Elda Pianezzi / elda@hispeed.ch

40 °C

Primo giorno

A Quinzano d'Oglio si preannuncia un'altra giornata torrida. Tutta l'afa della pianura padana sembra essersi riversata sul paese: alle otto del mattino l'aria è immobile e pesante e il cielo non esiste più. Al suo posto una cappa bianca e surreale, che rallenta i movimenti e costringe all'inerzia.

Enrico è pronto a uscire. Come d'abitudine, sale in camera da letto per salutare Clara, ma si accorge che si è riaddormentata. Anche Paolo, per una volta, non si è ancora alzato e non può così rincorrerlo giù per le scale come fa sempre, minacciandolo con la sua pistola a raggi laser. Dorme tranquillo, con la bocca leggermente socchiusa. Sulla sua fronte si sono formate delle goccioline di sudore. Enrico gliele asciuga piano con un fazzoletto. Quando apre la porta d'entrata, un getto d'aria calda lo investe, facendolo leggermente barcollare. Indossa un completo di lino grigio chiaro e in mano ha una ventiquattrore di pelle nera. A passi svelti si dirige verso il garage sotterraneo. Lì si ferma per alcuni secondi a godersi il fresco misto all'odore di pneumatici e benzina.

Il tragitto per fortuna è breve. In ufficio non è ancora arrivato nessuno. Come prima cosa, Enrico si affretta ad aprire le finestre in tutte le stanze per far circolare un po' d'aria. Ben sapendo che il caldo fra qualche ora sarà comunque insopportabile. Si toglie la giacca, che appende con cura, e va a sedersi a uno dei tavoli. Lì comincia a ricontrollare la documentazione che ha preparato il giorno prima. Mentre sfoglia i fascicoli, tenta uno o due sorrisi.

Alle nove le telefoniste sono già al lavoro. Le loro voci squillanti e affabili riempiono tutte le stanze, divise soltanto da pareti mobili. Enrico guarda l'orologio, si rimette la giacca e aspetta in piedi gli ultimi minuti, gironzolando in tondo e schiarendosi la voce. Non appena lei varca la porta, si precipita ad accoglierla.

«Benvenuta! Tu sei Antonella, vero? Io sono Enrico. Qui ci diamo tutti del tu, è più semplice.»

Antonella ricambia il saluto e si lascia condurre attraverso l'ufficio da Enrico, che la presenta frettolosamente alle poche persone che incontrano e la fa accomodare in una piccola stanza arredata in modo spartano: un tavolo e quattro sedie.

«Mettiti pure comoda. Io sarà da te fra un minuto. Vuoi bere qualcosa?»

«Non saprei…»

«Porto una bottiglia d'acqua… così possiamo farci una bella sudata!»

Quella che avrebbe dovuto suonare come una battuta, una volta pronunciata non è altro che una frase senza senso. Enrico cerca affannosamente di rimediare, facendo riferimento al caldo e al lavoro che li aspetta, ma lei lo guarda con aria interrogativa. Non appena è di nuovo solo nel corridoio stretto e buio, si toglie un'altra volta la giacca. Il sudore ha cominciato a colargli lungo il collo, macchiando leggermente la camicia. Riappende la giacca, va a prendere la ventiquattrore e, dopo aver bagnato viso e tempie in bagno, torna da Antonella. Solo allora si ricorda di essersi dimenticato dell'acqua. Esce quindi un'altra volta, afferra due coppette di plastica e una bottiglia dal frigo di fortuna installato la settimana prima e si precipita di nuovo nella stanza chiudendo la porta. Appena si siede, il sudore ricomincia a colare. Antonella è seduta nella stessa posizione in cui l'ha lasciata.

«Bene. Cominciamo pure. Innanzitutto, a nome del gruppo Buone Vacanze, voglio darti il benvenuto. Il mio compito è quello di introdurti alle nostre metodologie di lavoro. Trascorreremo insieme cinque giorni, suddivisi in due di teoria, due di pratica e uno di ripasso generale, che comprenderà anche un piccolo esame. Se tutto va bene, a partire da martedì saremo colleghi a tutti gli effetti. Tutto chiaro?»

«Più o meno…»

«Non ti preoccupare, all'inizio le cose sembrano sempre un po' complicate. Poi però ci si fa l'abitudine. Non farti problemi: quando non capisci qualcosa, chiedi. Io sono qui per questo.

Spero solo che dopo un'intera giornata trascorsa in mia compagnia, tu abbia ancora voglia di tornare domani…»

Questa volta Antonella sorride. Il viso sudato di Enrico si illumina. Con movimenti precisi e scattanti pesca dalla sua ventiquattrore due fascicoli uguali: uno nuovo e scintillante, l'altro consumato e pieno di scarabocchi. Sulla copertina di entrambi vi è la fotografia di una solitaria spiaggia tropicale. La sabbia è di un bianco accecante, il mare turchese e trasparente, le palme perfettamente allineate. Enrico consegna il fascicolo nuovo ad Antonella, che comincia subito a sfogliarlo. All'interno, non trova però magnifici hotel immersi nel verde dotati di piscine, campi da tennis e ristoranti, ma semplicemente delle pagine bianche stampate a grandi caratteri con qualche grafico. Mentre Antonella è occupata con il fascicolo, Enrico usa un enorme fazzoletto a quadretti per asciugarsi la fronte, poi ricomincia a parlare. La sua voce si è fatta più salda e sicura.

«Antonella, ti presento la nostra bibbia. Contiene tutto ciò che devi sapere per svolgere il tuo lavoro al meglio. I trucchetti supplementari, quelli che si imparano strada facendo, e che ti assicuro sono utilissimi, te li mostrerò sabato e domenica durante la parte pratica.»

Enrico la guarda ammiccante. Antonella risponde per cortesia con un sorriso, ma è confusa.

«Devo studiarmi tutto a memoria?»

«Non ce ne sarà bisogno. Alla fine dei quattro giorni saprai il necessario alla perfezione. Lunedì, poi, faremo un breve ripasso insieme. Sono sicuro che te la caverai benissimo. Sei una tipa in gamba, si vede subito. E io, di esperienza con le persone, sta' tranquilla che ne ho veramente molta. Quindi, fidati di me quando ti dico che ce la farai senza problemi.»

Mentre Enrico pronuncia le ultime parole, Antonella viene investita da una sottile raffica di sputi. Cercando di non farsi notare, sposta la sedia leggermente indietro, fino a portarsi fuori mira. Enrico non se ne accorge. Sta ormai parlando sempre più in fretta e senza notare ciò che succede intorno a lui. Non ha bisogno di pensare: le frasi sono le stesse di sempre, ripetute mille volte fino alla nausea.

«Voglio dirti subito e senza mezzi termini che noi abbiamo un solo e unico obiettivo: vendere. Non si tratta di un compito sempre facile. Il nostro è un prodotto particolare, che richiede una grande forza di persuasione, parecchia tenacia e soprattutto tanta pazienza. Non bisogna stancarsi mai e continuare a premere, premere, premere. Prima o poi il cliente si stanca. È chiaro, la nostra quota di successo non raggiunge mai il cento percento. Ma questo non ha importanza. Ciò che realmente conta è credere nelle proprie possibilità. Se cominci pensando che perderai, sta sicura che è quello che succederà. Devi quindi imparare a sentirti una vincitrice fin dall'inizio. Solo così puoi sperare di farcela.»

«Ma… noi vendiamo pacchetti vacanze, vero?»

«Certo.»

«Allora, per quale motivo dobbiamo esercitare tanta pressione sul cliente? Se vuole andare in vacanza viene da noi, altrimenti se ne sta a casa. Tutt'al più possiamo perderlo se qualche concorrente gli offre un prezzo più basso.»

«Sbagliato.»

Enrico lascia che la parola, pronunciata quasi sottovoce, riecheggi leggera nell'aria. Ai lati della sua bocca la saliva si è seccata, formando due piccoli grumi bianchi. La sua espressione continua ad essere bonaria e affabile.

«Se tutto fosse così semplice, a cosa servirebbe questo training personale?»

Enrico fa un'altra pausa. Tocca ad Antonella rispondere. Coinvolgere l'interlocutore nella conversazione facendolo sentire importante fa parte della strategia descritta a pagina ventisette.

«Molto probabilmente non servirebbe a nulla.»

«Esatto! Il nostro sistema si basa infatti su un metodo un po' più complicato di quello usato dalle tradizionali agenzie di viaggi. Nel nostro caso non è il cliente a venire da noi. Siamo noi ad andare dal cliente. Ma allora tu a questo punto ti chiederai: in che modo lo attiriamo? …A proposito, te lo stai veramente chiedendo? Non vorrei averti già riempito la testa di chiacchiere confondendoti…»

«No, no, non ti preoccupare. Ti sto seguendo perfettamente.»

«Ne ero sicuro. La nostra tecnica consiste nel contattare il cliente tramite una strategia di direct marketing, offrendogli così la possibilità di conoscere le nostre offerte.»

«Direct marketing?»

Antonella comincia a mostrare qualche segno di stanchezza. Enrico le chiede allora se desideri un bicchiere d'acqua. Lei fa subito cenno di sì con la testa, sollevata che lui gliel'abbia finalmente chiesto. Mentre beve l'acqua tutto d'un fiato, Enrico sorseggia la sua lentamente, lasciando il bicchiere mezzo pieno. Il secondo paragrafo a pagina quaranta spiega che bisogna sfruttare ogni occasione per mostrare la propria forza. Le persone hanno infatti la tendenza ad affidarsi a colui che percepiscono fisicamente e/o mentalmente superiore. Enrico versa dell'altra acqua ad Antonella, poi ricomincia a parlare.

«Sto andando troppo in fretta? Se vuoi che diminuisca il ritmo, dimmelo pure senza problemi.»

«No, figurati… è tutta colpa di questo maledetto caldo. Non vedo l'ora che torni l'autunno.»

«Di già? E le vacanze al mare?»

«Niente vacanze quest'anno.»

L'espressione infastidita sul volto di Antonella scoraggia Enrico dal porle ulteriori domande e lo fa tornare subito sul suo terreno di gioco, più familiare e soprattutto più sicuro.

«C'è qualcosa che vuoi ti spieghi prima di continuare?»

«Sì… stavi parlando di… direct marketing…»

«Vi sono diverse strategie di direct marketing. In questo momento non voglio però elencartele tutte, altrimenti rischieremmo di fare notte. A te basti sapere che tutte consistono nel contattare i potenziali clienti direttamente a casa loro. Ed è esattamente ciò che facciamo anche noi.»

«Li invitate a venire qui?»

«No. Questa però è una buona domanda. Mi dà la possibilità di spiegarti già fin d'ora come siamo organizzati. Trovi le informazioni che sto per darti da pagina 15 a pagina 30.»

Antonella apre subito il fascicolo e si mette a leggere con attenzione le prime righe. Enrico la lascia fare, approfittando della sua disattenzione per bere un sorso d'acqua e asciugarsi di nuovo il sudore dalla fronte. La stanza, circondata da pareti in compensato e metallo e completamente priva di finestre, sta diventando rovente. Enrico allenta leggermente il nodo della cravatta.

«Non c'è bisogno di leggere le pagine insieme. Potrai farlo tu con calma questa sera. Vorrei semplicemente spiegarti le cose più importanti. Prima di tutto devi sapere che gli incontri con la clientela vengono organizzati fuori sede, presso grandi hotel. In questo modo possiamo essere attivi in tutta Italia e contare sempre su infrastrutture di alto livello. A te non posso certo nascondere che ciò ci permette anche di risparmiare un bel po' di soldini.»

Questa volta, quando Enrico le fa l'occhiolino, Antonella sta al gioco. Il suo nervosismo iniziale sta pian piano sparendo.

«Il nostro lavoro si svolge prevalentemente durante queste giornate d'incontro. Per circa un'ora abbiamo la possibilità di parlare con le varie famiglie e di convincerle ad acquistare i nostri pacchetti vacanze.»

«Famiglie?»

«Sì, le famiglie costituiscono il nostro target preferenziale. Il tipo di vacanza che offriamo è infatti adatto in modo specifico a coppie sposate oppure a nuclei familiari con bambini piccoli.»

«E di cosa si tratta?»

«In gergo le chiamiamo vacanze in *life-long time modules*.»

«Come?»

«Si tratta di moduli di una, due o più settimane acquistabili in blocco che danno il diritto a trascorrere vacanze a vita.»

«A vita? Non sono sicura di aver perfettamente capito…»

«Non preoccuparti. Su questo argomento ci torneremo anche domani e nei prossimi giorni, quindi avrai tutto il tempo di assimilarlo alla perfezione. In questo momento preferirei continuare con un tema meno impegnativo. Apri la documentazione a pagina 35. Vorrei mostrarti la nostra rete di contatti nazionali e internazionali. Senza falsa modestia, possiamo affermare di lavorare solo con le migliorie agenzie.»

Al lungo elenco di nomi, Enrico aggiunge anche un'interminabile serie di cifre e statistiche riguardanti le abitudini degli italiani in materia di vacanze. Quando finisce di parlare,

l'orologio sulla parete, l'unico oggetto decorativo di tutta la stanza, segna le due. Entrambi sono stremati. Antonella ha cominciato a usare il fascicolo come un ventaglio, mentre Enrico cerca invano di scollarsi di dosso la camicia impregnata di sudore.

La pausa pranzo ha luogo in un bar vicino. Il pasto consiste in un panino e una bibita consumati in piedi al bancone. Appena Enrico vede il padrone del bar, lo saluta a gran voce, presentandolo ad Antonella. I due, appassionati tifosi del Milan, cominciano subito a parlare di calcio. Antonella ne approfitta per ordinare un gelato e uscire un attimo in strada, sperando di prendere una boccata d'aria. Niente da fare. Fuori il calore si è mangiato strade, muri, case e alberi, riducendoli a sagome sfuocate. Sembra che il mondo sia sempre stato così e così continuerà per sempre.

Il ritorno in ufficio avviene circa mezz'ora dopo, su una strada deserta e bollente. Entrambi si muovono in silenzio e con estrema lentezza, ognuno assorto nei propri pensieri. Una volta arrivati, Enrico riempie i bicchieri in plastica con l'acqua ormai calda e sgasata, poi si siede, prende un quaderno dalla ventiquattrore e si mette a sfogliarlo velocemente, fissando incantato le pagine scorrergli davanti. Antonella intanto si passa il bicchiere sulle tempie e sui polsi, cercando ostinatamente un po' di refrigerio. La plastica non le regala però alcun effetto benefico. Si gira allora verso Enrico, rivolgendosi a lui in tono stanco ma affabile.

«Ho scelto proprio il periodo peggiore dell'anno per cominciare questo lavoro… mi dispiace crearti dei fastidi…»

Non appena sente la voce di Antonella, Enrico si risveglia immediatamente dal suo torpore, raddrizzandosi sulla sedia.

«Figurati: con o senza di te io avrei lavorato lo stesso.»

Facendo scivolare la sedia sul pavimento, Enrico le si avvicina piano con un atteggiamento complice.

«Senti, che ne diresti di tornarcene a casa?»

«Ora?»

«Esattamente! Mi sembri veramente provata dal caldo. Dev'essere stata una giornata molto pesante per te…»

«Ma no, non ti preoccupare. Guarda che io sto benissimo. Possiamo continuare anche subito."

Enrico avanza ancora di qualche centimetro verso di lei.

«Io so a cosa stai pensando…»

Antonella diventa immediatamente rossa. L'imbarazzo è chiaramente leggibile sul suo volto.

«E ci tengo a rassicurarti. Noi di Buone Vacanze siamo dei grandi chiacchieroni e a volte facciamo un po' i gradassi. Di una cosa però puoi star certa: tutto ciò che diciamo lo pensiamo. Se ti ho proposto di tornare a casa prima del previsto è solo perché mi sono accorto che sei molto stanca. Non sto assolutamente cercando di metterti alla prova per testare la tua resistenza. Non lo farei certo in una giornata come questa.»

Prima di rispondere, Antonella ha qualche attimo di esitazione.

«Sai, ci tengo molto a questo lavoro. Non vorrei rischiare di perderlo. Non so se mi capisci…»

«Ti capisco benissimo. Fai bene a essere cauta. Anch'io mi comporterei come te nella tua situazione. Senti, se mi prometti di ripassare tutto ciò che abbiamo visto oggi e di leggere il fascicolo fino a pagina 50, ti lascio andare. Domani puoi venire alle nove. E speriamo che piova!»

Non appena Antonella lascia la stanza, Enrico si strappa la cravatta dal collo e arrotola le maniche della camicia fino al gomito, poi si rovescia sul viso la poca acqua rimasta nella bottiglia e si accomoda a gambe larghe su una sedia, chiudendo gli occhi.

A casa trova Clara e Paolo nel minuscolo giardino condominiale. Paolo sta sguazzando nella sua piscinetta in plastica, mentre Clara è intenta a leggere il giornale, incurante dei frequenti spruzzi.

«Come mai a casa così presto? Ci sono stati dei problemi?»

«No, nessun problema. Ho mandato a casa la ragazza che stavo istruendo. Non ce la facevo più a stare in quel maledetto buco asfissiante.»

«Com'è andata?»

«Il solito schifo. Lei non è molto sveglia. Mi chiedo chi l'abbia scelta. Dev'essere stato quel cretino di Nando. Lui di solito è più interessato alle tette che al cervello.»

«Ah sì? È molto dotata?»
«Che ne so io? Portava una maglia larga…»
Paolo nel frattempo si è aggrappato a una gamba del padre, tirando con tutta la sua forza. Enrico per un attimo lo ignora, poi però si china verso di lui, lo prende in braccio e gli fa fare qualche capriola in aria. Quando lo rimette a terra, il bambino si riattacca con forza alla stessa gamba.
«Che cos'ha?»
«Niente. Il caldo lo rende nervoso. Oggi ha fatto un sacco di capricci. È insopportabile. Perché non giochi un po' con lui? È tutto il giorno che non fa altro che chiedere di te.»
«Lui per lo meno può starsene a mollo nell'acqua finché vuole. Vorrei avere anch'io di nuovo tre anni…»
«Sì, così dovrei occuparmi di due pesti al posto di una!»
Enrico si avvicina verso di lei e la bacia su una guancia.
«Clara, lo sai che sei un amore?»
Lei si mette a ridere dandogli una spinta affettuosa. Enrico per un attimo sembra accusare bene il colpo, poi però inciampa nel piede del figlio attaccato alla sua gamba a mo' di koala e perde l'equilibrio, andando a cadere sull'erba. Appena tocca terra insieme al padre, Paolo comincia subito a piangere. Le sue urla sono talmente forti da richiamare l'attenzione di alcuni vicini, che si affacciano alle finestre. Clara si precipita in soccorso di Paolo prendendolo in braccio, mentre Enrico si accorge di aver macchiato d'erba il completo in lino. È furioso.
«Ma quante volte te l'ho detto di fare attenzione? Sei la solita pasticciona! Cosa metto al lavoro domani?»
«Non arrabbiarti, il completo te lo porto io in tintoria. Domani puoi indossare quello blu.»
«Sì, così muoio di caldo.»
«Smettila di gridare! Stiamo dando spettacolo a tutto il vicinato…»
Una volta rientrati in casa, Clara piazza Paolo davanti al televisore con un gelato al cioccolato, poi prende Enrico per mano e lo fa sedere sul balcone.
«Dobbiamo parlare.»
«Perché? È successo qualcosa?»
«Questa mattina sono stata dall'ingegnere.»
«Ah sì, e come mai proprio oggi?»
«Mi ha telefonato chiedendomi di passare da lui in ufficio. Mi ha detto che devo pazientare per altri sei mesi.»
«Altri sei mesi? Ma non ti aveva fatto sapere che avresti potuto cominciare a lavorare a settembre?»
«Sì, ma ora la situazione a quanto pare è cambiata. Ha parlato per mezz'ora di congiuntura negativa, di produzione rallentata e di esportazioni diminuite. Sembra che in ditta vada tutto male e che per il momento non ci sia lavoro per una segretaria in più. Però la situazione dovrebbe migliorare a partire dalla prossima primavera.»
«Quel bastardo! Come facciamo a tirare avanti altri sei mesi con un solo stipendio? Ce le paga lui le rate della macchina? E quelle del computer? E le spese per il bambino? Ci toccherà rinunciare un'altra volta alle ferie.»
«Ho pensato di cercare lavoro altrove. Paolo è ormai grandicello. Fra poco andrà all'asilo…»
«Siamo stati stupidi a credere alle sue promesse.»
«Non preoccuparti, vedrai che trovo qualcos'altro.»
«Speriamo… altrimenti non ci resta che un pellegrinaggio a Lourdes.»

Secondo giorno

Alle sei del mattino la strada che porta in ufficio è quasi del tutto priva di veicoli. Enrico ne approfitta per aumentare la velocità e sentirsi libero, senza affanni, intoppi né seccature. Il completo blu è leggermente più spesso di quello grigio, ma a quest'ora non gli dà ancora molto fastidio. Il giorno prima di una trasferta Enrico ama recarsi al lavoro con un paio d'ore

d'anticipo. In questo modo ha il tempo di preparare tutto ciò che gli serve senza venire disturbato da nessuno.

Quando i primi colleghi cominciano ad arrivare, lui ha già sbrigato la maggior parte dei compiti e sta caricando opuscoli, cartelloni e materiale vario in macchina. Alcuni non li vede da un paio di settimane. Sono venuti per la consueta riunione preparatoria che si svolge sempre il giorno precedente una promozione. Questo incontro è però leggermente diverso dal solito. Vi è infatti una novità: per la prima volta la trasferta non avverrà in qualche regione italiana, ma all'estero, in Svizzera. È quindi necessaria una preparazione supplementare. Enrico non parteciperà alla riunione poiché, svolgendo il ruolo di istruttore, ha già ricevuto tutte le informazioni necessarie in precedenza. Si ferma però a chiacchierare con due o tre colleghi per scambiare battute e pettegolezzi. Mentre ascolta con interesse i particolari del nuovo amore scoppiato durante l'ultima trasferta a Cagliari, sente la voce del capogruppo chiamarlo. Subito si gira e gli va incontro con un gran sorriso.

«Nando! Ciao! Ti trovo in ottima forma. Tutto a posto per domani?»

«Siamo a buon punto. Come va con la nuova venditrice?»

«Sta procedendo tutto per il meglio.»

«Senti, avrei due o tre cose da dirti. Puoi venire un attimo di là con me?»

«Ora? Alle nove comincia l'istruzione…»

«Non ti preoccupare, non ci metteremo molto.»

Senza troppe cerimonie, Nando si volta dirigendosi immediatamente verso il suo ufficio, obbligando così Enrico a seguirlo a qualche passo di distanza. Una volta dentro, Nando chiude la porta e gli fa cenno di sedersi.

«Direi di andare subito al sodo. Negli ultimi sei mesi tre dei cinque venditori addestrati da te ci hanno abbandonato…»

«Sì, lo so, ma Marianna era incinta e…»

«Fammi finire.»

Enrico si zittisce all'istante. Fa per prendere il fazzoletto dalla tasca dei pantaloni, ma si accorge di averlo lasciato nella ventiquattrore. Ora è in balia del sudore.

«La formazione del personale dovrebbe essere un investimento a lungo termine. Noi ci prendiamo la briga di insegnarvi il mestiere e voi in cambio ci vendete il prodotto. Ma se voi ci lasciate dopo pochi mesi, noi andiamo in perdita.»

«Come ti stavo dicendo, Marianna era incinta di due gemelli e ha preferito lasciare il lavoro per occuparsi dei bambini.»

«E gli altri?»

«Marco ha trovato un impiego fisso a Vigevano.»

«E quell'altro, come si chiamava quell'altro?»

«Giulio. Se n'è andato perché non ce la faceva. Non era il mestiere adatto a lui.»

Nando si alza, cominciando a passeggiare qua e là.

«Quindi secondo te era stato scelto male?»

«Non dico questo. A volte per capire le vere inclinazioni di una persona ci vuole del tempo…»

"Enrico, tu sai benissimo che noi abbiamo un assoluto bisogno di gente in gamba e ben istruita. Ciò significa: noi ti forniamo la materia prima, tu la modelli.»

«E se la materia prima non può essere modellata?»

«Allora scartala.»

«Mi stai dando carta bianca?»

«Ti sto dicendo che non possiamo permetterci di tenere degli incapaci. Allo stesso tempo, però, vorrei che tu ti impegnassi al cento per cento nel tuo ruolo di istruttore. Il tuo obiettivo dev'essere quello di insegnare e non di bocciare. Insomma, ho deciso di affidarmi al tuo giudizio. Se ritieni che una persona non faccia al caso nostro, eliminala, ma fallo solo se ne sei veramente sicuro. Abbiamo bisogno di personale, soprattutto in questo momento.»

«Ti ringrazio molto per la fiducia.»

«Niente ringraziamenti. Contiamo su di te per rimettere a posto la situazione. E ricordati che vogliamo risultati concreti, in caso contrario ci vedremo costretti a prendere provvedimenti. A proposito, sono le nove. La tua allieva non dovrebbe già essere arrivata?»

«Vado subito a vedere.»

Mentre si alza per uscire, Enrico viene colto da un forte attacco di nausea. Immediatamente il sudore si trasforma in un rigagnolo freddo che inizia a scorrergli piano lungo la schiena. Vorrebbe risiedersi, ma resiste, uscendo dalla stanza a passi lenti e vacillando fino al primo stanzino libero. Lì trova solo un tavolo nudo e crudo. Enrico chiude la porta e ci si sdraia sopra. Deve cercare di riprendersi il più in fretta possibile. Sente già le prime voci chiamarlo. È arrivata Antonella.

«Come ti stavo dicendo, noi vogliamo che i nostri clienti vivano la loro vacanza all'insegna del divertimento e del relax, assaporando appieno un'esperienza unica e indimenticabile, che potranno ripetere anno per anno all'infinito, godendo di tutti i vantaggi del nostro esclusivo programma.»
«Ciò significa che, dopo aver finito di pagare la quota iniziale, un cliente ha diritto a trascorrere due settimane di vacanza gratuite ogni anno?»
«Dipende. Se sceglie l'opzione di base, si tratta di una sola settimana. Per la seconda deve pagare un piccolo supplemento.»
«Ma i nostri appartamenti si trovano in Giamaica. È difficile che qualcuno faccia un viaggio tanto lungo per poi rimanere soltanto sette giorni. Sicuramente vorrà prolungare il soggiorno e restare almeno due settimane. Quindi, se vuole sfruttare la settimana di vacanza che gli spetta, dovrà continuare a pagare per tutta la vita…»
Il perenne sorriso di Enrico mostra per la prima volta segni di cedimento. La nausea ha lasciato il posto a dei sottili bruciori di stomaco, che l'ultima frase di Antonella ha accentuato.
«Detto così suona proprio male.»
«Mi dispiace… stavo solo cercando di capire…»
Con un piccolo sforzo il sorriso torna a risplendere sul volto di Enrico, che, asciugandosi il sudore dalla fronte, si lascia scappare un leggero sospiro.
«Ti ricordi quando ieri ti ho spiegato che il nostro obiettivo è quello di vendere?»
Antonella fa cenno di sì con la testa, mostrandosi il più interessata possibile.
«Bene. Vendere significa anche compiere un'operazione estetica, rendere il prodotto talmente attraente da invogliare il cliente ad acquistarlo. Un venditore provetto sa trasformare qualsiasi oggetto in qualcosa di indispensabile. Ciò non vuole dire che lui stesso lo comprerebbe, ma che è capace di farlo credere al cliente. Mi capisci?»
«…Sì.»
«Quando domani ci troveremo a tu per tu con i nostri potenziali acquirenti, dovremo sottolineare gli aspetti positivi del nostro prodotto, cercando di… diciamo di accantonare quegli aspetti che così tanto positivi non sono. Tutto chiaro?»
«Tutto chiaro."
Enrico e Antonella si osservano per qualche istante, poi Antonella abbassa lo sguardo e si mette a scrivere qualche appunto sul quaderno. È mancina e tiene il braccio arcuato per non macchiare la pagina. La grafia è grande e spezzettata. Enrico nota che le trema un po' la mano.
«È la tua prima esperienza di vendita?»
«Non proprio…»
«Ah sì? E in che settore hai lavorato?»
«Ho fatto la cassiera in un supermercato."
La cassiera.»
Enrico ripete la parola e pensa a quanto gli piacerebbe dimenticarsi per un attimo dei crampi allo stomaco, del caldo, del sudore, della mancanza d'aria e quanto desidererebbe invece farsi una bella, grassa risata. Ridere a crepapelle, fino riempirsi gli occhi di lacrime e poi ricominciare a ridere e ridendo morire, finalmente soddisfatto. Ma Antonella è seria. Ed Enrico deve trattenersi, sudando ancor di più per lo sforzo.
«Come mai hai scelto proprio questo lavoro?»
«Mi è sempre piaciuto il contatto con la gente. Mi diverto a studiarla e a cercare di capire cosa voglia, cosa sogni. Ho dato un esame sui metodi di persuasione di massa. Magari potrebbe essermi utile per il lavoro…»
«In quale materia ti sei laureata?»

«Non sono laureata. Non ancora. Mi mancano quindici esami. Studio sociologia a Milano. Al momento però sono in pausa. Ho bisogno di guadagnare un po' di soldi.»

Con la scusa di procurarsi del materiale, Enrico esce dalla stanza e corre in bagno a lavarsi il viso. Ora potrebbe ridere, ma gli è completamente passata la voglia. Vorrebbe anche evitare le chiacchiere di un collega che dal lavandino vicino ha cominciato a fargli la cronaca della riunione in corso, ma non ne ha la forza. Accetta quindi di trascorrere la pausa pranzo con lui e altri colleghi, sapendo di trovare nella confusione spazio per una tregua.

In pizzeria sono tutti seduti a una lunga tavolata. Il chiasso che regna nell'enorme sala, dotata di aria condizionata, è frastornante. E visto che ognuno ci mette grande impegno per farsi sentire dai colleghi, il baccano continua ad aumentare proporzionalmente. Gli interventi, interrotti da fragorose risate, hanno come tema principale gli incidenti di percorso accaduti durante questa o quella trasferta. Anche Antonella ride. Senza sapere esattamente perché, più che altro per cortesia. Stretta fra Luca, un giovane venditore ambizioso dal viso affilato e dalla camicia bianchissima e perfettamente inamidata, e Paola, una venditrice dallo sguardo scaltro e dal bicchiere di vino sempre pieno, segue con attenzione tutte le parole che vengono buttate qua e là fra i commensali, facendo attenzione a sfoggiare la reazione giusta al momento giusto.

Enrico, che all'entrata ha finto di rimanere indietro, è seduto qualche posto più in là. Perfettamente a suo agio fra brindisi e battute equivoche, ogni tanto getta un'occhiata verso Antonella, per vedere come se la stia cavando. Quando lei si gira sorridendogli, Enrico alza il bicchiere in segno di brindisi. Lei risponde al gesto. Le sue guance sono leggermente arrossate dall'alcol. Enrico ha soltanto altri due giorni per prendere una decisione.

Terzo giorno

«Hai trovato la cartina?»
«No, non la vedo.»

«Prova a guardare nel vano della portiera.»
«Ah eccola qua: “La Svizzera”. Sai che non ci sono mai stata?»
«Davvero? Io, quando abitavo a Varese, ci andavo spesso, soprattutto il sabato o la domenica, con un gruppo di amici. Ho smesso quando mi sono sposato e ci siamo trasferiti più a sud, vicino a Lodi. Allora preferivamo fare qualche chilometro in più e trascorrere i fine settimana al mare. Sulla costa romagnola oppure in Liguria.»
«E ora?»
«Con un bambino piccolo tutto è diventato più difficile…»
«Lo immagino… Hai bisogno di qualche indicazione?»
«Per il momento no. Tieni però la cartina a portata di mano, non si sa mai. Allora, sei pronta per un ripassino veloce?»
«Prontissima!»
«Bene. In cosa consiste il tuo compito principale, oggi?»
«Devo osservare tutto ciò che dici e fai.»
«A quale scopo?»
«Condurre le interviste da sola domani. Ma pensi che ci riuscirò veramente?»
«Certo! Anzi, ti stupirai di quante cose riuscirai a imparare in una sola giornata. Ricordati però che i clienti non devono sapere che stai ancora imparando.»
«Perché?»
«Potrebbero farsi strane idee. Le persone a volte sono imprevedibili. Meglio dire che sei la mia assistente. Ti darò un blocco sul quale potrai prendere appunti, così darai un’impressione di grande serietà e allo stesso tempo avrai modo di segnarti ciò che ti sembra più importante. A proposito, toccherà a te distribuire i buoni vacanza.»
«I buoni vacanza?»
«Sì, non te ne ho ancora parlato. Non è nulla di importante. A tutte le persone che accettano di conoscere le nostre offerte regaliamo una settimana di vacanza.»
«Allora avranno accettato in molti…»
«Abbastanza.»

Con l’aria condizionata accesa al massimo, Enrico è pimpante e pieno d’energia. Il suo stile di guida veloce e poco controllato rispecchia il suo umore. Durante i sorpassi più azzardati, Antonella ogni tanto si aggrappa alla portiera. Lui non sembra farci caso e continua imperterrito a schiacciare il piede sull’acceleratore, obbligando di volta in volta le macchine più lente a fargli strada. La corsa ha fine solo una volta fuori dall’autostrada, quando Enrico deve seguire i cartelli e affidarsi alle indicazioni di Antonella.

Raggiungono Locarno in tarda mattinata. Nonostante la giornata afosa, la vista del lago e delle montagne regala un’illusione di refrigerio, rendendo il caldo leggermente più sopportabile. Enrico parcheggia davanti all’hotel dove si terrà la vendita. Antonella è molto impressionata.
«Ma questo è un vero hotel a cinque stelle!»
«Cosa ti avevo detto? Noi non scherziamo. Vado ad annunciare il nostro arrivo. Così cominciamo a trasportare dentro il materiale.»

Antonella lo aspetta, incantata dallo spettacolo del lago. Pensa che un lavoro che le permette di visitare posti così belli non possa essere tanto male.

La sala che hanno noleggiato è molto grande e luminosa. Enrico spiega ad Antonella che devono sistemare tavoli e sedie in modo da formare una quindicina di spazi riservati alla vendita. Bisogna inoltre appendere alle pareti immagini di famose località di vacanza. Mentre srotolano poster delle Seychelles e delle Maldive, pian piano sopraggiungono anche gli altri venditori, che salutano Enrico a gran voce. Alcuni cominciano subito a dare una mano, altri preferiscono dar vita ad animate discussioni, andando a formare diversi capannelli. Nell’aria vi è molta agitazione. Enrico evita di mischiarsi alle chiacchiere e, insieme ad Antonella, continua a lavorare a pieno ritmo. Verso mezzogiorno è tutto pronto. Enrico contempla con una certa soddisfazione il risultato finale e poi si gira verso Antonella.
«Ti serve qualcosa dalla macchina? Fra un’ora si inizia. Abbiamo giusto il tempo di mangiare un panino.»
«Non scarichiamo le borse?»
«Le borse?»

«Sì, per portarle in hotel…»
Enrico la guarda per un attimo con un'aria interrogativa, poi capisce e scoppia a ridere.
«Pensavi che avremmo dormito qui?»
«Beh… non so…»
«Troppo caro. Il lusso è per i clienti. Noi dobbiamo accontentarci di una pensione. Vieni, andiamo a prenderci un panino. La vista sul lago è gratis.»

La prima è una coppia giovane, senza figli e poco esperta di hotel di lusso. Lui è leggermente a disagio, lei eccitata per la novità. Enrico, sorridente e attivo, propone subito di darsi tutti del tu ed evitare così inutili formalismi. Roberto e Romina, all'apparenza clienti perfetti, accettano subito e con piacere l'offerta.
«Benissimo, allora cominciamo! Innanzitutto vorrei consegnarvi il vostro buono vacanza di una settimana. Siete sposati da molto?"
«Da gennaio.»
«E siete già stati in viaggio di nozze?»
«Non ancora…»
«Perfetto! Allora dobbiamo trovare qualcosa per farvi trascorrere momenti indimenticabili.»
«Veramente… abbiamo già prenotato un viaggio in Tailandia.»
«Peccato! Vorrà dire che ci prenderemo cura di voi durante la vostra prossima vacanza…»
Roberto e Romina sorridono cortesemente, anche se un po' confusi.
«Antonella, vai a prendere il buono.»
Antonella si alza subito. La pila dei buoni è stata strategicamente collocata all'interno di uno stanzino in un angolo della sala. Mentre Antonella è via, Enrico ne approfitta per chiacchierare con la coppia e ricavare così informazioni utili. Romina gli racconta della loro ultima vacanza alle Maldive, che non li ha soddisfatti per niente. L'hotel era troppo caro e il cibo poco raffinato. Non appena Antonella ritorna, Enrico spiega che per la loro vacanza-regalo possono scegliere uno degli hotel descritti sul buono, poi apre una cartelletta e prende un questionario, sul quale comincia a scrivere alcuni dati. Roberto nel frattempo si è messo a leggere con attenzione il buono, composto da quattro pagine rilegate.
«Il nome non è quello della vostra agenzia…»
Enrico lascia subito cadere la penna.
«No, infatti non siamo noi a occuparci in prima persona delle vacanze omaggio. Lavoriamo con un'agenzia specializzata nel campo, in grado di offrirci ottime prestazioni. Per i nostri clienti il meglio è sempre il minimo.»
«Ah… eppure al telefono mi era sembrato di capire che la vacanza la offriste voi, per farvi pubblicità, visto che avete appena aperto un'agenzia qui in Ticino…»
«Diciamo che siamo in fase di apertura. È la prima volta che organizziamo una vendita promozionale in Svizzera. Vogliamo tastare il terreno prima di stabilirci definitivamente. Per questo motivo mi piacerebbe farvi ora qualche domanda sulle vostre abitudini in fatto di vacanze. Quante volte all'anno partite in ferie?"
Romina prende subito il sopravvento sul marito.
«Una o due volte.»
«Quali sono le vostre mete preferite?»
"Il mare e, in inverno, la montagna.»
«Scegliete destinazioni lontane o…»
Roberto, non ancora convinto, azzarda un'ulteriore domanda.
«Scusa se ti interrompo, ma… il viaggio lo dobbiamo pagare noi, vero?»
Enrico emetto un leggerissimo gemito che solo Antonella riesce a percepire.
«Sì, il viaggio è a carico vostro. Ma tutti gli hotel si trovano a poche ore di macchina.»
«Qui dice che dobbiamo consumare almeno un pasto al giorno in hotel. I prezzi mi sembrano un po' cari…»
«È perché si tratta di grandi hotel. I prezzi sono commisurati alle prestazioni. Non dimenticare che avete sempre diritto a una settimana di soggiorno gratuito.»
«Scusa, posso parlare un attimo con mia moglie?»
«Prego, fate pure…»

Fra la prima e la seconda coppia, Enrico chiede a Nando di concedergli un quarto d'ora di tempo per dare alcune spiegazioni ad Antonella. Nonostante la sala sia ben arieggiata, ha ricominciato a sudare copiosamente e necessita urgentemente di una sosta prolungata in bagno. Perché Antonella non se ne accorga, la spedisce con una scusa in macchina.

Una volta tornati all'interno della sala, Enrico trasforma l'insuccesso del primo tentativo in una lezione lampo di tecnica di vendita.

«Sono contento che tu abbia avuto modo di conoscere il tipo di cliente più difficile, quello che noi definiamo "da scrocco". Viene qui solo perché vuole farsi una vacanza gratis. Per fortuna costituisce una minoranza. »

«Beh, se devo essere onesta, anch'io sarei contenta se mi regalassero una vacanza… Immagino che la maggior parte delle persone sia qui per questo, no?»

«Diciamo che si tratta della prima motivazione. Poi però quasi nessuno è tanto scortese da andarsene senza aver per lo meno ascoltato ciò che abbiamo da proporgli.»

«L'importante è che non si metta a leggere con troppa attenzione ciò che sta scritto sul buono…»

«Certo. Lo può fare con comodo a casa sua, no?»

La seconda coppia ha superato la trentina. Hanno due figli, un bambino di circa cinque anni con il vizio di urlare a squarciagola e una bimba di pochi mesi, beatamente addormentata nella sua carrozzina e ignara di tutto. Il loro aspetto, sufficientemente benestante e poco amabile, spinge Enrico ad adottare uno stile più formale e a non proporre loro il tu. Alla consegna del buono vacanza non mostrano particolare gioia o curiosità. La moglie lo afferra però velocemente e lo fa sparire subito nella borsetta. Anche l'interrogatorio sui loro gusti in fatto di vacanze procede senza grande entusiasmo. Solo quando Enrico chiede loro quanto spendano ogni anno per le ferie, i due mostrano un evidente irrigidimento. Enrico non molla.

«Naturalmente non vi chiedo di dirmi la cifra esatta. Mi basta una media. Facciamo quattromila franchi?»

Il marito si lascia scappare un sorrisino. Enrico sa allora che può puntare più in alto.

«Seimila?»

Questa volta è una leggera espressione sul viso della moglie a incoraggiarlo: può salire ancora un po'.

«Va bene, diciamo che voi, per le vostre vacanze, spendete in media circa ottomila franchi all'anno, centesimo più, centesimo meno… »

Il silenzio assoluto conferma la sua ipotesi.

«Benissimo. E se io vi proponessi di pagare una cifra ipotetica, non molto più alta di quella che voi spendete in un anno, per avere vacanze assicurate a vita?»

I due si guardano. Il marito, che teneva in braccio il bambino, lo passa alla moglie.

«E a quanto ammonterebbe questa cifra?»

«Prima di risponderle, vorrei mostrarle qualcosa.»

Con movimenti esperti, Enrico prende un prospetto dalla valigetta e lo porge ai due.

«Questo è il nostro residence in Giamaica. Date pure un'occhiata. È situato in una zona tranquilla, vicino al mare. Potrebbe diventare la meta delle vostre prossime vacanze. Anzi di tutte le vostre prossime vacanze. La nostra speciale formula vi permette infatti di pagare una somma iniziale e di trascorrere poi vacanze a vita gra-tui-te!»

Mentre la coppia osserva l'opuscolo, Enrico si mette ad elencare tutti gli stupendi vantaggi legati all'offerta. E mentre parla, il ritmo si fa sempre più incalzante, fino a diventare una valanga di suoni che stordisce i suoi interlocutori. Ciononostante la moglie, con la borsetta stretta in mano, trova la forza di contrattaccare.

«Guardi, l'offerta sembra veramente interessante… ma a mio marito ogni tanto piace cambiare… non penso che sia qualcosa che faccia per noi…»

«Ma certo! Ci vuole un po' di varietà nella vita, no? È per questo motivo che vi offriamo la possibilità di partecipare al nostro esclusivo programma di scambio. In pratica ciò significa che, acquistando la vostra settimana di ferie in Giamaica, voi nel contempo acquistate anche una settimana di ferie in centinaia di altre meravigliose e rinomate località turistiche. Vi basta una telefonata presso la nostra centrale e noi provvediamo a cercare l'appartamento

giusto per voi. Naturalmente senza alcun sovrapprezzo. Perché comprando Buone Vacanze, voi comprate il mondo!»

A questo punto Enrico si blocca. Gli serve qualche secondo per osservare la reazione sul volto dei possibili acquirenti. Tocca ora al marito contrattaccare.

«E a quanto ammonterebbe la cifra di cui parlavamo prima?»

Enrico sfoggia un sorriso soddisfatto. Con calma estrae un ulteriore documento dalla valigetta, lo apre con gesti quasi teatrali e lo mostra al marito. Si tratta di un contratto prestampato e standard con in alto l'intestazione colorata di una ditta chiamata L'altro viaggio. La cifra ammonta a trentacinquemila franchi.

«In quattro anni vi pagate una vacanza che vi durerà poi tutta la vita. È un buon investimento, no?»

«È anche una bella somma. Non eccessiva, ma una bella somma. Il viaggio è compreso?»

«No, nella settimana non è compreso. Non dovete preoccuparvi, però. Il volo lo potete prenotare da noi in qualsiasi momento a prezzi scontatissimi. Vi basta una semplice telefonata. A tutto il resto pensiamo noi. Si tratta di un servizio speciale riservato ai nostri soci. Naturalmente noi siamo in grado di organizzare anche altri viaggi, tagliati su misura per le vostre esigenze e sempre alle tariffe più basse.»

«Guardi, mi sembra tutto molto interessante, ma preferiremmo pensarci su un po'. Se mi lascia i vari prospetti, nei prossimi giorni la contattiamo.»

Enrico abbassa leggermente il tono di voce.

«Questa è un'offerta promozionale valida solo per oggi… normalmente il prezzo sarebbe infatti molto più alto. Senta: noi le stiamo facendo uno sconto di ben diecimila franchi! Capisce quindi che si tratta di un'occasione unica, da prendere al volo. Se vuole le posso dare qualche minuto di tempo per riflettere. Ne parli pure con la sua signora.»

Enrico e Antonella si ritirano in un angolo della sala. Enrico, con la fronte e lo sguardo lucidi, si appoggia all'intelaiatura di una finestra, fingendo di osservare qualcosa nel giardino sottostante. Anche Antonella si affaccia alla finestra. La piscina brilla di blu. Ai suoi bordi tre o quattro ospiti anziani dell'albergo sono seduti su lettini a strisce bianche e gialle. Ognuno per conto suo, leggendo un libro o una rivista.

Dopo aver accompagnato con tante cerimonie la coppia all'uscita, Enrico ha un piccolo scatto nervoso.

«Questi non li vediamo più.»

«Perché dici così? Probabilmente non vogliono fare un acquisto affrettato.»

«In questo mestiere è la velocità che conta. Se il pesce non abbocca subito, non tornerà sicuramente il giorno dopo a cercare l'esca. Non fa nulla. Cosa ti dicevo due giorni fa? Bisogna persistere. Vieni, vediamo chi sono i prossimi sulla lista.»

Durante il pomeriggio si susseguono altre dieci facce: cinque coppie felicemente o infelicemente sposate. Ricche o povere, belle o brutte. A tutte Enrico racconta le stesse cose, ripetute più o meno allo stesso modo. Una volta aggiunge uno sguardo ammiccante, un'altra una barzelletta un po' spinta, un'altra ancora una storiella di sicuro effetto. E poi a ogni domanda trova la risposta giusta. O quasi. Il gioco è facile quando si distribuiscono regali, più difficile quando si chiedono soldi. La gente tende a non volersene separare tanto facilmente.

L'eccezione della giornata si rivela essere la coppia numero sei. Quelli che di primo acchito sembrano due venticinquenni del tutto simili alla numero uno o alla numero cinque, in realtà cominciano a mostrare i primi segni di cedimento già dopo pochi minuti. Enrico, fiutando una reale possibilità di vittoria, mette in moto la sua lenta ed estenuante opera di persuasione. Sente che dietro l'apparente reticenza si nasconde un desiderio di possesso. La coppia, giovane e inesperta, desidera uno stile di vita che non si può permettere. Trentaduemila franchi, il prezzo fissato in questo caso da Enrico, sembra un traguardo raggiungibile. Trentaduemila franchi per una vacanza a vita nei Caraibi. Peccato che quei soldi in realtà non li abbiano. Ma Enrico non si lascia abbattere. Propone loro un pagamento a rate. La contrattazione continua ancora per diversi minuti, poi i due cedono.

Alle nove è tutto finito. Il gruppo è riuscito nell'insieme a realizzare tre vendite. Enrico è visibilmente soddisfatto. Anche Nando, il capogruppo, viene al loro tavolo per congratularsi. Poi vanno tutti in pizzeria. Mangiano pizza svizzera e bevono una birra anch'essa svizzera, con uno strano nome tedesco assolutamente impronunciabile.

Una volta in pensione, Antonella ed Enrico si soffermano per qualche minuto nella minuscola hall.
«Ti è piaciuta la tua prima giornata di lavoro?»
«È stata molto intensa…»
«Allora preparati: domani lo sarà ancora di più!»
«Non penso proprio che sarò alla tua altezza.»
«Sei solo agli inizi. Non chiedere troppo a te stessa! E poi oggi è andata talmente bene che domani i risultati non contano. Conta solo ciò che riuscirai a imparare.»
«Anche se c'è stata una sola vendita?»
«Una vendita è un buon risultato»
«Ah…»
«Pensavi che avremmo fatto di più?»
«Beh, il fisso mensile non è molto alto. E noi guadagniamo soprattutto dalle vendite, no?»
«La percentuale però è buona. Questo è un lavoro che all'inizio richiede una certa pazienza. Se però riesci a ingranare, puoi guadagnare delle somme interessanti. E poi mi hai detto che vuoi tornare a studiare. È un lavoro perfetto da svolgere a tempo parziale. Anche perché il tempo pieno lo si raggiunge difficilmente con un'attività come questa. Io sono uno fra i pochi a occuparmi anche degli aspetti amministrativi.
«Il fatto è che non so ancora se potrò tornare a studiare. Ci sono stati dei problemi…»
«Capisco.»
Enrico vorrebbe dire qualcos'altro, poi si blocca. Antonella è comunque assorta nei suoi pensieri. Alla fine si alza per andare a letto.
«Non ti preoccupare. Vedrai che domani tutto andrà bene.»

Quarto giorno

A colazione Enrico e Antonella scelgono un tavolo separato dagli altri. Mentre Enrico le impartisce gli ultimi consigli, Antonella lo ascolta concentrata, spalmando lentamente il suo panino con burro e confettura. Lo tiene a lungo in mano, gli dà un morso o due e lo rimette nel piatto. Anche la tazza di cappuccino non riceve maggiori attenzioni. Pian piano la schiuma bianca e soffice svanisce, lasciando dietro di sé un marrone fangoso.

All'hotel scoprono che sulla loro lista vi sono solo sei coppie. Il seducente potere di una calda domenica estiva in questo caso si è dimostrato più forte del sogno di una vacanza gratuita. Antonella è leggermente sollevata: un numero più basso di persone equivale anche alla possibilità di compiere meno errori. Sa comunque che Enrico resterà tutto il giorno al suo fianco, aiutandola nel caso sorgessero problemi. Oggi assumeranno infatti il ruolo di due venditori alla pari: non più Don Chisciotte e Sancio Panza, quindi, ma, al loro posto, due cavalieri della Tavola rotonda, perfettamente eguali davanti all'armata dei clienti recalcitranti.

Il primo giro di giostra comincia bene. Marco e Cristina, due trentenni dall'aspetto innocuo, non fanno troppe domande riguardo al buono vacanza. Antonella passa allora in tutta fretta al questionario. Enrico le ha spiegato più volte di non concedere troppo tempo al nemico per riflettere.

«Quante volte partite in vacanza in un anno?»

«Dipende. A volte non ci andiamo del tutto.»

«E quali sono le vostre mete preferite?»

«Boh. Ci piace provare un po' di tutto…»

«Andate spesso al mare?»

«Al mare?»

«Sì… fate vacanze… balneari?»

«A volte. A noi però piace di più viaggiare. Spostarci da un posto all'altro»

Enrico, appena sente questa risposta, si sporge un po' verso Antonella, sfiorandole un braccio, Purtroppo lei, troppo presa ad annotare le risposte sul questionario, non se ne accorge.

«E quanto spendete in media per le ferie?»

«Boh. Il meno possibile. A noi piace scegliere paesi dove la vita è poco cara. Di solito non spendiamo più di tremila franchi in tutto, biglietto aereo incluso.»

«Ah.»

La cifra è bassa. Antonella ha un attimo di esitazione. Non volendo però dimostrare a Enrico di trovarsi già in difficoltà, non gli dà il tempo di intervenire.

«Vi interesserebbe trascorrere vacanze gratuite a vita?»

Enrico ha un leggero sobbalzo.

«Gratuite?»

«Sì, dopo aver pagato la quota base, avreste diritto a una settimana di vacanza a vita.»

«Allora non sono veramente gratuite…»

«… non all'inizio… le vacanze comincerebbero a essere gratuite solo dopo aver ammortizzato la cifra iniziale.»

«E di che vacanze si tratta?»

«Di un soggiorno nel nostro magnifico residence in Giamaica. È un'isola con temperature ideali durante tutto l'anno. Ci siete già stati?»

«No…»

«Il residence è dotato di ogni comfort. Sul posto è inoltre possibile noleggiare un'auto per spostarsi a proprio piacere sull'isola.»

«E se accettassimo, dovremmo trascorrere le nostre vacanze sempre in Giamaica?»

Con uno sforzo Antonella cerca di ricordarsi quale sia la risposta giusta a questa domanda. È sicura di averla sentita durante il secondo giorno di istruzione, ma ora ha un blocco di memoria… Enrico la guarda annaspare per qualche istante. Solo quando vede accendersi il terrore nei suoi occhi, interviene.

«Certamente no! Se un anno preferite organizzare un safari in Africa, potete rinunciare senza problemi alla vacanza in Giamaica. In questo caso vi basta offrire l'appartamento a degli amici oppure affittarlo.»
«Affittarlo?»
«La settimana è vostra. Potete farne ciò che volete. Se trovate qualcuno disposto a pagare qualcosa, tanto meglio, no?»
Marco e Cristina cominciano ad assumere un'espressione interessata.
«…E a quanto ammonta la quota base di cui ci parlava la sua collega?»
Antonella, decisa a recuperare il momento di défaillance, si ributta nella mischia.
«Sono solo trenta… duemila franchi.»
Enrico si accascia sulla sedia. Per un attimo pensava di poter ricavare qualcosa dalla situazione. Ora ha perso ogni speranza.
«È una somma alta…»
«Sì, ma… potete pagare anche in comode rate…»

Dopo aver accompagnato Marco e Cristina all'ascensore, Enrico vorrebbe cominciare subito con le critiche, ma, accorgendosi che Antonella è sul punto di scoppiare a piangere, opta per un approccio più conciliante.
«Non è andata poi tanto male…»
«Ho fatto troppi errori.»
«Sei stata un po' troppo precipitosa. Devi imparare a osservare meglio le persone. E poi cerca di rispondere ai segnali che ti faccio.»
«Mi hai fatto dei segnali?»
«Sì, all'inizio ti ho sfiorato un braccio. Ma eri troppo nervosa per accorgertene. Devi rimanere più calma.»
«Avevo paura di sbagliare.»
«Da quei due non avremmo potuto ricavare un granché. Non è gente adatta al nostro tipo di vacanza. Comunque è sempre bene provare. A volte si hanno delle piacevoli sorprese. Hai visto come hanno reagito in modo positivo quando ho detto che avrebbero potuto affittare la loro settimana? Avresti dovuto puntare di più in quella direzione invece di rivelare subito il prezzo. Si sono spaventati e li abbiamo persi.»
«La prossima volta farò più attenzione.»
«Non essere troppo diretta. Prendi tempo e cerca i loro punti deboli. Ricordati che devi riuscire a convincere anche te stessa!»

Con la seconda coppia Antonella si sforza di concentrarsi sulla vendita, evitando di guardare i potenziali clienti negli occhi. Cerca anche di non far caso alla vaga somiglianza che la ragazza ha con una sua ex compagna di scuola o al fatto che il suo fidanzato l'aiuti gentilmente a trovare un foglio andato perso. No, Antonella questa volta va dritta alla meta, parlando di nulla e regalando senza vergogna i suoi sorrisi più belli, mentre Enrico, seduto al suo fianco, finalmente si rilassa un po', asciugandosi il sudore dalla fronte con un'espressione compiaciuta.
Poi, improvvisamente, una banale domanda su un nome la fa cadere faccia a terra, senza più difese né vie d'uscita. Se l'era chiesto anche lei come mai su quei documenti apparissero sempre nomi diversi: il buono viaggio dell'agenzia Solo vacanze, il Residence dello scorpione, il contratto di vendita della ditta L'altro viaggio… Ma Enrico su questo punto non è stato molto chiaro e lei, per paura di non sembrare all'altezza, non ha avuto il coraggio di chiedere. E così la seconda coppia le sfugge di mano ed Enrico, pur provandoci, non riesce a salvare la situazione. Difficile scacciare un sospetto, una volta che esso è riuscito a insinuarsi nella testa dell'ormai non più ignaro consumatore. Le cose non cambiano molto neanche nel caso della terza e della quarta coppia. Alla quinta Antonella è stremata.
I due quarantenni che la fissano non promettono nulla di buono. Antonella deve però continuare la sua piccola lotta per la sopravvivenza e quindi, imperterrita, li affronta con le solite frasi e le solite domande.
«… E queste sono le foto del nostro residence in Giamaica. Offre ogni tipo di comfort e si trova vicino al mare.»

«È difficile farsi un'idea attraverso delle immagini, non trova?»
Il tono dell'uomo è decisamente ironico.
«Certo, le immagini da sole non possono certo descrivere tutta la bellezza di questi luoghi.»
«Lei ci è mai stata?»
«Veramente… no, non ancora»
«Come può allora pensare di farci partecipi di tanta bellezza?"
«Facendomi portavoce dei nostri clienti. Le assicuro che tutti hanno avuto reazioni assolutamente positive. Il complesso, poi, è modernissimo e dotato di infrastrutture di primo livello.»
«Ammetterà comunque che è poco saggio acquistare qualsiasi cosa prima di averla toccata con mano…»
«La capisco benissimo. È per questo motivo che abbiamo deciso di lavorare solo con le migliori compagnie turistiche: per assicurare in ogni momento ai nostri clienti vacanze di ottimo livello. Vede? Facciamo parte dell'Associazione degli enti italiani per il turismo, un marchio che garantisce l'osservanza di standard molto elevati.»

Anche questa volta la vendita non va in porto. Nonostante Antonella riesca a mettere a segno qualche piccola vittoria, i due si dimostrano troppo ostici per una principiante come lei.

All'entrata dell'ultima coppia Antonella è evidentemente scoraggiata. Enrico la lascia parlare per un po', ma alla fine interviene per impedirle di commettere errori dalle conseguenze poco piacevoli.

Sul lungolago Enrico sceglie una panchina all'ombra di un vecchio albero. I turisti che passano loro davanti spingono carrozzine e mangiano gelati. Alcuni hanno un'aria un po' assente. Fondamentalmente sono però tutti più o meno uguali. Con o senza zaino. Vecchi e giovani.

Antonella preferirebbe non parlare. È stata un'idea di Enrico quella di sedersi in riva al lago a fare due chiacchiere. Lei avrebbe preferito andarsene a dormire. Scomparire per un po' e dimenticare, anche se solo temporaneamente.
«Come ti è sembrato che sia andata la giornata?»
«Avrei potuto fare meglio. Mi dispiace di non essere riuscita a mettere in pratica tutti i tuoi insegnamenti. Spesso mi confondevo.»
«Sì, a volte sembrava che avessi delle esitazioni.»
«Avevo paura che mi avrebbero fatto delle domande alle quali non sapevo rispondere. Cosa che poi è si è puntualmente verificata.»
«Questo non succede se metti in chiaro fin dall'inizio che sei tu a condurre il gioco. In questo modo li intimidisci un po', evitando che ti facciano troppe domande. Ovviamente questa strategia non funziona con tutti. Te ne sei accorta anche tu ieri. Però è molto utile nella maggior parte dei casi.»
«Allora tutto sta nella tattica?»
«Nella tattica e nell'esperienza.»
«Cosa che a me manca totalmente…»
"L'esperienza viene con il tempo. Ciò che invece non si può creare dal nulla è la vocazione. Bisogna sentirla dentro di sé la voglia di vendere. Altrimenti non si diventa mai buoni venditori. Discreti forse, ma mai buoni.»
«E io quante possibilità ho di diventare una buona venditrice?»
«Questo lo devi sapere tu.»

Antonella si prende qualche istante per pensare.
«Io…»
«Sì?»
«Io… penso di poterla scoprire in me questa vocazione. Ti assicuro che sono parecchio motivata…»
«Hai molto bisogno di questo lavoro?»
«Abbastanza… Nei mesi scorsi ho fatto degli investimenti sbagliati… Ho usato i soldi che ci ha lasciato mio padre per acquistare delle azioni. Volevo aiutare mia madre e invece ho solo

peggiorato la situazione. Ora, se voglio continuare a studiare, devo lavorare. E io ci tengo moltissimo a laurearmi…»
«Fai bene a voler studiare. Chissà dove sarei io adesso…»
«Non hai potuto?»
«Non ho voluto. Allora mi sembrava tempo sprecato. Volevo cominciare a guadagnare subito, smuovere le cose…»
«Comunque sei stato fortunato. Hai trovato un buon lavoro.»
«Sì… e trascorro le mie giornate a raccontare stronzate! Vieni che si sta facendo tardi. Abbiamo ancora un bel viaggetto davanti a noi. Non dimenticare che domani hai un esame.»

Quinto giorno

Antonella entra nella sala accompagnata da Enrico. Indossa un abito attillato a fiori, è truccata e porta i capelli raccolti in un elaborato chignon. Enrico, riappropriatosi del suo amato completo grigio, ha un'aria professionale e scattante.

L'esame è presieduto da Nando, il capogruppo, e dalla sua vice, Maria Grazia. Antonella si siede di fronte a loro. Le gambe le tremano leggermente. Nonostante il nervosismo, dimostra grande sicurezza nel rispondere alle domande. Solo in uno o due casi ha qualche breve momento di esitazione.

Dopo mezz'ora è la volta della parte pratica. Enrico finge di presentarsi a lei in qualità di cliente. Anche in questo caso tutto procede per il meglio. Antonella gestisce la conversazione in modo egregio, sfuggendo ai piccoli tranelli e dimostrando di avere sempre la risposta giusta al momento giusto.

Nando è visibilmente colpito dal risultato.

«Mia cara Antonella, non c'è ombra di dubbio: hai tutti i requisiti per diventare un'ottima venditrice. Fra dieci giorni si parte per Roma. Tieniti pronta!»

Mentre stringe la mano a Nando, Antonella sprizza felicità da tutti i pori. Accanto a lei, Enrico sorride soddisfatto, contento della pacca sulla spalla che Nando gli dà non appena finisce di lodare Antonella. Quando Nando chiude la porta dietro di sé, Enrico e Antonella rimangono in piedi uno di fronte all'altro, imbarazzati.

Poi la scena torna a ripetersi. Antonella stringe la mano a Enrico, raggiante, con una piccola lacrima in bilico sulla palpebra inferiore dell'occhio sinistro.

«Grazie! Non so che dire… Mi hai salvata…»

«Figurati…»

«Ma no! Se tu non avessi messo quel foglio nella mia borsetta io ora probabilmente sarei senza lavoro… Come facevi a sapere che mi avrebbero fatto proprio quelle domande?»

«Sono le stesse che fanno ogni volta. Le ho preparate io insieme a loro. Ne ho sempre qualche copia con me.»

«Non so proprio come ringraziarti! E poi l'intervista… Mi sembrava di parlare con quella coppia di ieri. Qual era? La terza? O la quarta?»

«Ho pensato che avessi bisogno di un piccolo aiuto. So cosa voglia dire trovarsi in difficoltà.»

«Giuro che non so come sdebitarmi.»

«Non hai bisogno di fare nulla. Cerca solo di prepararti al meglio per la trasferta a Roma. Se vuoi ti posso dare una mano.»

«Certo! Studierò di nuovo tutto il manuale. Vedrai: non ti pentirai di avermi fatta assumere.»

A cena Clara chiede come sia andato l'esame di Antonella.

«Bene. Nando era molto soddisfatto. Mi ha perfino dato una pacca sulla spalla. Una cosa inimmaginabile»

«Ma non avevi detto che era una frana?»

«Sì lo era… e continua a esserlo. Non è certo provvista di un grande talento per la vendita.»

«Come ha fatto a passare l'esame, allora?»

«Semplice: le ho passato tutte le soluzioni. E le ho anche dato una mano nella parte pratica.»

«Non capisco…»

«Penso che Antonella sia una brava ragazza e abbia bisogno di lavorare, quindi ho ritenuto giusto aiutarla… e poi…»

«E poi?»

«Beh, ieri sera prima di partire ho fatto una delle mie solite chiacchierate con alcuni colleghi… e ho scoperto che uno di loro sta per licenziarsi»

«E che c'entra questo»

«Te l'ho detto che Nando negli ultimi tempi è un po' nervoso, no?»

«Sì, non gli piace che la gente dopo un po' si stanchi di fare un lavoro merdoso per una paga da fame…»

«Esatto. Quindi ho preferito aggiungere un effettivo al corpo di vendita prima che Nando venisse a sapere del nuovo tradimento.»

«Hai fatto bene!»

«È quello che penso anch'io. E poi è giusto aiutare una ragazza in difficoltà, no?»
«Certo… fa attenzione però che non ti metta nei guai…»
«Non ti preoccupare. La seguirò da vicino. Ne farò una venditrice provetta. Per lo meno so che lei non ci lascerà tanto presto: di questo lavoro ne ha veramente bisogno.»
«Insomma, due piccioni con una fava… »
«Ho avuto un po' di fortuna. Me la meritavo, no?»