

Семь дней до разлуки

Одиннадцатиклассники Березовского последние дни в школе постарались сделать незабываемыми

Примерно полгода назад мы мечтали, чтобы для нас прозвенел последний школьный звонок. Но в последний момент вдруг осознали, что мы проводим вместе последние школьные дни. Не будет больше скучных домашних заданий, веселой толкотни на перемене.

Наш 11 «Б» еще больше сдружился. Стал сплоченным, как никогда раньше. Рассматривая фотоальбомы, мы поняли, что совместных фотографий останется на память очень мало. Поэтому за неделю решили провести фотосессию.

После первых двух уроков нас ожидала репетиция последнего звонка. Некоторые девчонки разошлись по домам, чтобы успеть перекусить. Я и еще несколько ребят решили во время ожидания сделать пару снимков. Внезапно из дома вернулась моя одноклассница Полинка. На голове у неё был пестрый колпачок, глаза были скрыты огромными темно-зелеными очками. В руках она держала большой воздушный шарик. Нам понравился новый наряд одно-



В последние дни в школе одиннадцатиклассникам простительно многое, например, подурчиться и положить на стол мягкую игрушку, как в первом классе.

классницы. Мы стали по очереди фотографироваться в колпачке и очках, в самых разных позах. Я пришла домой и начала просматривать снимки на компьютере. Все они получились яркими, живыми. Я выложила фотографии в Интернет. Одноклассники остались очень довольны проведенной фотосессией.

На следующий день мы принесли в школу необычные аксессуары, чтобы продолжить маскарад. 11 «Б» дефилировал по коридорам в заячьих ушках, меховых наушниках, в шубе Деда Мороза, очках и лавровых венках. Но вскоре фотографироваться в таких карнавальных костюмах нам наскучило. Посовещавшись, мы решили устроить «День детства». Каждому из нас вечером нужно было отыскать в своем гардеробе детские игрушки, одежду, портфельчики. Результат превзошел все ожидания. Целый день по школе разгуливали девчонки в ярких, цветных платьицах и маечках. На голове у выпускниц были заплетены озорные хвостики, кральки, косички с яркими цветными лентами. Каждая из нас держала в руках свою самую любимую детскую игрушку. Некоторые мальчики тоже не остались в стороне. Мой одноклассник Артем разгуливал по школе в цветном колпачке с помпошками. Другой одноклассник, Влад, рискнул надеть в жаркую погоду меховую шапку-ушанку. Завершилась неделя «Днем делового человека». Мальчики надели на себя костюмы и галстуки. Девочки пришли на уроки в классическом стиле – белый верх, черный низ. Каждая минутка проведенного дня была запечатлена на камеру.



Эту надпись в школьном дворе ребята старательно выводили почти четыре с половиной часа.

Но такой яркой и праздничной недели нам оказалось мало. Мы захотели оставить школе что-нибудь на память о себе. Решили ночью, накануне последнего звонка, вывести краской на школьном дворе теплые слова. Ровно в 22:00, после финальной репетиции, наш 11 «Б» вышел на крыльцо, держа в руках большие банки краски, белый мел и кисти. Чтобы не было скучно, мы провели на крыльцо удлинитель и поставили веселую зажигательную музыку. Через пару часов Артем вспомнил, что в классе лежит его электрогитара. Он развлекал нас игрой на гитаре, пока мы продолжали рисовать. За это время мы успели сделать еще кучу памятных фотографий.

Мы вернулись домой около трех часов утра. Спать очень хотелось, но я не могла уснуть. Я сидела возле монитора и разглядывала наши фотографии, заходила на странички к каждому из моих одноклассников. Внезапно я ощутила такую острую и колющую боль, что на глаза навернулись слезы. Ведь всего через несколько часов мы в последний раз соберемся вместе на сцене актового зала. И маленькая первоклассница с озорными косичками подаст последний для нас школьный звонок. Утешает только, что на память останется целый фотоальбом, со страниц которого мне всю жизнь будет улыбаться мой 11 «Б».

Александра ЛАВРУШИНА.

Разговоры только о еде

Один день из жизни оператора службы доставки

Несмелое июньское солнце постепенно заполняет дворы и улочки Екатеринбурга. Впереди – жаркое лето, и самое время подумать о ближайших планах. Взрослые работники грезят о сказочном отпуске на Лазурном берегу, а бойкая молодежь стремится найти работенку хорошо оплачиваемую, да незатейливую. Я решила попробовать себя в одной из самых популярных среди молодежи профессий – оператор.

Так я оказалась в центре доставки блюд или, как его еще называют, call-центре. Задача операторов здесь – по телефону принимать заказы. Мне почему-то сразу пришла в голову строчка из «Доктора Айболита»: «И такая дребедень целый день! То тюлень позвонит, то олень!».

Итак, мой первый рабочий день.

14.15. Слегка поплутав, я прибыла к месту назначения. Это был трехэтажный кирпичный пристрой с неприметной железной дверью без вывески. Внутри call-центр оказался просторным светлым офисом. По периметру центральной комнаты были расставлены столы с компьютерами и телефонами, за которыми сидели молодые девушки с удивительно ровными спинами – неудивительно, ведь они беспокоятся о своем здоровье, сидение в развязной позе чревато плохими последствиями. Я насчитала человек восемь. Ровный стук клавиш и девичье щебетание заполняли помещение.

– Главное в работе оператора – это терпение, необходимо помнить, что покупатель всегда прав, – рассказывает Елена, менеджер, высокая, стройная, энергичная брюнетка. Раньше она сама работала на телефоне, а сейчас уже учит новичков гра-

мотному общению. – Работа эта нервная, за день приходится общаться с большим количеством разных людей. В зависимости от того, как разговаривать по телефону, с какой интонацией, у гостя складывается мнение не только о компании, но и формируется решение о сотрудничестве с нами – делать у нас заказ блюда или нет.

15.40. После окончания вводной лекции мне выдали стул, посадили между двумя девчонками-операторами и велели слушать да вникать в тонкости телефонных переговоров. Первое время я ловила каждое слово, пытаюсь запомнить порядок вопросов, деловитые нотки в голосе. Однако спустя полчаса такого однообразия даже муха на стене казалась интересней. Справа от меня сидела Аня, пышная шатенка со звонким голосом, она без конца улыбалась и с каждым гостем разговаривала с подчеркнутой любезностью. Слева сидела Ксюша, это была кудрявая рыжеватая девушка с тихим, вкрадчивым голосом. Она устроилась не так давно, поэтому часто просила собеседника «пождать секундочку», а сама погружалась в ворох бумаг в поисках ответов. Зато в свободную минуту Ксюша успевала почитать дамский романчик.

В дальнем углу комнаты – самое жаркое место в call-центре – Горячая линия. Все жалобы от гостей поступают сюда и вливаются в уши юной Иры. Девушка нервная, агрессивная, но как только берет в руки телефон, начинает так нежно и заботливо извиняться, что самый недовольный и голодный смягчится. Чем громче визжит возмущенный гость, тем тише начинает говорить Ира, словно приглашая понизить тон разговора и направить его в нужное



Роллы проглатываешь мигом и не догадываешься, сколько работы скрывается за тем, чтобы их доставили.

русло. Я невольно восхитилась, глядя на то, как ловко она решает конфликтные ситуации.

17.30. Вот он, момент истины. Мой первый звонок. Трясущимися руками нажимаю на кнопку «ответить».

Поехали...

– Служба доставки, Александра. Здравствуйте.

– Здравствуйте, Оксана...

Он перепутал моё имя. На этом стоило закончить разговор. Не то что бы у меня

проблемы с дикцией, но недопонимание было полным и грозило провалом.

– Какую кухню вы выбрали: японскую или итальянскую? – пытаюсь начитывать стандартный текст.

– Суши!

– Японскую? – как можно мягче подсказываю я.

– Нет! Суши! – мой собеседник твердо уверовал в свою правоту.

Надолго запомнила этот разговор. Я успевала только поддакивать, пока «постоянный клиент» диктовал свой адрес, телефон и сам заказ.

С последующими звонками было значительно проще. Народ попадался разным: звонили бедные студенты, у которых две порции роллов на восемь человек, звонили засидевшиеся сотрудники офисов, успешные люди (последние почти всегда разговаривают за рулем и отлично знают меню). Но особенно меня удивляли те, кто сначала дозванивались, а потом начинали выбирать, вслух зачитывая составы блюд. Для себя же заказываете, товарищи, можно и заранее все продумать.

19.00. Call-центр работает круглосуточно. В семь уходит начальство. За полтора часа я успела пообщаться с двадцатью двумя совершенно разными людьми, пытаюсь с каждым быть вежливой и дружелюбной. Кстати, один из гостей, кажется, Сергей, пока заказывал, успел рассказать мне кое-какие подробности из жизни телепроекта «Дом-2».

А по пути домой я набирала уже известный номер, на том конце провода звонкий голос отвечал: «Служба доставки, Анна. Здравствуйте...».

Александра МАЛИНЦЕВА.