

## Клиент всегда лев

Скажу честно: в банк я хожу с таким же примерно настроением, как в паспортный стол или военкомат. Главная задача - поскорее выйти «на свободу», решить свой вопрос с первого раза и как можно дольше не возвращаться сюда. Сказывается советская безденежная юность, когда копить и даже порой тратить было нечего и единственной целью похода в сберкасса было не получить, а отдать деньги. Оплатить коммунальные услуги.

Из-за такого отношения к банкам я очень благодарный клиент. Приятно удивить меня легче легкого: когда не ждешь ничего хорошего, порадовать может даже отсутствие плохого. Появилась электронная очередь в Сбербанке - прорыв. Быстро выдали карту в «Райффайзене» - счастье. Вставил карту в банкомат, а он не пишет «не удалось установить связь с вашим банком», не спрашивает «не хотите ли взять кредит?», не сообщает без малейших на то оснований «ваша карта не обслуживается», сразу переходя к делу (выдача наличных, остаток по карте, напечатать чек или вывести на экран), - оргазм. Жителям России, да еще с опытом существования в Совдепии, норма до сих пор кажется невероятной доблестью.

Но на днях в Банке Москвы со мной произошла история, которая, по-моему, принципиально важна для всего устройства нашей повседневной жизни. Я стоял вторым в очереди в окно к операционистке. Буквально в течение пары минут она совершила два абсолютно естественных, но крайне редких в наших широтах поступка.

Во-первых, в тот момент, когда находившийся в очереди передо мной (и непосредственно перед окошком) юноша заполнял какие-то бумаги, барышня поинтересовалась, по какому я делу. Убедившись, что дело это простое и быстрое, она начала заниматься им, экономя время и мне, и другим людям. Вы же помните, какие мысли роятся в вашей голове и какими словами выражаются в тот момент, когда вы стоите в очереди, времени в обрез, а кто-то у окошка торчит там бог знает сколько и никак не отходит? Что вы думаете и об этом человеке, и о том, кто его обслуживает? А тут - о, чудо! - операционистка по собственной инициативе обслуживает сразу двух человек без ущерба для обоих.

Дальше - больше. Происходит классическая, как финальный дуэт героев-любовников в оперетте, сцена любой очереди в банке. Ровно в тот момент, когда вас вот-вот должны обслужить и отпустить, к операционистке подходит ее коллега с проклятым вопросом на устах: «Люда, можно тебя на минутку?» Ты и вся очередь за тобой хочет в один голос крикнуть: «Нельзя!» Но мы же интеллигентные люди. Мы тихо подавляем в себе приступ моментальной ненависти к этой не пойми зачем отвлекающей нашу операционистку коллеге. Если ругаемся - только про себя, чтобы никто не услышал и не прочитал по губам. Однако операционистка из Банка Москвы нарушила каноны, отреагировала на эту классическую реплику совсем не так, как это делают все операционистки в наших банках (подозреваю, и в не наших тоже). Она не ушла от печальной очереди в глубину служебного помещения. Она ответила вежливо, но решительно: «Подожди, сначала отпущу клиентов!» Клиенты оказались для нее важнее просьбы коллеги.

...В недавно отремонтированном отделении Сбербанка недалеко от моего дома надпись «Клиент всегда прав» теперь высвечивается на электронном табло. Это неправда. На самом деле клиент прав далеко не всегда - мы бываем глупыми, взбалмошными, нетерпеливыми, излишне привередливыми. На самом деле клиент всегда лев. То есть царь природы, хозяин. Даже если он неправ - он главный. По крайней мере обслуживающему персоналу везде и всегда надо делать вид, что это так. Конечно, банки - для банкиров, а не для клиентов, как и любой другой бизнес существует прежде всего для его владельцев. Но если в сознании каждого человека в магазине и банке, фитнес-клубе и парикмахерской на уровне закона - нет, даже аксиомы - будет печатано, что клиент - царь и бог, то наша жизнь реально изменится к лучшему.

Мы настолько привыкли жить внутри цепной реакции хамства, что никак не можем выстроить цепную реакцию доброжелательности. Шутки шутками, но ведь нахамивший дантисту или хирургу в банке операционист запросто может оказаться его клиентом в зубоучебном кресле или в операционной. Вот тогда есть риск, что присказка «Хорошо смеется тот, кто смеется последним», придуманная в конце XVIII века полузабытым французским писателем Жан-Пьером Флорианом, окажется черным юмором.