizonyítja azt, hogy mennyire hülyék a Tesco alkalmazottak. Egyrészt rizikós ügyekbe vágnak bele bárki kedvéért, másrészt pedig teszik ezt a szó szoros értelmében szarért, húgyért. Haverom éjszakás operátor volt, legközelebb megint délután kellett bejönnie, de megtörtént vele az, ami még soha: elaludt. Ahogy felébredt beszólt a társának, hogy picit késik, de a gyerek nagyon rendes volt, mondta, hogy csak nyugodtan, neki sem indul a busza haza egészen estig. Mire a barátom beért, már állt a bál az áruházban. Kérdezi, mi van? Nem hallottad? Nem. Hát az van, hogy találtak a teherkapu előtt egy raklap mikrohullámú sütőt. Aha! Azt hogy ki tette oda, nem tudják. Valószínűleg azért volt a teherkapu előtt, hogy nagyobb gond nélkül el lehessen szállítani, de erre már nem kerülhetett sor. Az elkövetők is megvannak, már az áruház-igazgató irodájában ülnek a kihallgatáson és várják a rendőröket. Barátom, mint ügyeletes operátor odament a pakolni készülő nappalis sráchoz és megkérdezte, hogy benne van-e. Nemleges válasz. Biztos? Határozott nemleges válasz. A srác elhitte, de gondolt egyet és a biztonság kedvéért visszanézte a

kamera felvételeit. Kereste azt, ami a műszaki részt vette. Egy dolgozó éppen pakolta le a mikrohullámú sütőket. A kamera ráközelít, majd száznyolcvan fokot elfordul. Csalhatatlan jeleként annak, hogy az operátor gyerek nyakig benne van. Barátom nem volt rest, a kijárattól hozatta vissza a kollegát, aki kénytelen volt beismerni, hogy miatta nincs meg az akció felvétele. Az, hogy egyértelműen elforgatta a kamerát, ellene vallott. Kérdezte, mivel vették rá a milliós lopásra? A válasz kicsit meglepő volt. Hetvenezer forintért. Rendőrök megjöttek, elvitték az egész bagázst, majd kezdődtek a perek. A gyerek egy év felfüggesztett et kapott. Hetvenezerért. Azt, hogy megérte-e, mindenki döntse el maga. Sokan mondják, hogy nem csoda, hogy a dolgozók ilyesmire vetemednek, hiszen éhbérért melóznak. Mondjuk ez is igaz, de akkor is lopnának, ha annyit keresnének, mint az áruházigazgatók.

A tolvaj hierarchia csúcsa az igazgatói kör, ide tartoznak az osztályvezetők is, csak kisebb volumenben. Már említettem a POSWARE és a G.O.L.D. megbuherálását, az árak lecsapását a központi rendszerben. Ez némi informatikai előképzettséget igényelt, valamint hozzáférési kódokat, de erről már írtam. Az igazgató volt az, aki gyakorlatilag bármit megcsinálhatott az áruházban a lebukás leghalványabb veszélye nélkül. E.-ről van szó, aki átvette a Fogarasit és meg kell jegyeznem, pár hónap alatt úgy gatyába rázta, hogy szinte csak ő tudott stiklizni. Bőven egymillió fölött

volt a fizetése, de ez nem volt neki elég. Több kellett, mindig több. A legtisztább bevételi forrása a polcpénz volt, de nagyban. Nagyon nagyban. Olyan szinten, amilyenre mi, osztályvezetők soha nem juthattunk el a kisebb-nagyobb kihelyezési kedvességekkel. Ő egyszerűen kijelentette egy beszállítónak, hogy ha nem fizet, nem kerül ki a terméke. Vagy ha fizet, akkor kap egy polccal többet. Egy polc iszonyatosan sokat jelentett. Plusz néhány regál jelenthetett plusz kétmillió bevételt a gyártónak. Ezért még vigyorgott is, amikor havi háromszázezreket fizetett ki és kiszorította a kisebb cégeket a placcról. Ez a tisztességtelen előnyszerzés főleg a kiélezettebb versenyhelyzetben működő cégek közt dívott. Üdítő, kutyatáp, ilyesmik. A kóla, miután bekerült, háromszázezret fizetett még egy sorért, amin már nem is tudom, hogy előtte mi volt. Lényeg, hogy utána kóla lett. Havi másfélmillió lett a többletbevétel pusztán azért, mert több fért ki. Ha levonták a kenőpénzt, akkor az még mindig van egymilliókettő bonusz. És ez csak egy termék volt a százötvenezerből. Ha csak a legnagyobbakkal csinálják meg, az is húsz, harminc boríték egy hónapban. Ami pedig igen szép kereset-kiegészítés. Erről mindenki tudott, de senki nem szólt. Nem azért, mert az igazgató visszaosztott volna egy kis kompetenciát... neeem. Egyszerűen féltek tőle. Ha kiderül, minden bizonnyal kirakják a csávót, hiába volt áruházigazgató, meg Tesco részvényes, meg tudja isten milyen kapcsolatokkal rendelkező főmufti. Azt senki sem szereti, ha más

okoskodik. De az akció, amit a haverom göngyölített fel, mindenkit meglepett, habár semmilyen komoly következményekkel nem járt a főszervezőre nézve. A történethez tudni kell azt, hogy az épületnek volt egy rácsokkal és kerítéssel körbevett hátsó udvara, amit mi csak úgy hívtunk, hogy a kutyafuttató. Meghatározott funkciója nem igazán volt ennek a területnek, főleg a karbantartók használták, itt gyűjtöttek üres dobozokat, kartonokat, mindenféle limlomot. Mivel szemét folyamatosan képződött, a kutyafuttató kulcsa kézről-kézre járt, hol ez vitte el, hol az hozta vissza. Nem nagyon figyelt erre a szolgálat, mert semmi értékeset nem őriztek a rácsok közt. Persze a kulcsot, csakúgy, mint minden más terület kulcsát a biztonsági szolgálattól kellett felvenni úgy, hogy a kikérő nevét bevezették egy kockás füzetbe. Egyik nap a barátom észreveszi, hogy nincs bent a kulcs, de név sem szerepel a listán. A nyilvántartás szerint egy órája hozták vissza, és ott kellene lennie a többi közt. De nem volt. Gondolta, biztosan elfelejtették visszahozni, úgyhogy elindult a kutyafuttatóba, hogy valakinek az orrára koppintson. Odabent meglehetősen fura látvány fogadta. Annak ellenére, hogy sötét éjszaka volt, igen nagy nyüzsgést talált a rácsok közt. Egy halom bútort pakoltak fele egy kamionra. Kérdezi, ez micsoda? Ez? Selejt bútor. Aha! Valahogy nem fért össze a meghatározás a gyári csomagolásban lévő áruval, amit úgy raktak be a kocsiba, mint a hímes tojásokat. Fotelek, asztal, kanapé, székek, konyhabútor,

lámpák, szőnyegek, minden, ami csak szóba jöhet a bútorosztályon. A következő gyanús dolog az volt, hogy a kamion rakterének oldalán egy húsgyártó cég logója szerepelt. Ami ugyebár... de hiszen tudják. Felsál és komód... A kép lassan kezdett összeállni. Több ember lehetett beavatva, de a raktárosok közül csak az alsó szint. Ilyeneket általában nem vesznek be nagyobb buliba. A másik a kutyafuttató. Innen gyakorlatilag bármit ki lehet pakolni, nem veszi észre senki. A harmadik a selejtezés. Frankón rajta volt mindenen selejt címke. Mivel a selejtezés tudja a legnagyobb hiányt csinálni, a selejt címkékkel igencsak kesztyűs kézzel bántak. Húszszor leértékelik, míg teljesen hasznavehetetlennek nyilvánítják. Ezek meg itt mind selejtesek voltak úgy, hogy ki sem lettek bontva. Ha ez nem lett volna elég, akkor még ott volt a hússzállító kamion. Azt pedig, hogy E.-nek, a főnöknek egy húsos cége is van, mindenki tudta. Kamion kész, indulna kifelé. Haverom követi és látja, hogy akadály nélkül megy ki, mert a teherportán senki sem tartózkodik. Az őrt úgy kellett előkeríteni valahonnan hátulról. Kezdetét vette a laza kérdezősködés, amit az őr, akiről dőlt a víz hajnali kettőkor, meglehetősen érzékenyen vett, és azonnal átment támadásba, hogy mi a francnak kell őket folyamatosan piszkálni, meg ellenőrizgetni. Mondja a gyerek, hogy azért, mert ez a dolguk. Kérdezik, hogy mi volt az a kamion? Miért nincs beírva? Miért nincs szállítólevél? Az őr csak nézett bambán és csak annyit tudott mondani: ...Hiszen tudod.... Nem. Nem

tudom! Hát...a...tudod.... A nyökögésből szép lassan kihámozta, hogy az áruház-igazgató rendelte meg a bulit és fizetett nekik fejenként tizenöt kiló csontot. Persze az igazgató nagyvonalúságát jelzi, hogy a csonton rajta maradt a hús- márpedig tizenöt kiló csonton elfér egy kis husi... A barátom még vigyorgott is egyet, majd egy tollvonással kirúgta a teherkapus őrt. Ezzel persze a saját torkára tette a kést, de annyira felhúzta magát, hogy szerintem nem érdekelte, hogy mi fog következni. Másnap reggel jön E., fuldokolva a méregtől, hogy ki rúgta ki az éjszakai teherkapus őrt. Mondja a haverom, hogy ő. Miért? Mert valami nem volt rendben az éjszakai bútorszállítással... Kurva nagy csönd. Az igazgató kicsit visszavett és várt. A haverom is. Kicsit nézegették egymást, az igazgató próbálta kiagyalni, mennyit tud a biztonsági őr. Amikor már eleget főtt a levében, a srác kijelentette, hogy az volt a baj, hogy a kamion nem volt beírva a nyilvántartásba. Ekkor már E. pontosan tudta, hogy bukó van, így még meg is dicsérte a barátomat, hogy milyen szemfüles. A teherkapust nem vették vissza, a barátomat nem rúgták ki, és E. nem bukott le. Pár gyerek meg hónapokig csak húst zabált. Így megy ez.

Ezzel ki is merült a tolvajok különböző kategóriáinak taglalása. Gondolom, az mindenki számára nyilvánvaló, hogy azokat az eseteket tudtam csak elmondani, amelyek ismertté váltak előttünk, illetve főleg a biztonsági szolgálat előtt. Sok oldalt lehetne megtölteni azokkal, akikről nem tudunk, hiszen a folyamatos

leltárhiány azt mutatja, hogy a szürke zónában nem szűnt meg a tevékenység. Sok az ismeretlen eredetű hiány, tíz-tizenötre lehet tenni azoknak a szervezett csapatoknak a számát, akik egy-egy áruházban dolgoznak. Sokan vannak, akik már majdnem megvoltak, mégis sikerült kicsúszniuk a kezeink közül. Ezekről nem írok, mert még bármi megeshet, hátha a srácok elkapják őket, és akkor ne én legyek az, aki az esélyeiket csökkenti.

A biztonsági szolgálat emberei szintén sokszor vettek részt okosságban. Mind a megrendelőknek, mind pedig a szervezett dolgozói csoportoknak is dolgoztak, mikor hogy jött ki a lépés. A szolgálat emberei önállóan nem nagyon tudtak lépni semmiben, mert valójában nem fértek hozzá az áruhoz. A monitoros még csak-csak, de ő is inkább csak közvetve. A biztonságiak leginkább egymással voltak elfoglalva egy meglehetősen fura helyzetben. A szituáció attól lett összetett, hogy minden akcióval az őröket gyanúsította a vezetőség. Ha benne voltak, az volt a baj, ha tudtak róla, az volt a baj, ha nem akadályozták meg, az volt a baj, ha nem tudtak semmiről, akkor meg az volt a baj. Sokszor vádolták őket, nemcsak a vezetők, de a dolgozók is, hogy folyamatosan lopnak. Ebben volt is valami, de csak a fent leírt módokon lehetett ilyen akciót kivitelezni és egy esetleges lebukás azonnal felveti más tettestársak szerepét is. Az őrök ezért folyamatosan ellenőrizték az áruházi állományt, illetve sokszor magukat is. Emlékszem, voltak eligazítások, ahol az őrszolgálat vezetője virágnyelven beszélt,

hiszen nem tudta, hogy ki a beépített ember. Sokszor nem tudtak egyértelmű utasítást adni valaminek, vagy valakiknek a megfigyelésére, mert azonnal ment ki az info. Ezért volt az, hogy a megbízhatóbbak magányos farkasként járták az áruházat, és igyekeztek legalább az esetek egy töredékét felgöngyölíteni. Ők, mondanom sem kell, nem voltak igazán népszerűek. Közéjük tartozott a barátom is. Soha nem értettem, hogy miért csinálja. Elismerést nem kapott, mindenki utálta, az elfogások után semmi prémium nem járt, pedig milliós tételben tartotta vissza a kifelé surranó árut. A megbízható figurákra, vagyis azokra, akiket az igazgatóság megbízhatónak ítélt, hamar lecsaptak a vezetők. Szabályos besúgói hálózatot építettek ki. A biztonsági őrök, zsebükben bekapcsolt diktafonnal laza beszélgetést imitáltak, hogy kiderítsék, ki van jóban kivel, kinek nem tetszik a rendszer, ki tud valami kis stikliről. Volt biztonsági őr, aki a saját barátját állította falhoz, motozta meg és vette el tőle a diktafont. Tényleg ember embernek volt a farkasa. Az őrök egymásban nem bíztak, a többiek meg bennük. Az igazgatóság pedig pont ezt akarta. Összeugrasztani mindenkit. Ha az emberek bizalmatlanok egymással szemben, utálják a másikat és gyanakodnak rá, sokkal nehezebb összeállítani a csapatokat a nagyobb akciókhoz. Ez a végén már odáig fajult, hogy a dolgozók nem engedték az őröket az asztalukhoz ülni ebédszünet alatt. Az őrök is, és a személyzet is más-más asztalnál evett... mint egy börtönben, frankón.

Ebből kifolyólag a biztonságiakra rendszeresen utaztak többiek. Keresték az alkalmat, hogy visszavághassanak. Emlékszem volt egy akció, valamelyik év februárjában, hogy kicsit megnyomják a forgalmat, ami meglehetősen lankadt volt a karácsonyi roham után. Kitalálták, hogy minden tízezer forintos vásárlás után a vevő kap egy ötszáz forintos utalványt, amit majd levásárolhat a következő alkalommal. Annak ellenére, hogy a meggondolás bejött, és tényleg sikerült a forgalmat megnövelni, sokaknak túl piti volt az egész és simán szanaszét szórták a blokkokat, aminek ellenében a vevőszolgálat kiadta az utalványokat. Pár élelmes biztonsági őr összeszedte ezeket, majd ismerőssökkel levásároltatták az összegyűlt keretet. Persze, hogy valaki azonnal felnyomta őket, nem mintha bármi illegális dolgot csináltak volna. A számlák után eleve járt a kedvezmény, elvileg az áruháznak mindegy, hogy ki váltja be azokat. Nem volt mindegy, mert az összes gyereket, aki benne volt a buliban egyszerűen kirúgták. Szevasz. Az már csak hab a tortán, hogy a vevőszolisok úgy osztogatták ezeket a cetliket a haveroknak, mint Jehova Tanúi a világvégés szórólapokat. Mindenki annyit markolt, amennyit csak akart. Kivéve a szolgálatosokat, ők mentek a levesbe.

Sokak szerint a kasszások keze volt a dologban. Ami nem is csoda, mert az őrök állandóan ott álltak mögöttük és nyílt titok volt, hogy a kilépő tolvajok mellett leginkább rájuk fókuszáltak. Pár monitoros rájuk is állt rendesen, hogy egy kis elégtételt ve-

gyen a srácokért. Ilyenkor hullottak a kasszások, mint a legyek. Egyikőjük egy teljesen primkó trükkel bukott le, és ráadásul magával rántott egy „baráti" házaspárt is. A monitoros lent sétál az eladótérben és látja, hogy az egyik kasszánál egy nő és egy férfi állnak, három fullosra megpakolt bevásárlókocsival. A srác gondolta, hogy ennek érdekes lehet a vége, a biztonság kedvéért érdemes lesz megnézni. Oda is ment a kasszához, a pénztáros pont végzett, éppen a vásárló kezébe nyomta a blokkot, aki a pénztárcája után kutakodott, hogy fizessen. A gyerek elkérte a számlát, mire a nő mondta, hogy nem kell aggódni, minden rendben van. Kis időbe tellett, mire rájött, hogy nem ő van gázban, hanem a kasszás. A szalag ugyanis tizenvalahányezer forintról szólt. Ami képtelenség. Kasszasoron álló őr azonnal odalépett a monitoros mellé, hogy biztosítsák a kijáratot, mert mint említettem, ritka az a pénztáros, aki vadidegeneknek csal, így a kijáratot is biztosítani kellett, hogy a hirtelen feltámadó lelkiismeret a gyors helyzetfelismeréssel párosulva nehogy szárnyakat adjon az elkövetőnek. Kassza lezár, és a művelet kezdődik elölről. A valós érték félmillióhoz közelített, miután minden egyes termék be lett ütve, nem csak egy kocsi a háromból. Akorra viszont eltűnt a pasas. A nő viszont bemajrézott, és rögvest felnyomta a társát, megadva a kocsi típusát, rendszámát és a helyet is, ahol parkolt. Két őr kimegy, kopog a fazonnak az ablakon. Flegmajóska még be is szólt, hogy nem szereti, ha molesztálják. Ennek az lett a következménye, hogy az ablakon

keresztül jött ki némi rásegítés következtében. Visszatoloncolták az áruházba, és mivel egyikőjük sem tudott kielégítő magyarázatot adni arra, hogy miért nyúltak, illetve akartak lenyúlni többszázezret érő árut, bilincsben vitték el őket a zsaruk.

JÓ ZSARU, ROSSZ ZSARU

Mint ismeretes, a biztonsági szolgálatok mindenkori együttműködése a Rendőrséggel nem nevezhető akadálymentesnek. A magát belül különlegesen képzett titkosügynöknek gondoló, de külső jegyeit tekintve leginkább egy cukrászdai felszolgálóra hajazó figurák száma az áruház védelmi rendszerén belül végtelen. Védelmi és támadó értéküket tekintve kábé olyan a helyzetük, mint Mariónak és Luiginak a Streefighter 6-ban. Ezek a fegyvert nem viselő (hála istennek...), tizenhat perces tanfolyamon felkészített figurák magukat vagyonőrnek vallják, de nincs az a vagyon, amit a többségükre nyugodt szívvel lehetne bízni. Valószínűleg ezért illeszkednek tökéletesen a Tesco rendszerébe, mert meg sem tudnák tenni, amit nem is várnak el tőlük. A helyi főnökök végezték a továbbképzésüket, elmagyarázva nekik, hogy a modern értelemben vett vevőközpontú kommunikáció szókészletének az olyan szavak, mint a bazmeg, geci és kisköcsög, nem képezik szerves részét. Arra is külön ki kellett térni, hogy ők nem véletlenül nem viselnek, vagy viselhetnek fegyvert. Az olyan, vitatható praktikummal bíró tárgyak, mint például a vipera, vagy a rugóskés nem sok használati értékkel bírnak abban az esetben, ha egy idős mamit kell lekapcsolni kefirkajálás miatt, vagy egy rossz-

gyerek-frizurás kiscsákónak kell elmagyarázni, hogy a Túró Rudit előbb anyuka kifizeti. Sokan közülük vidéki diszkókban voltak kidobóemberek, akiknek addig volt munkájuk, míg nem jötte egy erősebb ugyanolyan. Iszonyatosan vegyes volt a társaság. Volt köztük ötvenkilós, ugyanannyi idős bácsi, aki az összes két szótagból álló elnevezéssel bíró, ezer évnél régebbi távol-keleti harcművészetben mester volt. Őt mindenki alábecsülte, legalább annyira, mint Luke Skywalker Yoda mestert a mocsárban. Az a legenda járta, hogy a csávó a puszta akaratával fel tud emelni egy raklap Domestost, ha akar. A saját szememmel láttam, hogy egy hatfős romabandát úgy pakolt ki a kávézóból zárás után fél órával, hogy a Bud Spencer filmek kaszkadőrkoordinátora sírva könyörögne a koreográfiáért. Ez volt az egyik véglet. A másik egy két méter magas, színizom, tarkopasz gyerek volt, akire elég volt rápillantani, hogy az ember kedve egy életre elmenjen attól, hogy sportszeletet csórjon egy hipermarketből. Persze csak az első pillanatban... ő egy rossz szótól elkámpicsorodott és csak vonogatta a szedett szemöldökét. Semmi bajom a melegekkel, de a kasszasor nem az a hely, ahol hosszú távon túl tudnak élni. Ment is a vevőszoliba, ahol viszont csak csendes hangon mertek neki reklamálni. Szóval vegyes volt a felhozatal, mint egy feles a bringaletámasztós falusi krimókban.

Ahogyan arról már meséltem, sok lefogás vont maga után rendőri intézkedést. Ha tízezer forint felett volt a lopott áru

értéke, minden esetben rendőrt kellett ívnunk, csakúgy, mint a dolgozók által elkövetett bűncselekményekhez. Az intézkedő rendőrök között három típust különböztettünk meg.

Először is volt a vevőbarát, az igazság bajnoka. Ahogy megjelent azonnal megvizsgálta a gyanúsítottat, hogy nem történt-e túlkapás a részünkről. Horzsolás, zúzódás, kis vér... Mindenáron bizonyítékot akart arra, hogy tettlegességig fajult a vita. Ahogy benyitott, már fel is akart minket jelenteni. Utálta a biztonságiakat, és ez az érzés kölcsönös volt. Sok vizet nem zavart, de sejtettük, hogy az elfogott és beszállított gyanúsítottak ép bőrrel és ép priusszal kerültek ki a kezei közül, hogy másnap már újra nálunk portyázzanak.

A második kategóriába a flegma rendőr tartozott, aki azokat se akarta elvinni, akiket a hónuk alatt egy plazmával fogtunk el. Ezek az emberek számára csak papírmunkát jelentettek, és különös kegyként kellett értékelnünk, ha hajlandónak mutatkozott a fényesre polírozott bilincsét rákattintani az elkövetőre. Ezek mindig azt hangsúlyozták, hogy az ilyesmi nem az ő dolguk, sőt egyikük még azt is ki tudta mondani ebben a kontextusban, hogy kompetencia. Főbb ismérve volt, hogy sem érkezéskor, sem pedig távozáskor nem köszönt.

A harmadik fajtához tartozó rendőr volt a legritkább madár. Ő az udvarias, figyelmes, érdeklődő, sőt, mondhatnám azt, hogy bajtársi érzületű. Mindig megköszönte, hogy segítjük a munkáját, hogy

komolyan vesszük a feladatunkat. Sokszor segített telefonon keresztül is, ha adatokra, vagy információra volt szükségünk. Lehetne belőlük több is.

Az utóbbi típussal való együttműködés gyümölcse volt pár igen nagy elfogás, és itt olyan emberekről beszélek, mint akit korábban említettem, a figura, akit négyrendbeli nemi erőszakért köröztek. Ha nekik szükségük volt valamire, mi is szívesen tettünk valamit az asztalra. Egyik nap a haverom volt szolgálatban mint monitoros, amikor megállt egy transzporter a kapu előtt és bejön valami főzsaru. Mutat egy képet, hogy ezt a fazont keresik. A srác mondja, hogy ismeri, két hete fogták meg. Már egy ideje nem látta, de mivel süketnéma a srác, jó eséllyel megtalálják a közeli süketnéma kollégiumban és még csak nem is kell lábujjhegyen menni. Aztán hirtelen bevillant neki, hogy most ott őszi szünet van, úgyhogy megadta nekik a lakása címét, hiszen minden egyes rendszeres elkövetőről komoly adatmennyiség állt rendelkezésükre. Kikísérte a rendőrt és akkor látta, hogy a busz tele van kommandósokkal. Kérdezte a zsarut, hogy miért körözik a gyereket? A válasz egyszerű volt. Négyrendbeli rablás és gyilkosság. Tök jó! Este jeleztek a jardról, hogy nem sikerült az elfogás, tartsuk nyitva a szemünket. Rá két hétre a srácok meglátták a körözött fószert, ahogy egy menekülő gyilkoshoz képest szokatlan lelki nyugalommal helyezi a harmadik kockacukrot a kapucsínójába az üzletsor szélén lévő kávézó pultjánál. Perc se kellett, hogy begyűjtsék. Jöttek is a rendőrök öt percen belül. A biztonságiak még aznap kaptak egy telefont a kerületi főkapitánytól, aki meleg szavakkal fejezte ki köszönetét, majd ugyanezt levélben is megtette. Amikor az áruház-igazgatónak a fülébe jutott az eset, csak annyit kérdezett, hogy a szóban forgó időszakban ki ellenőrizte az áruátvételt, ha mindenki a gyilkoson volt? Frankó, mi?

A rendőrök egyébként, mivel rendszeres látogatói voltak az áruháznak, rengeteg történetet szolgáltattak a Tesco anekdotakincséhez. Arra még én is emlékszem, hogy régen, mikor a Tesco még nem nonstop rendszerben működött, zárás után egy órával megjelent egy járőrautó és kiszállt belőle két rendőr. Odajöttek a bezárt ajtóhoz és benéztek a töksötét áruházba. Sehol senki. Majdnem mindenki hazament. Ezek meg addig kopogtak, míg elő nem jött valami őr hátulról és megkérdezte, mit akarnak, van-e valami baj? Baj? Nincsen semmi baj. Ők csak vásárolni szeretnének. Még fel is voltak háborodva, hogy az őr nem engedte be őket.

A másik rendőrös sztori kicsit keményebb, és nagyon rossz vége is lehetett volna. A monitoros az egyik nap kiszúrta, hogy egy egyenruhás zsaru komoly erőfeszítéseket tesz annak érdekében, hogy a hasán feszülő zubbony mögé bepréseljen egy üveg márkás viszkit. Uniformis ide, uniformis oda, ki kellett szedni őt a kasszánál. Istentelen nagy botrányt csinált a biztonsági irodában. Hogy kit képzelünk. Meg kinek hisszük magukat. Meg hogy ő rendőr. És

őt nem lehet csak így. És fel fog minket jelenteni. És ő most azonnal elmegy. Mondtuk neki, hogy mehet, ha felvettük a jegyzőkönyvet. Iszonyatos kín lehetett a fószernak a saját szövegét tőlünk hallani. Fel is húzta magát annyira, hogy egy ponton előrántotta a szolgálati fegyverét és az ügyeletes szolgálatvezető fejéhez nyomta. Pillanatra kis csend lett az irodában, mondhatni a légy zümmögését is hallani lehetett, ez valami olyasmi volt, amire senki sem számított. Mielőtt még a dolog rosszabbra fordulhatott volna, a rendőr egészen egyszerűen összeomlott. A földre vetette magát és üvölteni kezdett, hogy bocsássunk meg, ő nem ezt akarta. A stukkert azonnal elszedtük tőle, és rögtön széveltük a kamera által rögzített képet, majd felhívtuk a kerületi kapitányságot, akik abban a pillanatban ott termettek. A figurát bilincsben vitték el, és szerintem most is valahol keményen szorítja a rácsot. A majom.

A fegyverrel hadakozó zsaru tökéletes ellentéte volt az a kolléga, aki egy kétszáz fős cigánybulira érkezett harmadmagával, mint járőr. Ők karba tett kézzel nézték végig, ahogy több száz roma egymásnak ront, hogy valami vélt, vagy valós sérelmet toroljanak meg egymáson. Fikarcnyit nem mozdultak, csak ültek a kocsijukban. A saját biztonsági szolgálatunk verte szét a rögtönzött csődületet úgy, hogy többen vérbe fagyva maradtak ott. Egy pasast a saját felesége szúrt vállba vagy ötször, miközben a gyerekét a másik kezében ringatta. A haverom zakóját egy konyhakéssel

szúrták át, éppen akkor, amikor egy ütés miatt elfordult. Ha nincs a pofon, most van egy lyuk a hasán.

Arra is van példa, hogy a rendőr jött, amikor kellett, intézkedni is akart, de rosszul mérte fel a helyzetet. Persze nem lehet csodálni, ha egy járőr helyzetfelismerési képessége csődöt mond, amikor hirtelen a Kill Bill egyik jelenetében találja magát. A biztonságiak éppen egy háromfős társaságot pakoltak ki az áruházból valamiféle randalírozás miatt, amikor az egyikük a kocsijukhoz ugrott és előkapott egy baromi nagy szamurájkardot, amivel azonnal hadonászni kezdett. Aki a nyolcvanas években az alámondásos kardozós-nuncsakus-karatézós-surikenes filmeken nevelkedett, rögtön levette, hogy a gyerek nem egy Shaolin templomban szerezte a tudását. De azért mégis veszélyes volt egy olyan karddal szembemenni, ami másfél méter hosszú és feltehetően éles. A rendőr, akit bentről riasztottak hamar kijött, de érkezésének pillanatában akkora pofont kapott az egyik elkövetőtől, hogy azonnal leült. Még a rádióját sem tudta felemelni, hogy erősítést kérjen.

Szóval ilyenek történtek a Fogarasi úton, ami kelet-európai szinten is veszélyes üzemnek volt mondható. Voltak persze biztonságosabb áruházak is, ahol csendesebben csordogált a gazdaságos élet a maga medrében, de azokat főleg vidéken lehetett megtalálni. Miskolc például ilyen volt, minden előzetes koncepcióval ellentétben. Vagy meghamisították az elfogási jelentést – amit nem hiszek –, vagy tényleg ennyire oké ott a környezet. A másik Eger.

Pár hónapja voltam lent és úgy hozta a sors, hogy éjjel mentem be az áruházba, mint civil vásárló. Nézem, hogy az árut lepakolták a földre. Mi a franc van itt? Megyek közelebb, látom, hogy a dolgozók mossák a polcokat. Ez valami olyan dolog volt, ami a Fogarasin egyszerűen elképzelhetetlen. Jó, mondjuk mérete is más, de a tisztaságnak és a rendnek nem ettől kellene függnie. A kisebb városokban általában rendben mentek a dolgok. Mondom, a Fogarasival és a Pólussal Budapest vitte a pálmát. Sok vidéken dolgozó biztonsági kollega kérte, hogy feljöhessenek hozzánk gyakorolni, még ha csak egy pár hétre is. Ez volt a mi vonzerőnk. Nálunk meg lehetett tanulni a szakmát, hiszen az ember azonnal a mély vízbe került.

FOGJANAK TOLVAJT

Nem ajánlom, hogy a Tesco látogatásaikat rablópandúros játékkal tegyék színesebbé, de akinek kell egy kis adrenalin a hétvégi bevásárlás mellé, elmondom, hogyan lehet tolvajt fogni. Először is a cél nélkül kószálókra kell figyelni. Hozzánk ugyanis a többség azért jön, mert akar valamit venni, és ennek érdekében polctól polcig rohangál, mint a mérgezett egér, és veszettül pakol a kocsiba. A Tescóban a hipermarket jellegénél foga meglehetősen kevés a nézelődő. A tolvaj pedig pont ezt csinálja. Legalábbis az amatőr, de arról ne is álmodjanak, hogy kezdőként rögtön profikat fognak elkapni. Általában kisebb kosárral jön, amiben jelképesen elhelyez pár kiflit, vagy vajat, kefirt, ilyesmit. Amitől azt gondolja, hogy vásárló jellege lesz. A másik dolog a ruha. A tolvaj, ha egyedül dolgozik, kerüli a feltűnést, szimpla ruhákat hord, azokból viszont a praktikus fajtát. Zsebes vagy bő nadrág, dzseki vagy kabát, általában begombolva. Ez a ruházat főleg nyáron feltűnő. Aki a melegben ilyen ruhában tér be hozzánk, arról rögtön tudjuk, hogy lopni jött. Ezekbe lehet ugyanis elhelyezni a mindenfélét. A fentiekre ráerősít, ha az illető rosszul öltözött, ápolatlan külsejű figura. A tolvajok másik jellegzetessége a piros fül. Ha ez alapján szűrtek a biztonságiak, az mindig bejött. Tízből tíz tolvajnak piros

a füle. Úgyhogy csak óvatosan. Ha a piros fület sapkával akarják letakarni, akkor meg az a gyanús. A tolvaj soha nem néz előre, hanem mindig körbe, vagy maga mögé, hogy lássa, hol van a detektív. Felfelé is kacsintgat, ahonnan a kamerák néznek le rá. Egyszóval ideges. Ha nem kosaras, de bevásárlókocsis emberrel van dolguk, akkor nézzék meg, hogy miket pakol a delikvens a gyerekülésre. (Ez az a kihajtható része a kocsinak, ahova sokan a gyereküket ültetik). Általában itt van az, amit be akar zsebelni. Szalámik, értékesebb italok, DVD, játékszotfverek, kozmetikai cikkek. Minden, aminek józan ésszel a kocsiban lenne a helye. Fontos jel a bontogatás és a kicsomagolás is. A gyerekülésre helyezett termékek csomagolásának felbontása csalhatatlan jel. Ha megvan a tolvaj, soha ne akarják egyedül megfogni. Szóljanak egy árufeltöltőnek, mert ők el tudják érni a biztonsági szolgálatot, vagy menjenek ki a kasszasorra és hívják fel az egyik biztonsági ember figyelmét a gyanús alakra. Akik meg maguk is tolvajok, azoknak javaslom az együttműködést a rájuk lecsapó őrökkel. Semmi nem nehezíti meg jobban a srácok dolgát, mint amikor valaki kötekedni akar. Így felhúzzák magukat, és akkor bármi előfordulhat. Ha már bebizonyosodott, hogy Önök loptak, jobb hamar túlesni az egészen, mert ha kötik az ebet a karóhoz, a fiúk hamar elveszítik a kontrollt. Mivel a monitoros általában egy követ fúj velük, gyakorlatilag bármi eltüntethető a videoszalagokról, illetve az egyéb adathordozóról. Sokan kezdenek üvöltözésbe,

hogy ők nem loptak semmit, valaki más rakta a zsebükbe a cuccot. Ezeknek nem szabad hitelt adni! Ezt az őrök sem hiszik el, jobb, ha ilyennel nem is próbálkoznak. Volt egy fószer, aki neki akart rontani mindenkinek. Alig lehetett lecsillapítani. Amikor már sikerült lenyugtatni, mindenki a plafonon volt. Meg is történt a baj, mert a fószer valami miatt felállt, és ezt túl hirtelen tette, mire az egyik őr megijedt és villámgyorsan leütötte egy gumibottal, ami isten tudja honnan került elő. Csávó azonnal elájult és olyan feje lett, amilyet az Amnesty International gond nélkül rakna ki a plakátjaira. Mikor magához tért, sűrű bocsánatkérések közepette felajánlották neki a panaszkönyvet, amibe akár a saját vérével is írhatott volna. Szóval vigyázzanak, nem jó dolog lopni és lebukni egyszerre.

Néha megesik, hogy a biztonságiak lyukra futnak. Mondjuk pont magukat viszik be ellenőrzésre, ami a nyilvános megaláztatáshoz hasonló helyzeten kívül sok bosszúságot is eredményez, nem beszélve a felesleges idegességről és az elpocsékolt időről. Ha a biztonságiak melléfognak, azt a lehető legritkábban ismerik be. Először szép szóval próbálják menteni a menthetőt. Bocsánatot kérnek, vagy felajánlják a vásárlók könyvét, ami ugyebár szart sem ér. A vérlázító az, amikor közlik magukkal, hogy akaratukon kívül lettek szemléltető eszközei az újoncok oktatásának. Magukon mutatták be az eljárás módozatait és teljesen természetes, hogy erről nem szólhattak, hiszen akkor nem hiteles a szituáció. Na, ezt

nem kell megkajálni. Hőbörögjenek nyugodtan, ha úgy érzik jogtalanul érte sérelem magukat. Azt is elárulom, hogy a biztonsági őrök attól félnek a legjobban, hogy feljelentik őket. Mivel egy külső cégnek dolgoznak sem az anyavállalat, sem a Tesco nem áll mögéjük egy túlkapás ügyében indított perben. Ez minden esetben az ő személyes ügyük. És az ilyet nem szeretik.

KIRÚGNAK AZ ÁRUHÁZBÓL

End of the story. Nagyjából ennyi. Azt hiszem volt szó mindenről, amiről írni akartam. Ha meg nem, akkor az kimaradt. A történet végével azért még tartozom maguknak. Néhány év alatt kocsigyűjtőből osztályvezetőig dolgoztam fel magam, miközben voltam asszisztens, kasszás, árellenőr, csoportvezető, vevőszolgálati asszisztens és ki tudja még mi a fene. Néztem én persze feljebb is, de az ominózus Terminátoros akció akaratom ellenére betette a kaput a főnökeimnél, egészen pontosan a Pesti út akkori igazgatójánál, akin a régiós igazgató számon kérte az értékesítési verseny fődíját. A történtekkel egy időben hirdetett meg az áruház egy igazgatói programot, egy képzést azoknak, akik igen magasra akartak jutni a ranglétrán. Ez volt az a szint, ahol elvált a szar a májtól. Ha valaki bekerül a programba, az már igazgatónak is kinevezhető, és az már öltönyös meló. Onnan bárhova tovább lehet lépni, az emberből akár áruház-igazgató is lehet, persze ha megvannak a megfelelő összeköttetései. A programra egy jelentkezési lapon lehetett regisztrálni úgy, hogy az ember megfelel pár kritériumnak. Ezzel nem volt semmi gond, hiszen akár tökéletes jelölt is lehettem volna a magam tapasztalatával és ismeretanyagával. Be is adtam a papíromat, még az angol áruház-igazgatónak. Ő alá is írta,

hiszen pontosan tisztában volt azzal, hogy mit érek, mik az ambícióim. A levelet továbbította a központba, ahol elfogadták és viszszaírtak, hogy tessék engem behívni interjúra. A baj csak az volt, hogy ekkor már új áruház-igazgatóm volt, az a bizonyos Tamás. Még csak három hete volt góré, de első dolga volt, hogy eltüntesse a behívómat. Egy tollvonással intézte el a karrieremet. Iszonyatosan be volt rám rágva, azt hitte azért csináltam az egész ügyet a Terminátor 3 körül, hogy neki keresztbe tegyek. És ez volt a bosszú. Lesöpörte a visszaigazolásomat és nem mehettem továbbképzésre. Sőt, az is kiderült számomra – szóltak a cimborák –, hogy vissza akar minősíteni mezei eladónak. Ami már voltam, méghozzá nagyon-nagyon régen. Rettenetesen levert a dolog, kurvára nem ezt érdemeltem volna azok után, hogy a belemet kidolgoztam az áruháznak. Persze, hogy benne voltam az elején kisebb stiklikben, de amit kivittünk jó áron, annak az ezerszeresét hoztam be a munkámmal. Sőt, még hittem is abban, hogy ez megéri, és tényleg lehet karriert csinálni ennél a cégnél. De úgy látszik, hiányzott belőlem az alázat, vagy a seggnyalás rendkívül értékes képessége. Volt, amikor gyógyszereken éltem, volt, amikor éhbéren nyomorogtam, de váltig hittem, hogy ha igazán akarok, akkor el tudok érni valamit. Mert a Tesco is, mint minden multi, igyekszik olyan képet festeni magáról, ami nem igaz. Úgyhogy senki ne dőljön be nekik, lehet ott dolgozni, de hosszú távú terveket senki se dédelgessen. Ez valahogy olyan, mint a Multi Level

Marketing. Mindenki gyémánt, meg smaragd fokozatú értékesítő akar lenni, de ez csak a kiválasztottaknak sikerül. A többiek mennek a levesbe. Mentem bele én is. Amikor kiderült, hogy porig akarnak alázni, elmentem betegállományba. Ez áprilisban történt, munkaviszonyom augusztusban szűnt meg. A munkaügyi per ekkor kezdődött, ugyanis a túlórák valahogy eltűntek. Ment az is a levesbe. Egy ideig próbálkoztam, míg méltányossági alapon megítéltek valami kisebb összeget, ami végképp nem állt arányban a valós számokkal. Mindegy. Egy tapasztalattal több. Ha maguknak tudtam adni pár tanácsot, vagy legalábbis némelyiküket sikerült elszórakoztatni egy kicsit a néha egyáltalán nem mulatságos történetekkel… nos akkor már megérte. Uff. S

TESCO'S ELEVEN

Sokáig agyaltam azon, hogy egyáltalán leírjam-e azt, ami most jön. Vannak dolgok, amiket az ember nem akar kiadni, inkább gondolkodik a kivitelezésen. Persze nem kívánok bűnözői pályára lépni, jó nekem az, amit most csinálok, de párszor bevillant, hogy az igazi okosság odaát van. A terv alapján egy vonzó számadat képezi. Egy nagyobb Tesco hipermarket óránkénti bevétele valahol három és kilencmillió között mozog. Nem tévedés, óránkénti bevételről beszélek. A pénz útja az épületen belül igen jól követhető. Maguk behozzák a zsebükben, kifizetik a kasszásnak, aki a műszak végén összetekeri a bankjegyeket, berakja egy tokba és csőpostán felküldi az elszámoltatóba. A csőposta egy igen frankó dolog, és a haszna is megvan, ugyanis a szerencsétlen kasszást nem tépi szét az ideg, amikor egy műszak után elsétál az irodákhoz a néhány millió forintot tartalmazó kazettával. Nem. A csőposta kiváló megoldás. A műszak végével csak úgy dőlnek a „babák", azaz a pénzzel teli kapszulák az elszámoltatóba, ahol szorgos kezek számolgatják az egyes pénztárosoktól beérkező összegeket és vezetik fel a bevételt a megfelelő listákra. Az elszámoltatóból az irdatlan mennyiségű készpénz a főpénztárba vándorol, ahol könyvelik, címletek szerint össze-

rendezik és végül zsákokba rakják. Ezek a zsákok végül a Tesco trezorjába kerülnek, ami biztonságosabb hely a nemzeti bank páncélterménél. Ha óránként átlag hatmilliós bevétellel számolunk, az is közel százötvenmillió egy nap. Hétvégéken ez még több, a karácsonyi bevásárlóidőszak alatt meg a milliárd felé rezeg a mutató. A zsákokat természetesen pénzszállítók viszik el, méghozzá úgy, hogy a trezorba nem léphetnek be, és aki bent van, nem léphet ki. A bent levő brigád általában a főpénztáros osztályvezetőből és az ügyeletes igazgatóból áll. Amikor a pénzszállítók megérkeznek, a pénzeszsákokat a trezorban lévő emberek egyesével pakolják be egy kifordítható ajtóba, a kint álló pénzszállítók kifordítják, kiveszik a zsákot és berakják a kocsiba. És itt van a rendszer gyenge pontja. Mindezt a fent vázolt tevékenységet egyetlen kamera figyeli. És most ne azt képzeljék el, ami a jobb vegasi kaszinókban van, hogy a még a díler körme alatti kosz is látszik. Nem. Ez a kamera egy totál képet ad, így ha véletlenül két zsák kerül a kiforgatóba, és kint az őr összefogja és úgy emeli fel, hogy egynek látszódjon, azt jó esélylyel nem fogják észrevenni. Nem tudom, egy zsákban mennyi pénz van, ebben a tekintetben még némi vizsgálódásra van szükség, de gondolom ünnepi időszakban nem lehet túl rossz a fogás. Most már csak azt kell megoldanom, hogy felvegyenek egy nagyobb áruházba, ahol majd a tapasztalatokat felhasználva igazgatói szintre küzdöm fel magam, és ha mázlim van, karácsonykor én

leszek a trezorban. Ha bejön, soha nem fognak hallani rólam... Ha nem jön be, akkor a következő könyvem a sittről fog szólni.

Viszlát!

Ez a könyv durva. Frankón. Nem azért mondom ezt, hogy maguk megvegyék, habár általában ez a cél egy ilyen ajánlóban. De ez most tényleg az. A srác vagy nagyon bátor, vagy nagyon hülye, hogy ezt így le merte írni. Ez a könyv arról szól ugyanis, hogy miként lopják szét az ország egyik legismertebb áruházát a dolgozók és a vásárlók. Ebből a könyvből kiderül az, hogyan működik, vagy nem működik az áruház biztonsági szolgálata, hogyan lehet eladni a romlott csirkét és átcímkézni a lejárt szalámit, miként lehet elpasszolni a fényre olvadó számítástechnikai termékeket, sőt az is, hogyan készül a Tesco top tízes könyvlistája, amelyen ez a kiadvány hétszentség, hogy nem fog szerepelni. A szerző – nem csodálom, hogy álnevet használt – elmeséli, hogyan kell viselkedni, ha lopáson kapják magukat, hogyan tudnak szert tenni palzmatévére egy cukrosbriós áráért, vagy mi a buli egy eltitkolt bombariadóban. Hogy igaz-e? Sokat agyaltam rajta, de a srác olyan őszinteséggel írja le, miben volt ő maga is benne, hogy kénytelen vagyok hinni neki. És hogy ugyanott fogják-e halálra röhögni magukat ahol én? Nem tudom... Hogy ugyanott fognak borzongani, rémüldözni, vagy csodálkozni, ahol én? Ezt sem tudom. De hogy hozzám hasonlóan, ugyanúgy nem fognak tudni bemenni egy Tesco üzletbe, mint azelőtt.... Na, azt garantálom!

Árpa Attila