

Benoît
Duteurtre
SLUŽBA
ZÁKAZNÍKŮM

Krátký román

ATLANTIS

Cet ouvrage, publié dans le cadre du programme d'aide à la publication F. X. Šalda, bénéficie du soutien du Ministère français des Affaires étrangères, de l'Ambassade de France en République tchèque et de l'Institut français de Prague.

Tato kniha vychází s laskavou pomocí francouzského Ministerstva zahraničních věcí, Velvyslanectví Francouzské republiky v České republice a Francouzského institutu v Praze v rámci podpůrného programu F. X. Šalda.

© Éditions Gallimard, 2003

© Atlantis, spol. s r. o., 2005

Translation © Růžena Ostrá, 2005

ISBN 80-7108-265-1

K loňským Vánocům jsem od rodičů dostal úžasně zdokonalený model mobilního telefonu. Na kterémkoli místě na světě jsem se napříště mohl bavit spoustou elektronických her, zavolat si taxík, odeslat svou fotografii, informovat se o počasí a mít — po Internetu — přístup k miliardám informací užitečných k tomu, abych se v životě neztratil. Pro mé rodiče to byl velký výdaj: dali za ten dárek spoustu peněz, přičemž já teď vydělávám víc peněz než oni. Měli ale hrdoti podbarvený pocit, že podporují vyzrálého a dynamického čtyřicátníka, kterým jsem se stal a který je stále v pohybu, cestuje po světě, píše reportáže a na pařížských večírcích se setkává s hvězdami. Pro zvýšení prestiže milovaného syna tedy sáhli do svých úspor. Já jsem jim dojatě poděkoval a zase jsem zapadl do svého horečného života na cestách za informacemi.

Po několika dnech jsem ve schránce našel dopis od telekomunikační společnosti, s níž jsem měl smlouvu. Pomínu podrobnosti toho srdečného listu nesoucímho podpis „ředitele oddělení služba zákazníkům“: Dominique Delmare mi v něm zkrátka děkoval, že jsem si vybral společnost Cogecaphone; bez váhání mi byl udě-

len statut „privilegovaného zákazníka“, dostal jsem tisíc věrnostních bodů a předplatné na magazín *Telefonát*, který mi od té doby každý měsíc chodí (nechápu, proč peníze investované do mých telefonátů mají financovat tuto čtyřbarevnou tiskovinu plnou nesčetných reklamních článků, nabídek zboží a cestovních plánů; ale je to tak).

Ani ne po dvou měsících jsem jednoho prokletého dne zapomněl svůj mobil v taxíku. Pořád se ještě vidím v tom okamžiku sklíčenosti, jak na chodníku rukou marně hledající aparát sahám do prázdné kapsy, jak běžím za vzdalujícím se taxíkem. Jak celý nervózní jdu do nejbližší kavárny, stokrát vytáčím číslo svého mobilu ve snaze spojit se s taxikářem — který neodpovídá. Bezradně jsem šel domů. Kolik přátel, dopisovatelů, potenciálních zaměstnavatelů se mě už snažilo zavolat a byli překvapení, že mě nezastihli. O ztrátě jsem je ani nemohl uvědomit, protože seznam telefonních čísel jsem měl v mobilu. K nesnáším situace se poжил ještě můj pocit viny nad tím selháním. Snažil jsem se zahnat poraženectví a uklidnit se, a tu se mi teprve vyjevilo celý rozsah katastrofy. Za několik dní jsem měl jet do Severní Ameriky na týdenní dovolenou. Spoléhal jsem na to, že díky tomu mobilu zůstanu tělem i duší spojen s intelektuální činností, kterou jsem dočasně vyvíjel ve službách půl tuctu redakcí. Mobilem jsem měl zůstat dosažitelný pro ty, kteří mi zajišťovali živobytí a mohli si u mě objednat další článek. Celá tato krásná organizace se mi právě zhroutila.

Nemohl jsem zůstat takto viset v prázdnotě. Bez meškání jsem se vrhl do specializované prodejny, že si koupím nový přístroj. Hosteska s nápísem Cogecaphone na čepici mě laskavě vyslechla, ale z našeho

rozhovoru jsem pochopil, že za stejný přístroj budu muset zaplatit čtyřnásobnou částku: mí rodiče totiž zakoupili „pack“, takže měli výhodu zvláštních podmínek, které pro nový přístroj neplatily. Pokud bych si chtěl ponechat své číslo, bylo by kromě toho nutné sehnat určitý typ elektronického čipu (simkartu) ze série, která dočasně není k dispozici. Chci-li na dovolenou odjet s telefonem, bude tedy lépe podepsat novou účastnickou smlouvu na nové číslo... Nicméně: i v tom případě, že tak učiním u stejné společnosti, budu muset platit paušál na ztracený telefon po dobu jednoho roku, jak bylo stanoveno ve smlouvě. Věrnostní body ovšem z jedné smlouvy na druhou přenést nelze. Tento druh vydírání je v ekonomickém tisku elegantně označován jako *růst podniků*.

Celý rozzuřený jsem se vrátil domů a rozhodl jsem se spojit s odpovědnou osobou. Cožpak mě Dominique Delmare nezařadil mezi „privilegované zákazníky“? A tak začala má dlouhá pouť — srovnatelná s Odysseou, ale mnohem méně barvitá —, jejíž první úsek se ubíral po cestách automatické telefonní ústředny. Když jsem vyfukal číslo společnosti, myslel jsem zprvu, že slyším, jak někdo zvedá sluchátko, a už už jsem s konstruktivní dobrou náladou začínal hlaholit:

— Haló, dobrý den, mám tento problém...

Téměř vzápětí jsem byl přerušen umělým hlasem, který nosovým a poněkud upjatým témbrem metodicky řadil jednu slabiku ke druhé bez nejmenšího smyslu pro intonaci:

— Toto-volání-vám-bude-fakturováno-osmdesát-tři-eurocentimů-za-minutu. Stiskněte-laskavě-hvězdičku.

Opopvrhuju těmi humpoláckými stroji, které skoro všude nahrazují lidi. Zaměstnání telefonistky nepatří

zajisté k nejveselejším, ale zajišťuje ve službách kontakt způsobem méně trapným, než je tato tápavá chuť mezi syntetickými hlasy. Umím však ovládnout svůj odpor, zvlášť když mi nic jiného nezbyvá; uposlechl jsem tedy a stiskl klávesu s hvězdičkou, což mi umožnilo postoupit do další etapy:

— Pro-předplatné-stiskněte-1. Pro-informaci-o-nášich-nových-paušálech-stiskněte-2. Pro-styk-s-operátorem-vyčkejte-několik-sekund.

Vyčkal jsem několik minut, netrpělivě se vrtěl na židli, ale místo slíbeného operátora se opět ozval cyborg s novou nabídkou:

— Jste-li-podnik-stiskněte-1. Jste-li-soukromá-osoba-stiskněte-2.

Stiskl jsem 2. Tak mě při každém kroku, v okamžiku, kdy jsem počítal s tím, že se konečně ozve *pracovník zákaznického centra*, zasáhla další procedura s pokynem, abych stiskl tu či onu klávesu, zaregistroval své zákaznické číslo či dokonce své datum narození. Pak mě další chvíle čekání vracela do pásma neurčitosti, kde už nebylo slyšet vůbec nic, kromě čtyřicetivteřinové hudební sekvence vyňaté z orchestrální suity Johanna Sebastiana Bacha, přerušené vždycky přesně v akordu subdominanty; pak neúprosně a proti jakékoli hudební logice začínala znovu... Zdálo se, že v tom labyrintu jsou trasy velmi pečlivě organizovány tak, aby mě vždycky dovedly na začátek další série očíslovaných otázek — a tak stále oddalovaly zásah telefonistky, jež byla pravděpodobně zavalena příliš velkým množstvím telefonátů.

Na promarněném času mě ovšem nejvíc zlobilo to, že mi přišel hrozně draho. Číslo oddělení služba zákazníkům bylo totiž samozřejmě určeno pro mobilní

Benoît Duteurtre
SLUŽBA ZÁKAZNÍKŮM

Z francouzského originálu *Service clientèle*,
vydaného nakladatelstvím Gallimard v Paříži roku 2003,
přeložila Růžena Ostrá

Obálka, vazba a grafická úprava Boris Mysliveček

Vydalo nakladatelství Atlantis v Brně roku 2005

jako svou 254. publikaci

Sazbu písmem Century Schoolbook

zhotovil Vladimír Ludva

Vytiskla tiskárna Reprocentrum v Blansku

Počet stran 72

Tematická skupina 13

Vydání první

Knihy žádejte u svého knihkupce nebo na adrese

ATLANTIS, spol. s r. o.

PS 374

602 00 Brno

e-mail: atlantis-brno@volny.cz