

ШАШКОВА ЛЮБОВЬ

ЗАПИСКИ ОПЕРАТОРА КОЛ-ЦЕНТРА



Мои впечатления (impression) от жизни

Любовь Шашкова

**Записки оператора кол-
центра. Мои впечатления
(impression) от жизни**

«Издательские решения»

Шашкова Л.

Записки оператора кол-центра. Мои впечатления (impression)
от жизни / Л. Шашкова — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-833389-7

Эта маленькая книга о том, какими смешными и нелепыми мы бываем в обычных и необычных жизненных ситуациях. Какими забавными мы бываем после ночи, проведенной в ночном баре, или после тяжелой работы, что почти одно и то же. Какими жестокими мы бываем к самым близким и дорогим нам людям. Какими мудрыми мы можем быть, наблюдая все это. Эта маленькая книга — непридуманные истории, чувства и мысли.

ISBN 978-5-44-833389-7

© Шашкова Л.
© Издательские решения

Содержание

Любовь Шашкова	10
ПРЕДИСЛОВИЕ	11
Глава 1	12
Такси недалекого будущего	13
«Неудачный» вопрос	14
Пора завязывать	15
«Недостатки» телефонной связи	16
Мокрая голова	17
Все будет хорошо	18
Вы меня слышите?	19
Пусть будут загадочные города	20
Южный «акцент»	21
Воспоминание	22
Тяжелый случай	23
У клиники «Эстетика»	24
Издержки цивилизации	25
Самое мягкое из грубых	26
Психологическая нагрузка	27
Подвиг	28
Совет	29
Начался учебный год	30
И так бывает	31
Эффект обеденного времени	32
История	33
Плохая связь	34
Чем тут можно помочь?	35
Не поверите, но в Двигателе живут люди?	36
Кафе	37
Странный человек	38
Веселые предки	39
Это очень, не очень	40
Креативные названия	41
Бар	42
Отель	43
Опасный ресторанчик	44
Психология	45
У кого тараканы, а у кого пиявки	46
Что пишем	47
Такая у нас жизнь, такая у нас история	48
От усталости	49
Физкультура против культуры	50
Сложный выбор	51
Часто	52
Отель в Самаре	53
Дамская сумочка	54
Забавные выражения	55

Словарик для современного молодого шпиона	56
«Абсолютная честность»	57
Высший пилотаж	58
Не представляю	59
Скромная мечта трудяги – диспетчера	60
Обошлось	61
Ах, эти забавные названия городов и селений	62
Почти сказочный адрес	63
Всего одна фраза...	64
Бывают голоса	65
Так жизнь устроена	66
Действительно, можно опоздать	67
Голос с атаманской поддержкой	68
Облом	69
Очень простой адрес	70
«Балетки»	71
Оговорки клиентов	72
Смешная матерщина	73
Современный героизм русской женщины	74
Очень часто	75
Топор	76
Цвет – это очень важно	77
Свои идиомы	78
Дисконт для патриотов	79
Это слишком	80
Совсем не веселый вопрос	81
Почему надо учиться	82
Странная женщина	83
Как это понимать?	84
Очень добрый вечер	85
Нарочно не придумашь	86
Завидная целеустремленность	87
Очень честный ответ	88
От усталости	89
Привычка	90
В. В. Маяковский отдыхает	91
Странные ответы	92
Обучение разговорному русскому	93
Неорганизованность	94
Оговорки	95
Названия	96
И такое бывает	97
Злобный ответ	98
Зеленый берет	99
Вежливость	100
Три попытки	101
Русская мама	102
От усталости	103
Полезный совет коллегам	104

Уровень культуры «растет на глазах»	105
И опять эти странные названия	106
Жаль, что я не йог	107
Индивидуальный сленг	108
Дети	109
Неудачная охота в селе Кукуи	110
Что такое одиночество	111
Человеческая трагедия	112
Впечатлительность	113
Связь	114
И Бог, иногда, достает	115
Феномен оказался не феноменом	116
Что бы это значило?	117
«Ужас» на работе	118
Самый короткий путь в космос	119
СМС	120
Не удалось	121
Последний аргумент	122
Как во сне	123
«Удачный эксперимент?»	124
Два в одном	125
Удивительная радость	126
Учитель	127
Железнодорожный вокзал	128
Еще один парадокс нашего времени	129
Бобер	130
Даже представить не смогла	131
Как еще можно стоять?	132
Меня напугал пожарник	133
Так бывает не всегда	134
Memento mori	135
Неужели и там мясом не кормят?	136
Неконтролируемые эмоции	137
С чем, всех вас, и поздравляю	138
Неожиданное разоблачение	139
Финальная сцена	140
Забавные фамилии	141
Сегодня	142
В баню – это не в ресторан	143
Ласковое название	144
Разве от этого станет легче?	145
Самый глупый ответ	146
Нелепая дисконтная карта	147
«Не дотянул»	148
Тоже русский, кажется	149
Мода – три дня не брился	150
Иностранец	151
От усталости даже «машины» дают сбой	152
Ура! Получилось!	153

Страшная лаборатория	154
Часто встречающийся адрес	155
Шутка во второй строке	156
Еще один забавный адрес	157
Ох, уж эти англичане с нашего Кавказа	158
Как бы чего не купить	159
Хочу все	160
Провинился, но не сильно	161
Самое глупое голосовое сообщение	162
«Особое» требование к квалификации водителя	163
Звонок водителя	164
Жалуется водитель	165
Достаточно того, что слышится	166
Уточните и перезвоните	167
У каждого свое	168
Человек полагает, а Бог располагает	169
Иначе, это плохой диспетчер	170
Забавный адресок	171
Смертельно опасная фраза	172
Не знаю, что лучше?	173
Редчайший голос	174
Грубая лесть	175
Маньяк	176
Когда нет лица, терять нечего	177
Это понятно каждому	178
Неожиданный ответ	179
Консерватизм	180
Получила по заслугам	181
О самолетах	182
Непредусмотренная ситуация	183
Глаза, тело и душа	184
Наша связь	185
То, чего на свете нет	186
Забавная дисконтная карта	187
Неразгаданная загадка	188
У них так шутят	189
Народное выражение	190
Если...	191
«Компрометирующий» факт	192
Теперь есть на кого «свалить»	193
А вдруг, у него с юмором не очень?	194
Бдительность	195
Сила воли	196
Дискомфорт диспетчера	197
Ревнивая жена	198
Детективный заказ такси	199
Это вам не ребенка одеть	200
Супер пароль	201
Удивительные верующие	202

Его можно понять	203
Новое название	204
Не всякая ослышка, ослышка	205
Остались вопросы без ответа	206
Сочувствие	207
Заказ такси с поцелуями	208
Серьезная клятва	209
Из монастыря	210
Зоопарк	211
Моя оговорка	212
Загадочный мы народ	213
Реальная справка	214
Жалоба абонента	215
Ошибочный звонок	216
Кальян	217
Это не уже, это еще только	218
Детский веселый голос	219
Кого куда	220
Вежливость	221
Диалог	222
Опять редчайший голос	223
Конец ознакомительного фрагмента.	224

Записки оператора кол-центра Мои впечатления (impression) от жизни

Любовь Шашкова

Дизайнер обложки Роман Батуев

© Любовь Шашкова, 2018

© Роман Батуев, дизайн обложки, 2018

ISBN 978-5-4483-3389-7

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Любовь Шашкова

Записки оператора кол—центра
Мои впечатления (impression) от жизни

ПРЕДИСЛОВИЕ

Эта маленькая книга о том, какими смешными и нелепыми мы бываем в обычных и необычных жизненных ситуациях.

Какими забавными мы бываем после ночи, проведенной в ночном баре или после тяжелой работы, что почти одно и то же.

Какими жестокими мы бываем с самыми близкими и дорогими нам людьми.

Какими мудрыми мы можем быть, наблюдая все это.

Эта маленькая книга – непридуманные истории, чувства и мысли.

Книга посвящена моему мужу.

Глава 1

Звонок

Так получилось, что перед тем,
как уйти на пенсию, я почти три года
работала диспетчером.

Такси недалекого будущего

Думаю через несколько лет, если это будет экономически выгодно, все будет автоматизировано на столько, что людей можно будет исключить из процессов заказа и доставки, вообще.

Это уже сейчас делается. Заказ с мобильного есть ГЛОНАСС и GPS, достаточно точно определяют координаты абонента.

Подъезжает робот-такси (без таксиста), анализирует состояние клиента, по запаху например (нужно ли заблокировать двери, чтобы клиент не выпал, по дороге) и везет оптимальным маршрутом по указанному адресу, но сейчас это было бы очень дорого, а значит экономически не выгодно. Кроме того, людям нужна работа. Попытки уже есть, но сделать это массовым явлением пока никто не решается.

Есть еще один аспект: абонент, пока, психологически не готов верить свое драгоценное тело роботу.

Даже в Японии, – продвинутой стране роботов, пассажиры отказываются садиться в электричку или метро без человека, хотя бы муляж должен быть, впрочем, кажется, они уже привыкли, и не требуют кукол.

А с кем говорить по душам? Разве робот может проявить сочувствие?

Радуйтесь, господа, возможности насладиться общением с живым человеком при заказе такси, пока это так, как я пишу ниже. Старое такси доживает свой век.

«Неудачный» вопрос

Время, около 2 часов ночи.

Звонит молодая женщина цветущего возраста, «под «мухой» (видимо самая трезвая из компании) алкоголь или наркотики сказать трудно, но слышно веселье, при этом, четко называет адрес своего места нахождения (где-то в спальном районе города).

Очередной вопрос.

– Куда поедете?

Ответ:

– На кладбище. Оно находится где-то...

Начинается долгое, нудное описание, которое никогда не приводит к желаемому результату, программа не понимает туманное «где-то...».

Чтобы помочь вспомнить или быстрее прекратить этот бессмысленный разговор я открываю базу данных и перечисляю 5 ближайших кладбищ. Далее, вежливо задаю вопрос.

– Какое из перечисленных Ваше?

Пауза...

Я не могла видеть выражение лица этой дамы, но оно произвело впечатление даже на пьяную компанию – воцарилась кладбищенская тишина, после чего, дама отключила сотовый.

«Не сейчас, она поедет на кладбище», – подумала я, и улыбнулась.

Пора завязывать

Около 7 часов утра.

Звонит молодой человек лет 25 с просьбой прислать такси, срочно нужно на работу.

Минут через 5, звонит он же, и просит исправить первый адрес.

Я удивилась, даже НЛО так быстро не перемещается в пространстве.

– Вы меняете адрес вашего расположения? – спрашиваю.

– Да, это я спросонья ляпнул, – отвечает абонент.

«Хорошо отдохнул парень» – подумала я.

«Пора завязывать» – подумал парень.

– Пора, – сказал кто-то.

«Недостатки» телефонной связи

Звонит возмущенная дама:

– У меня только 500 рублей, а шофер отказывается выйти и разменять, чтобы дать сдачу 100 рублей. Это как?!...

Далее, следует длинная тирада в адрес компании из такой плотности слов, что невозможно вставить номер телефона отдела качества, куда ее следовало бы направить.

Наконец, когда словесный поток иссяк, я вежливо сказала:

– Извините, но по телефону я тоже не смогу разменять Вам 500 рублей.

Далее, я сполна насладилась тишиной, пока дама соображала, что делать дальше.

Она не нашла ничего лучше, как отключить мобильник, что меня несказанно обрадовало.

Мокрая голова

Большинство людей не приспособлены делать одновременно два, и более дел, с удовлетворительным результатом (как Гай Юлий Цезарь), но такое желание возникает почти у всех и довольно часто.

Молодая женщина вызывает такси, в домашней суете, и говорит:

– Мне нужно такси, срочно, очень срочно, но у меня две проблемы – маленький ребенок и мокрая голова.

Да-а, мокрая голова. Это серьезно.

Все будет хорошо

Около полуночи.

Барышня, романтического возраста, грустным голосом:

– Мне нужно такси.

Она печально отвечает на все мои вопросы.

Наконец звучит последний: «Оформлять заказ»?

– Нет, – прозвучал уверенный голос молодого человека.

«Все будет хорошо» – подумала я.

Вы меня слышите?

Ура! Дожили до цифровых технологий связи, широкополосный интернет, Wi—Fi!
Однако, по интернет – телефонам заказа такси все те же помехи. Теперь, кажется, их генерирует «специальная» программа, для того чтобы не расслаблялись (когда все хорошо – тоже плохо).

Глубокая ночь.

Связь оставляет желать лучшего.

Оператор:

– —Вы меня слышите?

Ответ:

– —Да, только я не понял, что Вы спросили до этого?

Пусть будут загадочные города

Оказывается, в России есть районы и даже города, в которых нумерация подъездов многоэтажек может быть в направлении противоположном увеличению номеров квартир, кроме того, есть еще верхний и нижний подъезд, притом, что город расположен на равнине. Не знаю насколько это официально.

Именно в таких городах просят подать такси, называя номер квартиры (что принципиально невозможно), но таксист приезжает и находит своего клиента.

Пауза, при ответе на простой вопрос, первоначально, вызывает искреннее удивление, потом сожаление, и только позже понимание, что пауза была бы значительно длиннее, если бы жители начали вычислять номер своего подъезда, обычным образом, т.е. исходя из номера квартиры. Лучше, пусть будет так, как есть. Пауза меньше, такси к квартире и все довольны.

Мне не удалось выяснить, что подразумевают жители этого славного города на равнине под верхним и нижним подъездом, но пусть это останется загадкой.

Южный «акцент»

В России привыкли к речи людей с кавказским акцентом. Он так часто встречается, что мы понимаем его, хотя он звучит не всегда понятно и приятно, учитывая их своеобразный «юмор». Например: три рубля усердно называют три рубли, или объявление на рынке, написано корявой рукой (пиар ход) «Продаю гваздай» (гвозди) или название нового магазина «Матрешка Плаза» с упорством называют «Матрешка плазма».

Звонит клиент с южным акцентом: «сэм штанов паедэм». Это не что иное, как кафе «Семь слонов».

Вот такой «южный акцент».

Воспоминание

Даме, бальзаковского возраста послышалось вместо: «Куда прислать машину?» – «Куда прислать мужчину?»

– И такие услуги вы тоже оказываете? С нескрываемым любопытством спросила она.

– Нет, – ответила я.

Голос дамы потух.

«Нет» – сказала я, и вспомнила случай.

Однажды, заказанный в номер гостиницы чай, принес молодой человек, в глазах которого читалась готовность номер один, т.е. ко всему. «Может, зря тогда не воспользовалась, – мелькнуло в голове. – Нет, скорее всего, мне это было бы не по средствам, уж очень молод и хорош собой был этот бой».

Тяжелый случай

Звонит клиент и сходу проговаривает два адреса, откуда и куда он хочет добраться.

Я столбенею, потому что ни одного такого названия улиц никогда не слышала, и это не похоже, ни на что знакомое.

У Ролана Быкова в миниатюре про логопеда ул. Койкоко похожа на Горького, а тут полная абракадабра.

– Плохо слышно, повторите, пожалуйста, адрес, где вы находитесь.

Клиент отвечает с тем же успехом.

Я начинаю паниковать, понимая, что лучше он сказать не сможет, понять его надо, а время идет.

Клиент повторяет, а я силюсь распознать хотя бы первую букву: «Кажется „П“, нет „Б“, точно „Б“, в конце слышится „КАЯ“, кажется».

Я быстро перечисляю улицы на букву «Б» (благо их немного), на ул. Белорусская получаю положительный отклик, и понимаю, что клиент не выговаривает как минимум четыре буквы «Б», «Л», «Р» и «С», поэтому эта улица звучит фантастически непонятно.

«Вот как можно уложиться в положенное время?» – с грустью подумала я.

У клиники «Эстетика»

Звонит молодой человек.

Судя по его речи, он принял «на грудь» не меньше пол-литра горячительных напитков, при этом очень усердно делает упор на то, что его нужно забрать именно от клиники «Эстетика». Трудно понять – понравилось ли ему название, или он намекает на то, что очень богат и у него еще остались деньги на такси, после частной клиники (что не часто бывает), но слово «Эстетика» прозвучало трижды.

С ответом на вопрос: «Куда поедете?» – долго не мог определиться, называя то один, то другой, то третий адреса.

Когда я настойчиво спросила: «Куда же Вас все-таки доставить?». Он возмущенно ответил:

– Я же сказал, ты че, пьяная, что ли?

Вот такие субъекты встречаются у дорогой частной клиники с красивым названием «Эстетика», что в переводе означает – «учение о восприятии человеком красоты и гармонии окружающего мира».

Издержки цивилизации

С тех пор как в нашу жизнь ворвались интернет и сотовая связь, люди перестали писать письма, с адресами своих родных и близких.

Звонит мать двоих сорванцов, голоса которых отчетливо слышатся в трубку, и заказывает такси.

На вопрос:

– Куда поедете?

Она называет улицу, а потом кричит:

– Мам, у тебя какой номер дома?

Издержки цивилизации. Хорошо, что улицу помнит, на которой живет мать.

Самое мягкое из грубых

Порой встречаются люди, которые без матерщины вообще не говорят. Даже маленький диалог по заказу такси, где просто некуда вставить нецензурное выражение, для них мука.

Звонит такой тип, но старается держаться прилично.

На последний вопрос:

– Оформлять заказ?

Отвечает:

– А я что, прикалываюсь? Ёб—п, извини, вырвалось.

Это самое мягкое из грубых выражений, что порой звучат в диалоге с абонентом.

Психологическая нагрузка

Разные люди прибегают к услугам такси. Часто это бывают не приятные субъекты: пьяные, возмущенные или взволнованные ситуацией, с визгливым базарным голосом или патологически надменным, но всех, как правило, приводит в чувство реальность волшебная фраза: «Стоимость вашего заказа со скидкой по карте *...* рублей». После этой фразы тональность голоса клиента меняется всегда, без исключений.

Те, кто понял волшебство этой фразы, выдерживают любые нагрузки, прочие – уходят.

Как правило, самоуверенных (до наглости) объявление цены слегка успокаивает, тем более успокаивает, чем меньше их доходы. Людей, с заниженной самооценкой, просто размывает сообщение о цене, у торговых работников и пищевиков вызывает возмущение, а разгильдяев – забавляет и бодрит.

Только одна немногочисленная категория клиентов, у которых еле уловимо меняется голос, – это интеллигентные от природы люди, умеющие скрывать свои эмоции и принимать мир таким, какой он есть.

Подвиг

Около полуночи, звонит возмущенный до крайности мужчина среднего возраста, и начинает «поливать» всех: компанию; неопытного оператора Алексея, который бросил трубку, не выдержав такого клиента; диспетчера, потому что он работает в этой компании и всех, всех, всех.

Из редких цензурных слов, вкрапленных в череду «непереводимого русского диалекта», было понятно, что человек, собирается совершить «подвиг», он жаждет отыметь всю компанию в целом, а потом каждого ее сотрудника в отдельности. Задачу себе поставил архисложную.

– Давно меня так сильно никто не «хотел», – сказала диспетчер – женщина почтенного возраста, и невольно расхохоталась.

Совет

Даже когда очень плохая связь, не говорите шепотом, в надежде, что не слышно.

Звонит молодая женщина с приятным голосом.

– Нам нужно такси, – и шепчет своему мужу или бойфренду: «Застегни ширинку».

Зачем нам такие подробности?

Делайте все последовательно, а при заказе такси не отвлекайтесь по пустякам.

Начался учебный год

Молодая женщина с взволнованным голосом.

– Сегодня я вас замучаю.

– Что так? – невольно спросила я.

– Сын со школы пришел со сломанной рукой. Срочно нужно такси в больницу повезу.

«Рановато, – подумала я, – сегодня только 6 сентября, а рука уже сломана. Отрывается молодежь по полной программе, мы тоже отрывались, но программы были другие».

И так бывает

Звонит молодой человек.

– Мне нужно такси к новому супермаркету, на Московском шоссе, ну, знаете? К надувным резиновым ба..., э—э—э, фигурам.

И мы оба расхохотались.

Эффект обеденного времени

Давно замечено, что о чем бы ни говорили перед обедом, разговор всегда постепенно смещается в область гастрономии. Исключения бывают только в двух случаях: либо человек уже принимает пищу, либо он увлечен работой на столько, что забыл о еде вовсе (такое тоже бывает).

Диспетчеры, как правило, дамы дородные, «кровь с мороком» (работа сидячая). Перерыва на обед, при такой работе, нет и быть не может, а есть 15-минутные перерывы в течение рабочего дня, а организм не обманешь, он четко знает и реагирует на обеденное время. Поэтому Лососинское шоссе (для меня лосось самая вкусная рыба) вызывает такое слюноотделение, что сразу вспоминаешь бедную «собаку Павлова» (на которой последний изучал рефлекс), а улица Ивана Булкина рисует такие булочки, что французам (известным гурманам) не снились. Даже улица Клиническая становится «Блинническая», вероятно от слова «блинчики». Ничего не поделаешь, эффект обеденного времени.

История

Наверное, в каждом городе на Волге есть улица, переулок или проезд Степана Разина.

Это был выдающийся разбойник времен правления Алексея Тишайшего. Народ (в нашем понимании этого слова), слагал о нем песни, одна из которых удивительным образом дожила до наших дней.

Бурные события последних 30 лет (перестройка – 80—е; перестрелка – 90—е; нулевые – заморозка; десятые – спячка), перепись учебников истории привели к печальным результатам – незнание молодым поколением своей истории, о чем, иногда, грустно шутит Задорнов М. Н. (Честно сказать, для меня Степан Разин и Емельян Пугачев, все одно – разбойники.)

Гениальная программа «Умницы и умники», где соревнуются лучшие представители молодого поколения, в программе по истории русской революции потерпела фиаско, что меня немало огорчило, (если это не пиар ход).

Звонит «молодое поколение»:

– Мне нужно машинку на Степана Разина.

Плохо слышно. «На Разина?» – уточняю я.

– Да, Степана.

Другого такого у нас еще не было «Слава Богу» – подумала я, одного хватило, до сих пор помним. А как забудем окончательно, вот тогда жди нового Стеньку.

Историю государства российского забывать нельзя. Опасно это. А мы забываем и часто путаем злодеев и героев.

Плохая связь

Звонит барышня и называет улицу.

На первых слогах идут помехи, невозможно разобрать название улицы, слышно только окончание «...ская», и так несколько раз.

Наконец девушка говорит:

– От слова тушканчик.

Я, сдерживая смех, говорю:

– Поняла, Тушинская, – и думаю – может правда от тушканчика?

Чем тут можно помочь?

Звонит женщина лет 30, с явными признаками весело проведенной ночи, и сходу начинает жаловаться, что ей прислали неадекватного шофера, который выгоняет ее из салона только за то, что ее всего два раза стошнило.

Чем тут можно помочь, главное – кому?

Не поверите, но в Двигателе живут люди?

«Двигатель», как могло родиться такое название деревни? Не иначе, как во времена революции. Фантастика! Но эта деревня есть, в ней живут люди, и даже заказывают такси.

Кафе

Есть оно кафе под названием «На дне».

Часто, с вечера пятницы до утра воскресения (пиковая нагрузка у посетителей питейных заведений) приходится слышать.

– Нам машинку на «Дно» пришлите, – или наоборот:

– Нас со «Дна» заберите.

Так много хочется им сказать, не по протоколу.

Странный человек

Мужчина средних лет, просит такси срочно и объясняет:

– Я тороплюсь на кладбище.

Хотелось ему сказать, что туда не стоит торопиться. Как пел В. Высоцкий «В гости к богу не бывает опозданий», но у меня протокол.

Надеюсь, он хотел успеть попрощаться с новопреставленным, но звучало это подозрительно.

Веселые предки

Поразительно, но в наших городках иногда встречаются, удивительные названия улиц или районов и на вопросы, откуда и куда отвечают

– Мне из 2В в 3Г.

Забавно звучит, но люди, которые там живут, привыкли и не замечают некоторого неблагозвучия в названиях.

Это очень, не очень

В базе данных одного крупного, по величине, города, коих много в России, есть кладбище, которое в базе данных выглядит так: «кладбище» а рядом в скобках слово «лакомка». Мне удалось узнать, причем здесь «лакомка», это кондитерская фабрика с таким названием, расположена рядом с кладбищем. Даже если это так это очень не очень удачное сочетание слов. Согласитесь?

Креативные названия

Самый жуткий магазинчик – «Мясорубка».

Забавный магазинчик – «Телка».

Бар

К названию бара «Косточка», естественно, хочется добавить – берегите Ваши зубы.

Отель

Название отеля «Азот». Если бы его назвали «Кислород» или «Озон», – еще как-то можно понять и принять, но «Азот» – это перебор.

Опасный ресторанчик

Ресторан под названием «Съел бы сам», «Да опасуюсь» – хочется добавить.

Психология

Есть сеть универмагов под названием «ЖуравЕль» с ударением на последний слог. Клиент сказал «Жиравль» с ударением на второй слог, видимо для него это слово произошло от слова жир. «Жируют», – думает покупатель о хозяине магазина.

Психология.

У кого тараканы, а у кого пиявки

Кафе под названием «Ведро гвоздей».

Что можно найти съедобного в ведре гвоздей я не знаю, но видимо что-то находят, раз оно существует.

Еще один бар – «Труба».

Бар под названием «Пиявка», даже комментировать не надо.

Как такие названия могли родиться? Видимо, головы бывают не только с «тараканами», но и с «пиявками».

Что пишем

Если не дозвонились клиенту два раза, обычно пишут – «не дозвон. 2 раза».

Однажды, я увидела сокращение «не дост.». Видимо, от слова «не достали», – и улыбнулась.

Такая у нас жизнь, такая у нас история

Обнаружила я поселок под названием Кузькино. «Уж не тут ли живет „Кузькина мать“, которую так усердно хотел показать Н. С. Хрущев в ООН?», – сразу возникает этот кретинский вопрос, и тут же рождается фраза: «... И славен буду я, доколь в подлунном мире, жить будет Кузькино село».

Мы удивительный народ у нас могут сочетаться совершенно не сочетаемые слова и дела, но только у нас они не выглядят абсурдно.

Такая у нас жизнь, такая у нас история.

От усталости

Вот что получается, иногда, от усталости:

Диспетчер отвечает: «Нет, *фамилия* машины другая».

Вместо «Откуда Вас забрать», получается: «Откуда вас *доставь*», «Откуда Вас *задрать*», (с вариациями) «Откуда *нас доставь*», даже «Заказ такси» может прозвучать, как «Заказ *такся*». Вместо «90 рублей» – «90 *лет*»; магазин *Леруа мерлен* – *Мерлин Монро*; «Забыли убрать» – *забрыли забрать*. Положенное «ожидайте» может стать – «*оживайте*» или «*оживляйте*».

Смех, иногда просто раздирает, после сказанного, или услышанного, но приходится сдерживаться, пока клиент на связи.

Физкультура против культуры

Звонит мужчина на вопрос: «Куда поедете?» – отвечает:

– На стадион «металлург» (пауза) или в филармонию (пауза). Нет, в филармонию, – закончил абонент свою речь.

Культура, победила!

Сложный выбор

Один клиент долго не мог решить, куда лучше поехать в медицинский центр или спортивный.

Очень хотелось подбросить ему еще пару адресов центров психологической помощи, но скрипт не допускает таких вольностей.

Часто

Редко, кто в нашей стране бывает готов попасть в больницу, в плане индивидуальных принадлежностей (одежда, тапочки и т.д.) но бывать приходится.

Часто звучит заказ из торгового центра, например: «Мега Сити» или «Космопорт», сразу в больницу им. Пирогова или клиническую.

Звучит заказ всегда двусмысленно и не в пользу торгового центра, согласитесь?

Отель в Самаре

Есть такой отель под названием «Холидей ин Самара». Те, кто помнят английский язык хотя бы на уровне школы, заказывая такси, называет его просто «Холидей» или полностью.

Те, кто не помнит даже школьного английского, ломают язык, и начинают говорить, например: «Заберите меня из холидей ина», полагая, что название состоит только из иностранных букв.

Один абонент просил забрать его из «хелуина», имея в виду этот же отель.

Шутник был хозяин отеля.

Дамская сумочка

Звонит лицо кавказской национальности, с басистым голосом и акцентом, довольно быстро отвечает на вопросы.

– Куда поедете?

– На жэ дэ вокзал.

– У Вас есть багаж?

– Нэт, у мэня толка дамская сумэчка.

Я с трудом удержалась от смеха, представив себе Саакашвили, например, с изящной дамской сумочкой.

Забавные выражения

Не знаю о чем шла речь, но молодая женщина спросила другую: «Ты что хомячешь»? Мне показалось забавным такое выражение. Позже я узнала, что оно означает простой вопрос – «что ты ешь?».

Как по—разному, может звучать эта фраза на русском языке: от

Что Вы изволите кушать?

Что Вы изволите вкушать? (не только о еде);

до:

Ты что ешь?;

...перекусываешь;

...метёшь;

...мЕчишь;

...зажевываешь;

...жрешь;

...жуешь;

...хамкаешь;

...хаваешь;

...поглащаешь;

...трескаешь;

...уминаешь;

...хомячишь? И это еще не все.

Прав был Лев Николаевич, «...Велик и могуч русский язык...».

Словарик для современного молодого шпиона

Выражения нового поколения:

барагозили – удачная вечеринка «отрывались по полной программе»,

пошли, заточим – пошли поедим;

залудим – выпьем

рамсить – бузить

засланичь – поспать

лыри – алкоголики

пошли, покурим бамбук – пошли отдохнем

«Абсолютная честность»

Водители, которые подрабатывают в такси, народ разношерстный. Им бывает влом (как выражается современная молодежь) ехать за семь верст киселя хлебать, т.е. невыгодные заказы они стараются не брать и что-нибудь придумывают, в основном – «технические неполадки», но встречаются кадры беспредельной честности.

Диспетчер предложила забрать абонента из ближайшей деревни.

Ответ был изумительный:

– Ночью? В деревню? Пробки? Не—е—ет, не поеду.

Высший пилотаж

В каждом деле человек может достичь высшего пилотажа, т.е. сделать что-то на самом высоком уровне.

Молодежь иногда придумывает знаки отличия, например: у молодых программистов—хакеров черная нитка на запястье – это, как черный пояс в карате. С возрастом перестают носить эти нитки, хотя могут много больше.

У диспетчеров нет таких знаков отличия, но понятие «высший пилотаж» есть и у нас.

Если однажды Вы звоните клиенту, а он говорит: «А, это автоответчик», и небрежно нажимает кнопку отключить, когда вы еще не договорили – это и есть высший пилотаж для диспетчера. К сожалению, приходится звонить еще раз, и намекать, что ты не автоответчик и трубку бросать не надо.

Не представляю

Все знают, что остановка в пути стоит хоть небольших, но денег. Население наше стало экономным, почти как в Европе.

Звонит дама, средних лет, заказывает такси:

– Мы поедem от туда..., туда—то..., и человечка нам нужно забрать в одном месте, но останавливаться мы не будем.

Не могу себе такое представить.

Скромная мечта трудяги – диспетчера

Дама, на приветствие диспетчера, ответила: «Доброе утро».

Диспетчер, закончив разговор с абонентом, говорит:

– Хотела бы я иметь такое «утро». В полдень то, конечно оно у нее доброе.

Обошлось

Звонит мужчина средних лет.

Просит забрать его из больницы, и отвести в ресторан.

Голос бодрый и это радует.

На этот раз, обошлось.

Ах, эти забавные названия городов и селений

Попалась мне на глаза название поселка – Новая Крымза, хорошо, что не «грымза». Неблагозвучное для русского уха название.

В интернете мне удалось найти следующее: крымза означает – белый, белый (цинковый) купорос, одутловатый человек, хитрый ловкий пройдошливый человек, но никакой легенды о рождении такого названия поселка. Если занесет меня туда, постараюсь узнать.

Почти сказочный адрес

Звонок. Стандартный вопрос: «Откуда ...?».

– Нам такси в кафе «Софья», что на «Болоте».

Жаль, что кафе называется не «Избушка на курьих ножках». Оно бы очень подошло к району под дивным названием «Болото».

Всего одна фраза...

Звонит водитель:

– Оформите «бордюр» (заказ с улицы) для бывшей свекрови моей жены. Всего одна фраза, а какая история жизни нарисовалась.

Бывают голоса

Раздался очередной звонок, я нажала привычную кнопку на клавиатуре ПК, произнесла стандартную фразу, а в ответ услышала такой голос, что мне захотелось задавать вопросы, только слушать и слушать. Это редчайший мужской голос необыкновенной красоты.

Позже, вспоминая этот голос, я долго не могла найти и с чем его можно сравнить по тембру. Наконец нашла – он напоминает бас гитару, кто помнит, звучание низких тонов бас гитары поймет, о чем я говорю. Кроме того, в этом голосе было столько спокойствия, уверенности и даже мудрости, что невольно вызывает восхищение.

Заказ я приняла как обычно быстро и стандартно, но очень не хотелось завершать разговор.

Был в моей жизни еще один такой голос. Им обладала молодая женщина лет 20, водитель трамвая. Она просто объявила остановку, неграмотно с ошибками, но такой голос может творить чудеса. Все мужчины в вагоне должны были бы упасть в обморок от восторга, если бы у них был слух, так красив был этот голос.

Его можно сравнить с средней флейтой. В этом голосе было столько мягкости, томности, ни одной металлической нотки, его можно слушать как музыку.

Я подумала тогда: «Жаль если такой голос пропадет. Если бы научить ее правильно говорить, это было бы супер».

Больше я не слышала этого голоса. Хочется думать, что кто-то, кто мог бы помочь ей реализовать свой дар, услышал ее и помог.

Да—а, бывают голоса, которые оставляют неизгладимый след в памяти.

Так жизнь устроена

После 3-х месяцев работы диспетчером многие названия улиц, находишь автоматически, иногда даже не читая, потому что зрительно помнишь, где они находятся, в раскрывающейся базе данных. Можно делать это вслепую, как в детстве, я играла на пианино, когда закапали в глаза лекарство, после которого на время пропадает зрение, при этом, не терзая свои и чужие уши (т.е. так же правильно, как в зрячем состоянии), – моторная память.

Тот же механизм запоминания работает здесь.

При появлении «нового» города с незнакомой БД приходится напрягаться, потому что ждешь названий, которых ты еще не встречал.

Звонок из «нового» города.

Привычный вопрос: «Откуда ...?».

Ответ: «Улица Пестеля...».

Я зависаю, как мой компьютер, когда забит троянами.

Я даже предположить не могла, что эту фамилию можно так исказить.

Попробуйте ее произнести с мягкими «е» и с ударением на предпоследний слог. Известнейшая, со школьной скамьи фамилия декабриста, превращается во что-то неприличное. Таких примеров можно привести огромное множество.

Кто-то страдает от того, что не научился писать так, как хочется, а кто-то НЕ страдает, от того, что даже говорить не научился. Так жизнь устроена.

Действительно, можно опоздать

Звонит клиент из молодого современного города, где многоэтажные дома имеют 16 и даже 24 подъезда, и заказывает такси.

Связь между клиентом и водителем не всегда срабатывает.

Водитель такси прибывает на место и ждет положенные 10 минут. Клиента нет. Он ставит отметку диспетчеру «когда выйдет аб?».

Я звоню клиенту, он говорит: «Боялся, что опоздаю, такси не придет и пошел пешком, теперь я нахожусь у торца, следующего по нумерации, дома».

Я звоню водителю, объясняю ситуацию и говорю, где клиент.

Такси направилось к следующему дому. В это время клиент, видимо решил, что такси его не найдет, и пошел вернуться к первоначальному подъезду.

Водитель объехал дом, заехал во двор с торца, и не встретив клиента, звонит диспетчеру, с вопросом: «Где клиент?».

Я звоню клиенту, он поясняет свою мысль и говорит, что почти дошел до прежнего места.

Тогда я прошу его больше никуда не отходить от первоначального адреса и номера подъезда, иначе он никогда не встретится с водителем такси.

Потом звоню водителю и говорю, что клиент на первоначальном адресе.

Спустя некоторое время, я поняла, по отметке водителя, что он все-таки нашел этого беспокойного абонента.

Так, действительно, можно опоздать.

Голос с атаманской поддержкой

Звонит водитель такси с южным (кавказским акцентом), и говорит, что не повезет клиента. Я, естественно, спрашиваю почему? И слышу замечательный ответ.

– У нее голос с атаманской поддержкой.

Мне показалось забавным такое выражение, но когда я позвонила клиентке, то поняла, что водитель был прав.

Это был сильный, низкий, сиплый жесткий голос, не терпящий возражений. Говорить с такой женщиной не хотелось даже мне, а мужчине южных кровей, каково?

Это не аргумент, но я решила найти другую машину, понимая, что конфликт неизбежен.

Облом

Звонит клиент. Женщина среднего возраста (по голосу).

– Где машина? Я вышла, а ее нет.

Увидев ее заказ, я говорю:

– Вас ожидает белый Шевроле номер такой-то.

Она в ответ:

– Это, вот эта, с разбитой «мордой»?

Такого поворота я не ожидала. Единственное, что нашлась сказать.

– Извините, я в лицо ее не видела.

Тут мне стало так смешно от собственного ответа, что я, давась смехом, с трудом закончила разговор.

Вот так однажды меня обломали.

Очень простой адрес

Еще один перл в копилку, оригинальных адресов, которые периодически называют клиенты. Есть в одном городе район Хохряки, мне не удалось выяснить, как родилось такое название.

Звонит дама и просит прислать такси по простому адресу:

– Хохряки, в столовую.

И все.

«Балетки»

Зима наступила. Мороз, снег. Предновогодняя суета. Многие спешат в магазины за подарками, иные уже купили и спешат домой. Детские елки в домах культуры, школах, детских садах идут полным ходом.

У диспетчера тоже горячая пора, всем нужно такси.

Звонит молодой человек и возмущенным тоном говорит:

– Где мое такси? Я тут на улице в балетках совсем замерз?

Согласна. В «балетках» на улице под Новый год – несколько холодновато, если не сказать больше.

Оговорки клиентов

Женщина почтенного возраста сказала вместо хёндай – хундай.

Район под названием Городок Машиностроителей мужчина назвал Городок Мышиностроителей, видимо, там мышей строят.

Девушка железнодорожный вокзал назвала железным вокзалом, и сама рассмеялась.

Смешная матерщина

Встречаются женщины без возраста, обладающие, детским голосом.

Звонит женщина с таким голосом, называет ошибочный адрес, а потом, этим нежнейшим, невинным, даже несколько задумчивым, почти детским голосом: «Ё.. тв... мать, извините, я ошиблась».

Мне чуть не разорвало от смеха, потому что за полгода моей работы я не слышала более нежного и романтического произношения этой фразы. Это чудовищно смешно, как если бы Рина Зеленая в задумчивости сказала эту фразу.

С таким голосом ругаться – только смешить.

Современный героизм русской женщины

Звоню клиенту узнать, выйдет ли он к поданной машине. Дама отвечает.

– Я с ребенком спускаюсь с 15 этажа – лифт не работает.

С ребенком, без лифта, с 15, на 15 этаж, – это современный героизм русской женщины.

Очень часто

Абонент:

– Здравствуйте, блин, забыл адрес.

Топор

Звонит возмущенный мужчина:

– Я попросил вашего таксиста отвезти топор моим родственникам, а в результате: ни таксиста, ни топора!

Я пытаюсь объяснить, что мы не оказываем услуг по перевозке вещей или документов без клиента, но клиент продолжает возмущаться.

Не хочется думать о плохом, но согласитесь, топор – это такая специфическая вещь, в руках с которой, можно уговорить кого угодно и на что угодно.

Цвет – это очень важно

Цвет машины в базе данных оказался ошибочным, как результат – машину регулярно не узнают клиенты, хотя, кроме цвета, им сообщаем марку автомобиля и номер.

Цвет – это очень важно.

Свои идиомы

У диспетчера свой профессиональный сленг и свои идиомы. Часто, о сломанной машине говорят «водитель сломался», и все понимают правильно.

Фраза «сделай ей ребенка», звучит двусмысленно и несколько неприлично, а речь идет об отметке в заказе, что дама будет с ребенком.

Дисконт для патриотов

Название дисконтной карты со скидкой в 20% – «Лав», – при этом, написано именно по-русски, хотя все знают, что это значит, и как пишется на английском.

Видимо, эта карта – специальный дисконт для патриотов.

Это слишком

Звонок.

Я произношу стандартную фразу приветствия, и напрягаю уши, чтобы не пропустить важное слово, в ответ кашлянули, помолчали и положили трубку. Я осталась в некотором недоумении.

Бывает, чихнуть хочется, в самый не подходящий момент, но как-то выходишь из положения более мягким образом.

А тут просто кашлянули, на тебя, и положили трубку, если бы чихнули – это понятно, но кашлянуть – это слишком.

Совсем не веселый вопрос

В каком состоянии нужно прибывать, чтобы умудрится зимой оставить в такси полушубок и шапку?

Бывает интереснее.

Звонит водитель и сообщает: «На предпоследнем заказе у меня в багажнике две дамы оставили огромный чемодан. Что делать?». Т.е. он с чужим чемоданом уже на второй заказ приехал.

Допустим, дамы оставили. Они дамы, чемодан тяжелый.

Но где был водитель? Чем, интересно, он был так занят? И резонно, возникает самый не веселый вопрос – а если там бомба?

И он еще спрашивает, что делать?

Очень хотелось сказать ему – бежать тебе надо, если успеешь, и никогда, никого не сажать с чемоданом в свой автомобиль, если он еще будет автомобилем.

Но пугать я его не стала, судя по голосу, он и так уже сидел мокрый.

Почему надо учиться

Муж ищет жену—диспетчера. Звонит в такси и спрашивает: «Кать, эт ты? Когда будешь дома?».

И так много раз.

Такой поиск может занять всю ночь и более того. Видимо он не изучал теории вероятностей, а то бы понимал, чему равна вероятность попадания на Катю – $1/n$. Это без учета нюансов.

Учиться надо.

Странная женщина

Люди иногда опаздывают, и как следствие – торопятся: на свадьбу, похороны, собрание, в театр, на транспорт, в суд, но одна женщина почтенного возраста поразила меня.

Она торопилась в церковь, не пожалев, при этом, денег на такси, из своей, более чем скромной, пенсии.

Очень хотелось узнать, что же там было за представление, на которое нельзя опаздывать, но протокол диспетчера нарушать не положено.

Чего только не бывает.

Как это понимать?

Звонит мужчина лет сорока. Заказывает такси, – нужно на работу, и называет адрес дорогого ресторана. Когда я назвала сумму, мужчина взорвался от возмущения.

– Я вчера вызывал такси, оно стоило на 5 рублей дешевле. У вас, что каждый день повышают тариф?!!

– Нет, —только успела сказать я.

Возмущение продолжалось. Он говорил, говорил, говорил, а я думала: из-за пяти рублей, этот клиент готов съесть меня вместе с наушниками, судя по его тональности. Что-то мне подсказывает, что рост цен в его ресторане так не напрягает. Это, притом, что 5 рублей, на момент звонка, составляло 0,09 доллара.

Как это понимать?

Очень добрый вечер

Звонит молодой человек лет 25 в 08:56 утра, и приветствует диспетчера очень интимным голосом: «Добрый вечер», – далее, следует длинная пауза. Видимо, сообразив, что уже утро, и притом, не очень раннее, отключается.

Хорошо отдохнул парень. Добрый вечер – у него только что закончился.

Нарочно не придумаешь

В некоторых корпоративных заказах нужно записать фамилии тех, кто поедет.

Клиент говорит:

– Поедут Калинина, Сурогатина и Кондрашкина.

Куда они могут доехать?

Завидная целеустремленность

Конец апреля. Снега в городе уже нет.

Диспетчер звонит клиенту с целью – узнать скоро ли он выйдет к поданной машине, потому что пошло платное время ожидания.

Слышит в ответ:

– Да, я выхожу, выхожу! Просто, у меня с лыжами не получилось, ролики надеваю, скажите шоферу, пусть ждет, простой оплачу.

Интересно, когда она начала собираться?

Очень честный ответ

Звонит дама, и злющим голосом просит соединить ее с водителем.

Я на всякий случай, аккуратно интересуюсь:

– Что-то случилось?

Дама, в ответ с раздражением:

– Хочу изнасиловать вашего водителя.

Верю, бывает.

От усталости

От усталости центр прогнозирования, становится центром *клонирования*. Улица 50 лет Октября превращается в улицу 500 лет Октября, что шокирует самого сказавшего это.

Диспетчеры тоже люди, и иногда их достают клиенты.

Однажды, от переполнившего меня возмущения, я назвала, доставшего меня клиента «козел». Мгновенно сообразив, что «козел» не подходит (абонент женщина), а «козел» уже сказано, я добавила женское окончание и получилось «козелка». Конечно, все это, после того, как абонент повесила трубку.

Когда я поняла, что сказала, расхохоталась.

Привычка

Клиенты, проживающие в трехподъездных домах, довольно часто второй подъезд называют средним, иногда эта привычка приводит к курьезным диалогам, если абонент звонит не из своего места проживания.

Звонит клиент, на вопрос – «Какой подъезд?», отвечает:

– Средний (пауза), третий.

– Так второй или третий? – уточняет диспетчер.

Пауза...

– Второй, кажется, ну раз он средний, – отвечает абонент.

– Я тоже так думаю, – слукавила диспетчер.

На самом деле подумала: – «Кажется, адекватный».

В. В. Маяковский отдыхает

Почему-то, когда речь заходит о традициях, то на ум сразу приходят англичане с их «незыблемыми» традициями. Но мы не менее традиционны, в некоторых вопросах.

Помнится, у В. Маяковского, есть стихи, в которых высмеивается страсть новой революционной власти создавать сокращения типа: Наркомпромхоз... и т. д. Все это он назвал «... А, Б, В, Г, Д, Е, Ж, З— кома».

Жизнь с того времени изменилась кардинально, но традиции остались.

В базе данных есть такое название предприятия «Газпромтрансгазсамара».

В. Маяковский отдыхает.

Странные ответы

Люди часто отвечают на какие-то свои внутренние вопросы, игнорируя, задаваемые им.

На вопрос диспетчера:

– Вы выходите, к поданной машине?

Клиент отвечает:

– Я ее вижу.

На вопрос:

– Вы будете ожидать машину?

Ответ:

– Сейчас вам перезвоню.

Обучение разговорному русскому

Недавно, меня опять удивил клиент неизвестной национальности, женщина, которая пыталась научить меня (русскую по рождению, проживанию и образованию) понимать по-русски, что меня несказанно повеселило.

Я не могла понять цифру номера дома, она говорила быстро и невнятно плюс помехи связи. Тогда она раздраженно, в ответ по слогам:

– Да—вад—да—цац шэст, я тэбе по-русски гавару. Панымай!?

Нужно слышать – обхохочешься.

Это из серии анекдотов: «сол», «фасол» пишутся с мягким знаком, а «вилка», «тарелка» без мягкого знака.

Неорганизованность

Мало среди нас людей организованных, у которых действия никогда не противоречат друг другу, все последовательно, а главное вовремя.

Звоню клиенту, не дозвонилась.

Звонок от клиента.

– Вам прислано голосовое сообщение, чтобы прослушать его нажмите и т. д.

Обычно такие сообщения не слушаем, сразу переключаемся на прием, но что-то меня подтолкнуло прослушать. Услышала человека, который говорил шепотом:

– Я на собрании.

Спрашивается, зачем такси заказывал? После этого случая я стала слушать голосовые сообщения – настроение поднимают.

Оговорки

Однажды, в молодости меня спросили, есть ли у меня сестра? Я ответила: «Да, у меня две сестры родненки». Что тут непонятного?

Звонит абонент, называет адрес и уточняет: «Там ветклиника „Кот и пес“».

Я, как положено, повторяю адрес и продолжаю: «ветклиника «*Кос и пет*»». Не знаю, понял ли абонент, что услышал, но я остальное договаривала, давась смехом.

Названия

Название кафе «Хлеб, соль» – очень актуальное название в разгар экономического кризиса. Хлеб и соль – это почти мясо.

Парикмахерская под дивным названием «Шоколад».

Хочется спросить: «Там сотворяют шоколад с волосами или волосы в шоколаде?»

Впрочем, и то и другое отвратительно даже гипотетически.

И такое бывает

Диспетчер водителю неизвестной национальности:

– Вы посчитали заказ из расчета, что в одном километре 500 метров.

Не уверена, что после такого сообщения, водитель понял свою ошибку.

Злобный ответ

Дама просит забрать ее из детской больницы.

Естественный вопрос диспетчера:

– Вы будете с ребенком?

Ответ злобным голосом:

– Я сама на костылях.

Зеленый берет

Просьба клиента для диспетчера – закон (в разумных пределах, конечно).

Мужчина перестарался:

– Скажите водителю, чтоб сразу меня узнал, я буду в зеленом берете.

Вежливость

У некоторых клиентов, особенно после бурно проведенной ночи в клубах, утром сил хватает только на:

– Здря.

Это не слово «зря», это означает – «Здравствуйте».

Приятно иметь дело с вежливым человеком.

Три попытки

Диспетчеры, в силу обстоятельств, обрабатывая свой заказ, иногда слышат, что говорит его коллега, обрабатывая свой.

Однажды, я услышала фразу соседа, которая меня повергла в гомерический хохот. Не знаю о чем шла речь, но мой коллега сказал клиенту классическую игровую фразу:

– У вас есть только три попытки.

Диспетчер закончил смену и ушел, а я никак не могла придумать ситуацию, при которой была бы уместна эта фраза, в обращении к человеку, заказывающему такси. Попробуйте придумать.

Русская мама

Русские женщины привязаны к своим детям, несколько иначе, чем Западноевропейские. От того, иногда, встречается у нас такие мамы.

Женщина заказывает такси, и на вопрос, – будут ли с ней дети, – отвечает:

– Двое – 8 лет и 22 года.

Очень хотелось предложить второму детское кресло, но скрипт не допускает таких шуток.

От усталости

Как часто бывает, абонент торопится, быстро проговаривает начальный и конечный пункты путешествия (я едва успеваю записывать и проговаривать за ним), в конце говорит:

– Я очень тороплюсь, пожалуйста, быстрее назначите машину, я опаздываю, опаздываю.

А в ответ слышит: «*опаздывайте*», – с интонацией положенного: «*ожидайте*».

Полезный совет коллегам

Работа оператора или диспетчера создает постоянные эмоциональные нагрузки, кроме того, постоянно работают уши и голосовые связки.

Я не буду говорить об эмоциональных нагрузках, об этом сказано выше.

Уши наши терпят огромные нагрузки из-за несовершенств современной техники, или не умения ее настраивать, к тому же они первыми принимают эмоции клиентов. Скажу только о голосе.

Я заметила, когда болит горло, долго говорить в обычном режиме, и манере извлечения звуков, трудно и болезненно. Я нашла два способа извлечения звуков с минимумом нагрузки на голосовые связки, которые я испытала на себе и клиентах.

Обычно, я различаю три манеры говорить: «обычный», «металлический», «безжизненный», при которых голосовые связки работают с нагрузкой. Почти в каждом из этих вариантов могут встречаться приятные для слуха абонента звуки, но это скорее исключения из правил. А правило гласит, что красивый от природы голос встречается так же редко, как благозвучный певческий.

Конечно, мое видение этого вопроса не интересно для певцов, которые «ставят» певческий голос, они знают о голосе много больше меня, и с больным горлом редко работают. Для «простого смертного» диспетчера мои наблюдения, подтвержденные экспериментами, могут быть полезны.

Если у вас болит горло, (но голос еще не пропал совсем) то легче говорить с мощным выдохом не напрягая голосовых связок, тогда получается тихий внутренний (грудной) голос с обертонами, что придает ему несколько интимный характер, но облегчает нагрузку на связки. При этом нужно, чтобы микрофон находился выше или ниже (лучше ниже) уровня рта. Абоненту приятен такой голос больше, чем любой, из выше перечисленных (личное наблюдение). При этом абонент чувствует живого человека, а не автоответчик, где записан или моделируется безжизненный голос.

Кроме того, можно применить еще один способ извлечения звука, который тоже снижает нагрузку на голосовые связки, но особенность получения такого голоса и само звучание довольно непривычно, так поют наши буддийские монахи – «горловое пение», где связки почти не участвуют. Такой способ извлечения звука менее приятен абонентам (как я выяснила), но для сохранения голосовых связок вполне приемлем, главное чтобы абонент тебя понимал.

Уровень культуры «растет на глазах»

Я никогда не употребляла матерных слов. Нет, было пару раз в жизни, в безвыходной ситуации, когда пристал пьяный (другого не понимал), в молодости, конечно. Не ругаюсь я, не потому, что не знаю матерщины (ее уже весь мир знает), или фанатик литературного русского, просто, мне это не нравится, это не благозвучно, а сказанное «в сердцах» отвратительно вдвойне. Я не падаю в обморок от услышанного, могу выдержать любую матерщину, но удовольствия никакого.

Конечно, бывают исключения, у меня в молодости была знакомая, которая без мата вообще не говорила, при этом, слыла болтушкой. Она постоянно рассказывала какие-то смешные истории (реальные или выдуманные), а матерщина так гармонично вписывалась в эти забавные истории, что я хохотала, до слез. Такие экземпляры человеческой породы, большая редкость, обычно, все грубо и не интересно.

Звонит молодой человек в возрасте, когда матерщина – это еще игра, а не образ мысли и соответственно жизни, но уже привычная.

Я, как положено, спрашиваю, куда он поедет, в ответ местное название чего-то. Я прошу его назвать адрес:

Он отвечает:

– Да ху... Э..э... Извините, хер е... Э...э, хрен.. Э...э, фиг его знает.

Все это было доли секунды, но очень смешно.

Разговор закончился благополучно, а я подумала, может он сейчас решит для себя играть в эту игру или нет.

Вот так, иногда, уровень культуры растет на глазах.

И опять эти странные названия

Звонит абонент и просит прислать такси к парикмахерской с забавным названием «Руки, ножницы»

Видимо, человек, который давал название новой парикмахерской, хотел сказать, что у здешних мастеров руки растут из того места, из которого положено, а не как у большинства «специалистов».

Если название этой парикмахерской написать через дефис, то получается ужасающая картина.

Заказ я приняла и подумала: «Не хочется мне стричься в парикмахерской с таким названием, а через дефис, еще больше не хочется».

Жаль, что я не йог

Работаю я, и вдруг чувствую, дискомфорт меня обуял. Голова по температуре резко отличается от температуры рук и ног.

И посетила меня мысль: «Жаль, что я не йог. Пошла бы в комнату отдыха, уложила ноги на голову и привела бы температуру всего тела в гармонию. Быстро и удобно. Жаль, что я не йог».

Индивидуальный сленг

Понравилось мне одно словечко нашего клиента. Звонит, он, и заказывает такси:

– Нас забрать нужно оттуда-то, поедem туда-то, только сначала заедem на рынок, мне там пару курицы *зацепить* нужно.

Забавный синоним слова «купить», если он его имел в виду.

Дети

Звонит ребенок лет 7—10, узнать назначена ли машина на заказ. Возможно, дети балуются (такое тоже бывает).

– Сколько Вам лет? – спросила я.

Пауза.

– Тридцать, – ответил детский голос, и отключил телефон, я даже не успела ответить на вопрос.

Тридцать лет для этого ребенка уже очень много, наверное, его маме столько.

Я подумала, мы всегда точно, на слух, отличаем взрослую женщину с детским голосом от голоса ребенка. Вероятно, подумала я, ученые уже нашли, – какие частоты говорят о нашем возрасте.

Интересно, с какой точностью можно определить возраст по голосу с помощью современных программ распознавания?

Неудачная охота в селе Кукуи

Звонок.

Диспетчер произносит стандартное приветствие и продолжает:

– Откуда ...?

Ответ:

– Село Кукуи, я тут в камышах, здесь сыро и очень холодно, заберите меня отсюда.

Диспетчер:

– С болот не забираем. Назовите, пожалуйста, адрес.

Абонент:

– Какой тут на х... адрес, в камышах?

Диспетчер:

– Уточните, пожалуйста, адрес и перезвоните. Всего доброго.

Что такое одиночество

Звонок.

Я проговариваю стандартное приветствие и продолжаю:

– Откуда ...?

В ответ голос молодого человека, жалобным тоном пропел:

– Я не знаю, где нахожусь, ваше объявление вижу на стене. Заберите меня отсюда. А?

Пожалуйста. А?

Человеческая трагедия

Довольно часто, родители вызывают такси для своих детей, чтобы их отвезли, например, в школу. Разные случаи бывают, но этот меня шокировал.

Звонит водитель:

– Отмените заказ, я не повезу клиента.

Я спрашиваю:

– Что случилось? Почему?

Водитель:

– Она хочет, чтобы я ее трехлетнего ребенка одного повез.

Вот она, человеческая трагедия – ребенку всего 3 года, а у него уже проблемы со странной мамой.

Впечатлительность

Известно, что в нашей стране проживает больше ста наций и народностей, но чаще всего встречается акцент наших южных соседей с Кавказа.

Я человек эмоциональный и впечатлительный, а значит, иногда бываю излишне восприимчива.

Звонит лицо кавказской национальности, как у нас принято говорить, потому что мы не различаем их национальность на слух.

Вдруг я поймала себя на том, что заговорила с абонентом, с их характерным акцентом, что меня очень рассмешило. Это получилось совершенно случайно, а абонент, кажется, не понял, или подумал, что их женщины тоже могут работать оператором, что меня рассмешило еще больше.

СВЯЗЬ

Компьютеры, роутеры, хабы, технологии, все импортное, проверено временем, как говорится. Казалось бы, за столько лет совершенствования все должно быть ОК, но связь часто бывает отвратительной. Конечно, вопросы безопасности важны, но не хочется, чтобы страдало качество связи.

Неужели в Европе тоже такая же связь?

Со слов людей, побывавших там, знаю, что в некоторых гостиницах интернет терпим, но во вне, может быть ужасен. Это немного успокаивает, но не радует.

И Бог, иногда, достает

Иверский женский монастырь.

Срочно нужно такси.

Диспетчер:...

– Куда поедете?

– Да все равно куда.

И Бог, иногда достает.

Феномен оказался не феноменом

Очень часто бывает, что абоненты такси собираются в дорогу с детьми, но упомянуть о детях забывают или «забывают». Второе «забывают» – это умышленное забывание (понятно, что с креслом машин меньше), а первое феноменально. Как можно забыть о своем ребенке?

За перевоз детей в легковой машине без (У/У) удерживающего устройства – штраф. Это знают даже те, у кого нет личного транспорта, поэтому факт забывания про детей не перестает иметь место. Исключение составляют только заказы в детскую больницу.

Кстати, о животных, абоненты не забывают упомянуть, практически, никогда.

Я не могла понять и объяснить для себя это явление.

Мне стало обидно за детей. Поразмыслив немного, я поняла, что феномен – забывания вовсе не феномен – это привычка относиться к своему ребенку, не как к личности, а как к неотъемлемой части себя (рука, нога), что, как мне кажется, не является правильным, но пока это так.

Что бы это значило?

В одном городе, каких много в России, есть мужской монастырь.

Это неудивительно.

Удивительно другое.

Регулярно, несколько, молодых, заметьте, женщин заказывают такси до этого монастыря.

Что бы это значило?

«Ужас» на работе

Звонит женщина и называет улицу:

– Переулок «Сталинский».

Переулок?! Сталинский?!

Не может быть. Такого мне еще не слышалось. Мое воображение нарисовало переулок без единого фонаря, по которому, шныряют черные «воронки» и увозят людей в «неизвестном» направлении.

Но нет. Оказалось – Таллиннский.

Вот такие «ужасы» бывают на работе.

Самый короткий путь в космос

Звонит мужчина лет тридцати, называет адрес, откуда его забрать, и уточняет – «... на остановке у ФСБ».

Диспетчер

– Куда поедете?

– В «Космос».

Название торгового центра, но звучит забавно.

СМС

Смс – сообщение для диспетчера. «Не могу позвонить, деньги кончились.

Диспетчер:

– Хорошее сообщение. Вот сейчас все брошу, и пойду, положу ему денег на телефон.

Не удалось

Идет заказ такси: вопрос, ответ; вопрос, ответ; все очень вежливо и вдруг абонент говорит:

– Мне тут урегулировать один вопрос надо, я перезвоню.

Но прежде чем клиент отключает телефон, я услышала следующее:

– Вы мне на ногу наступили бя..., – далее следует череда «непереводимого русского диалекта», шуршание и только потом отключение телефона.

Звонка не последовало. Видимо, урегулировать не удалось.

Последний аргумент

Часто абонент задает вопрос: «Через сколько (минут) будет машина? При этом, его не устраивает указанный диапазон времени, ему нужно точно знать «Через сколько...»..

Ответить на этот вопрос невозможно, по нескольким причинам, но абонент не может или не хочет этого понять.

Однажды я услышала ответ на мучительный вопрос, который назвала «последним аргументом».

Разговор с абонентом уже вышел за все установленные нормы времени, а оператор, никак не могла закончить разговор. Бывают такие клиенты, при разговоре с которыми, невозможно попрощаться вежливо, они не оставляют для этого времени.

Когда «чаша терпения» оператора была переполнена, прозвучал «последний аргумент»: – Но я жене экстрасенс! Воскликнула оператор с отчаяньем.

Видимо, эта фраза произвела впечатление на абонента, и он, наконец, повесил трубку.

Как во сне

Абонент называет адрес, где находится, в настоящий момент. Плохая слышимость. Диспетчер переспрашивает:

– Повторите, пожалуйста, адрес.

Ответ:

– Забыл, перезвоню.

«Удачный эксперимент?»

Кладбище отличается от морга только тем, что в первом, покойники уже похоронены, а во втором, еще нет, т. е. можно «экспериментировать». Разница небольшая, как мне казалось.

Однако, звонит дама почтенного возраста (по голосу). На вопрос «Куда поедете?», отвечает:

– На кладбище, Ой, нет. Туда мне еще рано. В морг, пожалуйста.

С кем я говорила? Может это был удачный эксперимент?

Два в одном

Звонок, стандартная фраза приветствия, а в ответ приторно слащавым голосом:

– Будьте добры и любезны.

Только мне «захотелось» быть доброй и любезной одновременно, как абонент отключил сотик.

Жаль. Я бы продемонстрировала ему два в одном.

Удивительная радость

Звонок. Стандартное приветствие и обычный вопрос:

– Откуда...?

– С кладбища «Фомкин сад» (есть такое).

Молодой человек был так весел, что я с трудом удержалась, чтобы не рассмеяться вместе с ним.

Никогда не слышала столько веселья в голосе человека, уезжающего с кладбища.

Что его могло так развеселить на кладбище?

Учитель

Звонок. Стандартное приветствие и вопрос «Откуда...?»

Абонент называет адрес.

Стандартный вопрос: «Куда...?».

Ответ:

– Адреса я не знаю, но это школа №176, на улице Пензенской, я там учительницей работаю у меня урок скоро, пожалуйста, быстрее машину пришлите, опаздываю на урок.

В моей базе данных нет школы с таким номером на улице Пензенской. И на карте тоже нет. А человек торопится на урок.

Я в шоке, от школы, и от учителя.

До чего довели бедных учителей.

Железнодорожный вокзал

Звонок. Стандартный вопрос:

- Откуда...?
- С площади у ж/д вокзала.
- Вы будете на остановке?
- Нет.
- У центрального входа ж/д вокзала??
- Нет.
- У почты???

Раздраженно:

- Нет. Я же сказала, на площади.

Вопрос:

- Вы будете стоять в центре площади???? – уточнила я.

Пауза.

Видимо она прикидывала, где центр площади, а я представила как слева от памятника Деточкину, будет стоять молодая незнакомка с аналогично раскинутыми руками, и встречать наше такси.

- Нет, давайте лучше к центральному входу ЖД вокзала?
- Слава Богу! – взмолилась я, – думала, этот диалог никогда не закончится.

Еще один парадокс нашего времени

Звонок. Стандартное приветствие и вопрос:

– Откуда...?

– Второй корпус Медицинского университета, – и добавляет, – пожалуйста, быстрее нужно срочно в больницу, а скорая помощь долго едет.

Вот он парадокс нашего времени, – *скорая* помощь едет медленнее, чем обычное такси, в медицинский университет, заметьте.

Бобер

При очередном заказе такси, абонент сообщает, что повезет бобра. Такое «домашнее» животное редко встречается в наших краях, видимо, от удивления диспетчер спросила:

– А в каком виде бобер?

Соседний оператор, услышавшая разговор, засмеялась и сказала

– Да, в обычном – в дорогой бобровой шубе.

После этого смех охватил всех, кто слышал этот диалог.

Даже представить не смогла

Заказ такси.

Абонент называет адрес своего местонахождения

Я никогда в жизни не страдала от недостатка воображения, я бы сказала, наоборот, с избытком одарена природой, но я не смогла представить переулок *Разносторонний*.

Что могло послужить причиной появления такого названия?

Будет время, съезжу в Сызрань посмотреть на этот чудо-переулок.

Как еще можно стоять?

В интерфейсе карты заказа такси есть строка для уточнения местонахождения абонента. Там обычно указывается полезная дополнительная информация от абонента.

С этой строкой тоже случаются курьезы.

Открываю заказ, там уточнение от абонента, стоящего у метро ст. «Гагаринская», на улице Гагарина: «будет стоять *лицом в сторону ул. Гагарина*».

Как еще можно стоять, ожидая такси, я не представляю?

Меня напугал пожарник

Иногда встречаются люди, которые очень медленно говорят. Я не знаю с чем это связано, но так бывает.

В нашем случае, это влияет только на скорость принятия заказа. Однако, когда в такой манере заказывает такси пожарник (судя по всему в офицерском звании), невольно, возникает вопрос – как пожар тушить будем?

Боюсь, что к тому времени, когда он отдаст приказ: «Тушить!», – тушить будет уже нечего.

Так бывает не всегда

Воскресенье, полдень. Звонит возмущенная женщина (лет около 45-ти). Язык слегка заплетается. В голосе чувствуется легкое похмелье.

– Вы что творите? Мы вчера отправили наших людей на вашем такси, а теперь их нет, нигде нет!

Она собиралась произнести длинную тираду в адрес компании, но я удачно перехватила инициативу, что не всегда бывает с возмущенными абонентами, и направила ее в соответствующую службу.

Выяснилось, что вчера (в субботу) утром из ночного клуба отправили на такси двух мужчин. Сегодня (то есть через сутки), вспомнили о них, и даже забеспокоились, что не всегда бывает после двух суток безудержного веселья (надо отдать им должное).

К счастью, все нашлись, и все закончилось хэппи эндом, но так бывает не всегда.

Memento mori

Утро. Начало рабочего дня.

Перезвон (т.е. нужно звонить некоторым абонентам и узнавать выйдут они к поданной машине или следует отменить заказ).

Звоню. Задаю соответствующий вопрос, а в ответ.

– Он не выйдет, он умер.

А заказ был не в больницу.

Memento mori.

Неужели и там мясом не кормят?

Звонок. Обычный заказ такси.

Отличие его состоит только в том, что абонент говорит, настолько злющим голосом, что даже по телефону чувствуешь это.

Оформляю заказ, а сама думаю, с чего бы это ему быть таким злым? Человек на мясокомбинате работает (заказ с работы домой). Неужели и там мясом не кормят?

Неконтролируемые эмоции

Звонит женщина, а голос у нее настолько испуганный, как будто я должна сообщить ей какое-то совершенно жуткое известие.

Так хотелось сказать ей: не бойтесь, меня, я не сообщу вам плохую весть, я только приму заказ. И все. А когда закажете такси, можете продолжать бояться сколько угодно, если вам так хочется.

С чем, всех вас, и поздравляю

Много десятилетий Самарский металлургический завод называли завод «Металлург».

Звонок. Заказ такси с завода «Металлург».

Ищу в нашей БД (база данных) – нет. Ищу по слову завод – нет. Ищу по слову металлург – нет. Ищи по улице (по карте), где он располагается и узнаю, что теперь этот завод получил новое название АЛКОА СМЗ.

Я в шоке. Вот это шифруются, ребята.

СМЗ надо полагать Самарский металлургический завод, но что такое АЛКОА, знает весь мир, кроме нас, простых смертных неметаллургов. Вот так, все становится, «как в Европе». Скоро нам в управление оставят только сельское хозяйство. С чем вас и поздравляю.

Неожиданное разоблачение

Звонок.

Звонит водитель, и говорит:

– Абонент вышел, сказал, что не поедет, и ушел. Отмените заказ.

Я звоню абоненту узнать так ли это? Трубку берет молодая женщина.

– Вы действительно отменяете заказ в аэропорт?

– Нет, нет, он уже вышел – с удивлением ответила она.

Я.

– Водитель утверждает, что абонент вышел, отказался от такси и ушел.

Пауза. А потом очень медленно.

– Он должен был поехать в аэропорт...

Мы обе поняли, что ее обманул бойфренд или муж, что еще хуже. И скорее всего не вернется к ней никогда, потому что даже зубную щетку не забыл, в «командировку» собирался.

Хотелось сказать ей: «Крепитесь, эта участь многих умных и красивых женщин», – но скрипт не позволяет этого делать.

Финальная сцена

Беру звонок. Мужчина отвратительнейшим голосом, полным презрения и ненависти, заказывает такси до Академического театра драмы.

Я подумала, кажется, драма уже состоялась. В последнем акте осталась финальная сцена. И занавес.

Забавные фамилии

Наверно, для филолога, изучающего происхождение фамилий, это звучит обычно, но для обывателя, согласитесь, забавно.

Паназдырь, или Опий, или Шкатырь.

Сегодня

Сегодня от усталости и малого количества заказов (от ожидания устаешь еще больше), вместо – «не все коту масленица», сказала: «не всякому коту масленица».

Неожиданно, оказалась права.

В баню – это не в ресторан

Заказ такси для сотрудников соцзащиты в баню.

Если бы в ресторан, то понятно – «обмывать».

А тут в баню, значит – «отмывать».

Тоже хорошо.

Ласковое название

В одном маленьком городке, каких много в России, инфекционную больницу ласково называют «заразкой».

Мне понравилось.

Разве от этого станет легче?

Звонит женщина (лет 30—35). В голосе чувствуется крайняя напряженность.

– Откуда его вчера забрали? Э... вчера муж оставил кошелек в машине, в вашем такси.

Мне стало жаль ее. Было понятно, что кошелек – это предлог, а главный вопрос – откуда.

Я дала телефон соответствующей службы, и подумала: «Зачем ей это знать – разве от этого станет легче»?

Самый глупый ответ

Вопрос:

– Вы будете ожидать машину?

Ответ:

– Пока не знаю.

Нелепая дисконтная карта

Звонок с кладбища. Дама, со слезами в голосе заказывает такси. Даже по телефону чувствуется безмерное горе этой женщины.

В конце диалога, нужно сообщить стоимость заказа и произнести название дисконтной карты.

Я на мгновение запнулась, и нарушила скрипт, потому что ее дисконтная карта, так некстати, называлась «счастье».

«Не дотянул»

Звонит женщина. Поедет с ребенком.

– Ему 8 лет, но он у меня крупненький, – говорит женщина, в надежде, что его можно будет провести без кресла.

Оператор:

– Указать 12 лет?

Пауза (видимо, пыталась оценить объективно).

– Поставьте 10.

«Не дотянул, – подумала я, – кресло нужно».

Тоже русский, кажется

Входящий звонок. Заказ приняла. А в конце абонент говорит:

– Да как же я жду?

Хотелось сказать – «дак жди», – но я сказала:

– Ожидайте.

Мода – три дня не брился

Звонит молодая мама:

– Пришлите, пожалуйста, другого водителя.

Я подумала, опять хамоватый водитель попался. На всякий случай спрашиваю.

– Что случилось?

Ответ:

– Пока ничего, но он так выглядит, что я даже без ребенка с ним не поеду, а уж с ребенком тем более.

Видимо мода «три дня не брился» идет не всем, жаль, что это не все понимают.

Иностранец

Звонок. Корпоративный абонент заказывает такси своему гостю. Заказ проходит бодро. Отмечаю, что иностранец (т.е. русский не знает, можно не перезванивать).

В карте заказа нужно написать имя или фамилию клиента. Здесь возникает длительная пауза, которая заставила меня заволноваться. Я еще раз задаю вопрос, предполагая ужасающее, полное имя типа: Гияс ад-Дин Абу-л-Фатх ибн Ибрахим Омар Хойям (полное имя поэта).

Наконец, после длительной паузы, абонент отвечает:

– Чёй.

Теперь у меня случилась пауза.

От усталости даже «машины» дают сбой

Есть у нас несколько женщин, которые постоянно берут самое большое количество звонков, работают «как машина», но даже у них бывают сбои.

За спиной сидит наш передовик, и вдруг слышу смех, я оборачиваюсь, узнать, что интересенького случилось (конец рабочего дня, как-никак).

Она хохочет и говорит:

– Язык «заплетается», только с четвертого раза правильно назвала позывной водителя.

А позывной содержит 3, максимум 5 цифр. От усталости даже «машины» дают сбой.

Ура! Получилось!

Иногда, люди, с нормальной дикцией не выговаривают слово правильно.

Звонит абонент и называет, улицу Володарского, улицей Водоларского. И так несколько раз, пришлось помочь.

Несколько дней спустя, тот же клиент заказывает такси с той же улицы, а узнала я его потому, что он очень напрягся и старательно (почти по слогам) выговорил ул. Володарского правильно. Я улыбнулась и порадовалась за него.

Получилось!

Страшная лаборатория

Сумерки. Офисное здание расположено таким образом, что с трех сторон окружено старым кладбищем. Забавное местечко.

Видимо, с освещением там было тоже, не очень.

Звонит водитель, и говорит:

– По указанному адресу, точно, есть такая лаборатория?

Я выясняю и отвечаю:

– Точно, есть такая лаборатория.

Водитель:

– А вот девушка не хочет выходить и посмотреть поближе, что написано на табличках офиса.

Диспетчер:

– Чем я могу помочь?

Часто встречающийся адрес

Звонит абонент, называет адрес своего место нахождения. Вопрос диспетчера:

– Куда поедете?

Ответ:

– Да, нам только туда и обратно.

Шутка во второй строке

В строке уточнения места нахождения клиента написано, вместо «клиника лазера», «кринка Лазаря».

Еще один забавный адрес

Звонит молодая женщина лет 25 в подозрительном состоянии. На вопрос: «Откуда вас забрать»? – Невнятно называет какую-то фирму. Прошу назвать адрес. В ответ очень старательно выговаривает:

– э—э 3...6...9.. а.

Я ставлю вопрос иначе, упрощаю:

– Назовите, пожалуйста, улицу.

Абонент так же старательно:

– э—э 3...6...9..а.

Продолжать не было смысла, пришлось вежливо попрощаться.

Ох, уж эти англичане с нашего Кавказа

Молодая сотрудница принимает заказ. Задает стандартный вопрос, а в ответ слышит, тихое и невнятное бормотание лица кавказской национальности. Она попросила говорить громче, а в ответ услышала:

– Ты, щьто глухой?

– Нет, я не глухой, – ответила она.

А что она сказала, когда трубку повесила, я не стану писать.

Как бы чего не купить

Довольно часто, наши состоятельные дамы (забыв, что такое НЛП, и прочие современные технологии продаж) покупают в Европе вещи, которые им, как выясняется позже, не нужны. Об этом не раз шутили наши СМИ и не только.

Сегодня приняла заказ из храма прямо в крупный торговый центр «Скала», видимо, помолившись, надеются купить именно то, что им нужно, а не то, что нужно продать магазину.

Слава Богу! Хоть Он не оставляет наших дам, в такой «сложной» ситуации.

Хочу все

Звонит молодой человек.

Стандартная фраза оператора:

– Откуда...?

Абонент:

– Вы знаете?... – далее следует длинная романтическая пауза...

Оператор:

– Вы хотите заказать такси?

Абонент:

– Нет. Я хочу все.

Оператор:

– Я тоже, но, у нас только такси. Всего доброго.

Провинился, но не сильно

Перезвон,

Звоню абоненту, сообщить, что машина еще не назначена, и спросить будет ли он ждать еще. В ответ слышу:

– Ой, как вы меня подвели, я тут, втихаря, хотела золотую цепочку купить быстренько туда и обратно, а у вас машин нет, а он скоро проснется.

«Провинился, но не сильно», – подумала я. В противном случае, она бы не стала делать это втихаря, отыгралась бы по полной программе, и про шубу не забыла бы. Шуба лишней не бывает, особенно зимой.

Самое глупое голосовое сообщение

После не удачной попытки оператора дозвониться до абонента, приходит голосовое сообщение

– Говорить не могу. Что случилось?

«Особое» требование к квалификации водителя

Дама заказывает такси, а в конце взволнованно, говорит:

– Только, вы мне вчерашнего водителя не присылайте, он задом ездить не умеет.

Звонок водителя

С водителями, как вы догадываетесь, тоже бывают курьезные случаи.

Звонит водитель, рано утром, в конце ночной смены,

– Вы знаете, я тут покемарил немножко (пока клиента ждал), очнулся, а у меня часы в обратную сторону идут уже на минус пошли, что делать?

– По техническим вопросам обращайтесь на базу, но лучше, отдохните еще и перезагрузите программу.

Что ему приснилось? На что смотрел?

Жалуется водитель

- Вчера, ко мне в машину «голубой» сел, и приставал, между прочим. Ну что это такое?
- Сочувствую – сказала женщина оператор, а положив трубку:
- А может, завидую.

Достаточно того, что слышится

Некоторые клиенты заказывают такси на расстояние меньше чем 500 метров. (Самое малое расстояние из моей практики – 238 м.) Иногда из 2 подъезда в десятый подъезд того же дома. Цена, в таком случае, минимальна, но абоненту все равно может показаться излишне большой.

Слышу вопрос абонента соседнему оператору:

– 105 рублей!? А вам не мерещится?

Оператор твердым голосом.

– Нет, не мерещится.

Я подумала: «Нам хватает того, что слышится, иногда. Если мерещиться начнет, тогда „пиши“ пропало».

Недавно, например: вместо МегаСити, показалось, что клиент спросил:

– Вы не косите?

Я чуть не ответила ему, что не кошу. Хорошо вовремя сообразила, что не о том речь.

Сколько сил, порой, уходит на то, чтобы правильно угадать, что говорит абонент, при нашей «роскошной» связи.

А вы говорите, мерещится, достаточно того, что слышится.

Уточните и перезвоните

Стандартный вызов такси занимает, в среднем, 10 – 30 секунд, но две дамы за 5 секунд ответа на второй вопрос, могут, запросто, «вынести мозг». После таких абонентов приходится немного отдохнуть.

Как это происходит.

Звонок. Стандартный вопрос, обычный ответ, второй вопрос:

– Куда...?

В этот момент два женских голоса одновременно начинают произносить два разных адреса, споря друг с другом и настаивая, при этом, на своем, адресуясь ко мне.

Хорошо, что на этот случай у нас есть спасительная фраза:

– Уточните, пожалуйста, адрес и перезвоните. Всего доброго.

У каждого свое

Звонок.

Такси заказывает служащий почты.

Ответ на первый вопрос быстро и четко (почта России все-таки).

На второй вопрос: «Куда...?» Ответ:

– До востребования.

Диспетчер улыбнулась и сказала:

– У нас это называется «по факту».

Человек полагает, а Бог располагает

Звонок.

Абонент говорит:

– Нам нужно изменить заказ. Мы поедем не в ресторан, а в клиническую больницу им. В. Д. Середавина.

«Ничего себе, – думаю, – разница, собирались в ресторан, а поехали в клинику».

Человек полагает, а Бог располагает.

Иначе, это плохой диспетчер

Звонок из маленького городка, (коих много в России). Звонит женщина пенсионного возраста (по голосу).

Стандартный вопрос Откуда...?

– У «Светофора», на 70 лет, ну там, где сворачиваешь...

– Назовите, пожалуйста, улицу и номер дома, или перекресток, у меня программа.

Дама взорвалась от возмущения.

– Нет, ты подумай? У нее программ, она даже не знает где «Светофор» (магазин)! – обратилась она к кому-то и бросила трубку.

Именно в маленьких городах чаще всего встречаются абоненты, возмущенные тем, что оператор не знает, где находится их единственный магазин или бар. Они не подозревают о том, что диспетчер, с которым они говорят, может находиться за полторы тысячи километров от этого города, и даже рядом с этим городом никогда не был.

Они абсолютно уверены, что их бар или магазин должен знать каждый диспетчер. Иначе, это плохой диспетчер.

Забавный адресок

Звонок. Стандартный вопрос, стандартный ответ.

Следующий вопрос: «Куда поедете?»

Ответ:

– Нам на ЖД вокзал, только с обратной стороны.

Смертельно опасная фраза

Корпоративный заказ такси.

Абонент медленно, нудно и подробно отвечает на все вопросы. Наконец мне осталось попрощаться, что я с радостью хотела сделать, потому что он занял у меня не 30 секунд (как положено), а полторы минуты. В этот момент абонент говорит:

– А теперь давайте проверим.

Я чуть не умерла.

Не знаю, что лучше?

Звонит возмущенная дама лет тридцати.

– Ваш водитель хам, я буду жаловаться, я в суд подам, дайте телефон вашей администрации.

– Да, конечно, запишите телефон... –. Можно узнать, что случилось.

Ответ:

– Меня, никто, никогда не посылал на х... А ваш водитель и т. д. и т. п.

Мне стало жаль ее. Меня почти каждый день туда отсылают, подумала я, то водители, то клиенты. Я, на столько, перестала обращать на это внимание, что даже не замечаю этого хамства.

Не возмущаюсь, сплю хорошо, судебных издержек нет.

Не знаю, что лучше – замечать или нет?

Редчайший голос

Сегодня первый раз в жизни услышала голос, точно воспроизводящий скрип массивной деревянной двери.

Если бы мне сказали, что такой голос бывает, не поверила бы ни за что.

Грубая лесть

Связь оставляет желать лучшего.

Видимо звонит водитель из «новеньких». Задает вопрос, проверяя, туда ли он позвонил.

Диспетчер отвечает:

– Нет, я не император, я оператор.

У всех, кто слышал, ответ резко изменилось выражение лица, и заиграла загадочная, я бы сказала, мечтательная улыбка на устах.

Маньяк

Звонит женщина. Взволнованным голосом сообщает:

– К нам, кажется, маньяк в дом залез. А нас только две женщины в доме. Что делать?

Чего только, со страху не делают, подумала я. Конечно, нужно звонить в полицию, в службу спасения, взять топор в руки и встать у двери в комнату, наконец, но не звонить же в такси?! Видимо, от страха женщина нажимала все кнопки, но откликнулось первое такси.

Конечно, хотелось сказать, как в нешуточной шутке про сексуального маньяка:

– «Если вас насилуют, расслабьтесь и постарайтесь получить удовольствие».

Но, во-первых, даже «хорошего» сексуального маньяка вред ли хватит на двух наших женщин, а во-вторых, если это не сексуальный маньяк, то им очень не до шуток, даже веселых.

Когда нет лица, терять нечего

Оператор и абонент не знакомы, для оператора абонент человек без лица, а когда нет лица, терять нечего.

Если вам нужно отказаться от такси, сделайте это как можно раньше и БЕЗ объяснения причин.

Такой вариант всегда лучше, чем любая придуманная нелепость и даже, правда.

Это понятно каждому

Перезвон. На календаре 2 января 2016 года.

В строке для комментариев написано «аб. не вышел, потому что не смог». Заказ отменен.

Это понятно каждому, думаю, и не только в России.

Неожиданный ответ

Звонок 2 января. Стандартный вопрос откуда ...?

– Нас заберите из первой городской бани.

Язык при этом слегка «волочиться» (притормаживает). Понятно, в бане не только мысли.

Следующий вопрос:

– Куда поедете?

Ответ:

– В баню, что на Фрунзе, знаете?

Крепкие ребята, – подумала я, – так основательно «вляпаться», чтобы в одной бане не отмыться, надо очень постараться.

Консерватизм

Часто, абоненты звонят для того, что бы узнать телефон службы потерь, службы качества или другой телефон, а когда им начинаешь диктовать номер, они говорят:

– Ой, подождите, я ручку найду или карандаш.

Пауза может неприлично затянуться. Это, притом, что почти у всех есть два телефона.

Не знаю, как это объяснить, наверное, человек – существо консервативное.

Получила по заслугам

Вчера, так неожиданно появился кашель, что абонент все слышал, но промолчал. А я, от неожиданности и конфуза, даже забыла, что нужно было сказать, и произнесла не ту фразу, за что, конечно, получила выволочку от админа, и штраф, естественно.

О самолетах

Абонент в аэропорту Курумоч, (под Самарой). Звоню, чтобы узнать выйдет ли абонент к поданной машине.

Ответ:

– Да, да, мы только что приземлились и теперь ползем по полосе, пусть ждет.

«О самолетах, как о насекомых: в воздухе летают, по земле ползают, – подумала я, – а создавали их, по образу и подобию птицы».

Непредусмотренная ситуация

Страна у нас многонациональная, акценты – обычное дело, бывают с дикцией проблемы, но иногда добавляется еще один непредусмотренный фактор, который ухудшает понимание абонента.

Коллеге попался абонент, который, при заказе такси, жевал. Видимо завтрак был так хорош, что он не мог лишиться себя такого удовольствия – это понятно.

Не понятно, почему, при этом, нужно было заказывать такси?

– С начала, прожуйте, пожалуйста, а потом говорите, я вас не понимаю – сказала оператор и повесила трубку.

Такой фразы нет в скрипте, но и ситуация такая не была предусмотрена.

Глаза, тело и душа

Звонок. Стандартный вопрос:

– Откуда ...?

В ответ звучит улица и номер дома, голосом изрядно захмелевшего человека.

Дополнительный вопрос:

– Подъезд, какой?

Ответ:

– С улицы. Я адрес на про-ти-положной стороне прочитал, на доме, а сам я в кафе напротив, сижу. Под-ик-едет, думаю, увижу.

В таких случаях, приходится аккуратно намекать абоненту, что оператора не интересует, куда смотрит его глаз, не интересует, где прибывает его душа, интересует только, по какому адресу располагается его брэнное тело.

Наша связь

Некоторые водители перевозят абонентов только по городу или в определенном районе города.

Диспетчер спрашивает водителя

– Вы дальше рынка ездите?

Ответ:

– Да, у меня есть дети.

Вот так и работаем.

То, чего на свете нет

Звонит абонент и говорит:

– Ви зачэм мнэ машину прислал, каторый на свэте нэт?

– Как нет? В каком смысле?

Ответ:

– Она такой старый, что я нэ помну, когда выпушэн. Дэвушка, прысылай мне другой машина.

Забавная дисконтная карта

Интересно, как у бабули (судя по голосу лет 75-ти) оказалась дисконтная карта под названием «Кружка за кружкой»?

Чудны дела твои, Господи!

Неразгаданная загадка

Звонит водитель и говорит, что нужно отменить заказ абонент «уехал».

– На другом такси? – спрашиваю я (такое тоже бывает).

– Нет, пьяный он, «в дым», вообще «никакой».

– Уже? – удивились я.

Перезвонила абоненту. Действительно, «лыка не вяжет». Заказ был отменен по просьбе водителя.

Я заглянула в историю заказа. Оказалось, что с момента заказа до момента прибытия машины прошло 5 минут, плюс 10 минут бесплатного ожидания.

Что и сколько нужно выпить, за это время, чтобы так основательно «уехать», осталось для меня загадкой.

У них так шутят

После фильма «Ликвидация» Сергея Урсуляка, премьера которого состоялась несколько лет назад, стали модными некоторые фразы и выражения. Он сделал популярным одесский говор и говор одесских евреев на столько, что я стала опасаться за наш «...Великий и могучий...».

Появились сериалы сомнительного качества (мягко выражаясь), где тоже культивируется акцент южных славян и не только.

Когда моя коллега озвучила стоимость заказа. Абонент спросил:

– «Это шо цена или внешний долгх?»

Народное выражение

Если человек долго не может определиться, где находится, прежде, о нем говорили «запутался в трех соснах», и называли такого человека нелитературным словом.

Теперь появилось новое приличное выражение, которое характеризует ситуацию и дает определение одновременно – «третья сосна от елки».

Замечательное выражение. Мне понравилось.

Если...

Если поработать диспетчером несколько лет, то наверное, не останется ни одного слова в базе данных или в скрипте, которое не подверглось бы искажению, по той или иной причине.

Вместо «Скала холл» – торговый центр, послышалось аллахол (лекарство).

В дополнительной строке для водителя нашла: вместо сокращения (шлаг) от слова шлагбаум – просто «шланг».

Один абонент, «под мухой», назвал село «Подстепки» без двух букв «с» и «т», прозвучало это очень не литературно.

«Компрометирующий» факт

Зима. Звонит водитель:

– У меня в машине дамочка одежду оставила, – после некоторой паузы добавил, – верхнюю.

Надеюсь, а то, совсем замерзнет, зима все-таки.

Теперь есть на кого «свалить»

Прежде, когда несанкционированно менялся статус заказа, водитель говорил, что не хотел брать этот заказ, он сам к нему «прилетел», и объяснял явление тем, что случайно нажал не на ту кнопку на своем телефоне.

Теперь, когда вместо телефона появились: смартфоны, айфоны, айпады (т.е. телефоны с более развитым «интеллектом»), водители стали говорить: «Мобильник „хулиганит“».

И ведь, «веришь»? Куда деваться?

А вдруг, у него с юмором не очень?

Звонит абонент и возмущается.

– Почему вы SMS сообщения присылаете, написанные английскими буквами, я же могу их не знать?

Трудно такое представить, но гипотетически – может быть.

Хотелось «приколоться» и сказать, что мы, рассылаем такие смс, только тем, кто точно знает английские буквы. Но абонент был так недоброжелательно настроен, что я предпочла не шутить. А вдруг у него с юмором не очень?

Бдительность

Весной, кажется, даже по телефону можно заразиться какой-нибудь болезнью, так много говорят о гриппе, горле, и прочих потрохах человека.

Звонит женщина среднего возраста, и просит прислать машину как можно быстрее, ей срочно нужно в инфекционную больницу.

Видимо пауза, которую я допустила, показалась женщине двусмысленной и она продолжила:

– Я не заразная, я просто, на дежурство опаздываю.

«Хотелось бы верить» – подумала я и улыбнулась.

Сила воли

Работа у диспетчера нервная, но сидячая, поэтому мало, кто из женщин на такой работе не имеет, хотя бы пару килограмм лишнего веса (мягко выражаясь).

Принимаю заказы, а между тем, как водится, посматриваю, что вокруг делается, о чем говорить.

Вдруг мой взгляд остановился на соседнем столике слева. На самом видном месте, на подставке монитора, лежит конфета Раффаэлло.

«Так себя истязать», – подумала я.

Почти два часа до ближайшего положенного перерыва смотреть на эту конфету. Какая воля!? Какая выдержка!? А я удивлялась, почему она входит в 1% наших служащих, которые не имеют лишнего веса. Теперь понятно, почему.

Дискомфорт диспетчера

Очень нежелательно в работе диспетчера, превышать положенное время разговора с абонентом, однако, без этого не обходиться.

Когда звонит корпоративный абонент, сразу включается – (сейчас будет три или четыре заказа на 2 минуты разговора, в лучшем случае); или если слышишь по голосу, что абонент очень преклонного возраста, сразу готовишься к разговору, на полторы минуты (как минимум).

Я не сразу поняла, почему возникают эти неприятные ощущения. Ведь за это не штрафуют так нещадно, как за другие погрешности.

Такая реакция диспетчера, скорее всего от того, что в этих ситуациях от оператора, практически, не зависит скорость принятия заказа.

Ревнивая жена

Звонит молодая женщина (лет двадцати с небольшим хвостиком) и требует прислать другую машину. Конечно, я спрашиваю: «Что случилось»?

Она в ответ:

– Ваш водитель не разрешает мне сесть на переднее сидение, потому что у него ревнивая жена, так он говорить. Это как? Это нормально?

Я не нашлась, что ответить в данной ситуации, и предпочла помолчать, а после ее бурного словесного потока, о сырой голове и об опоздании, которое ей грозит (почему-то по нашей вине), предложила подождать другую машину.

После этого я позвонила водителю с тем же вопросом – что случилось?

Водитель, видимо сообразив, что наговорил много глупостей, сказал мне следующее:

– Да, у меня там, просто, сиденье не прикручено, я ей предложил сесть на заднее сиденье, а она отказалась, сказала, что ей нужно на переднем и т.д, до полного раздвоя.

Машину я нашла быстро (Слава Богу) и все уладилось. Но.

Мне показалась эта ситуация довольно типичной. Каждый скрывает истинный мотив своего поведения, и возникает глубокое непонимание. На самом деле женщине хотелось успеть, в дороге, досушить голову (впереди воздух теплый от обогревателя), а водитель придумал дурацкую причину, чтобы не сажать ее на переднее кресло. Вот так рождается любой конфликт. А нужен ли он? Какую проблему может решить такой конфликт?

Детективный заказ такси

Звонок из клиники Медицинского университета.

Обычный заказ, только в конце добавляют:

– Да, нам багажник нужен пустой.

«Интересно, что можно вывозить из клиники медицинского университета в багажнике?

Для наркотиков – слишком велик, для трупа, слишком мал», – подумала я.

Это вам не ребенка одеть

Март. На улице очень холодно.

Перезвон. Пытаюсь узнать, выйдет ли абонент к поданной машине, и предупреждаю, что уже пошло платное время ожидания.

Абонент по голосу молодая женщина:

– Да, да мы выходим, мы уже обуваемся. Пусть ждет, простой оплачу.

В заказе упомянута только собака, притом маленькая.

Вот так, от холода и одиночества люди придумали для своих собачек не только пальто, но и обувь. Четыре лапы обуть это вам не ребенка одеть.

Супер пароль

У корпоративных абонентов, для карты, всегда есть пароль, как правило, достаточно примитивный.

Сегодня я увидела просто шикарный пароль, его не только не запомнишь, с первого раза, даже выговорить не всем под силу.

Этот пароль содержал 16 букв в начале несколько специфических медицинских сокращений, и заканчивался он как-то типа – «...инстограмма».

Мой рот невольно расплылся в улыбке, когда я услышала и увидела этот супер пароль.

Удивительные верующие

Известно, что китайцы очень лояльно относятся ко всем религиям.

Если китаец идет на рыбалку, то заходит в храм любой конфессии: будь то буддийский, христианский, мусульманский и т. д, конечно про своих богов тоже не забывает, просит улов в любом храме, даже не зная, как он называется и какому событию посвящен.

У нас на Средней Волге верующие, не заходят в чужой храм. Христианин идет в христианский, мусульманин в мечеть, еврей в синагогу и т.д, но редко кто из «верующих» может указать точное название храма или чему посвящен (уж не говорю о юридическом адресе).

Удивительные у нас верующие.

Его можно понять

Звонит водитель:

– Отмените заказ, я туда не поеду.

– Почему? Что-нибудь случилось? – спросила я.

– Нет, ничего, только туда не поеду.

– Я вынуждена написать вам замечание, уважительной причины нет?

– Нет. Пишите что хотите. А туда не поедут. – На этих словах он отключил мобильник.

Я из любопытства, решила найти на карте это место. Нашла быстро, оказалось, что по указанному адресу располагается Медцентр, занимающейся проблемами СПИДа.

Ясно. Замечание писать не стала. Машину переназначила.

Что делать, у каждого из нас есть какой-нибудь страх, в котором мы даже себе, иногда, не хотим признаться.

Новое название

Во все времена женщин, «древнейшей профессии», старались назвать как-то поприличнее. Недавно, появилось новое название для «жриц любви».

Перезвон, хочу узнать, выйдет ли абонент к поданной машине.

Ответил молодой человек:

– Герцогиня давно вышла. Должно быть, в машине, – прозвучал ответ голосом, не оставляющим сомнений.

«Должно быть» – подумала я, и улыбнулась.

Не всякая ослышка, ослышка

Есть оговорки, а есть ослышки, если можно так выразиться.

Вчера, чуть не расхохоталась в трубку, услышав улицу Паниковского (вместо Маяковского). Спасибо связистам. Seriously веселят.

Бар «Синяя дыня». Оказалось, что не ослышка, а так и есть. А почему не «голубой огурец», например? Тоже неплохо.

Остались вопросы без ответа

Начало апреля. Погода сегодня отвратительная. Ветер хоть и южный, но порывистый, пронизывающий, сырой и плюет в лицо какой-то снежной колючкой.

Звонит абонент, женщина лет 35-ти, и говорит:

– Пожалуйста, пришлите машину к ЖД вокзалу, мы только сели в ваше такси и тут же попали в аварию, а у меня дети, они писать хотят, пожалуйста, быстрее, а то всю машину описают.

Я была удивлена, таким подробным рассказам о детях. Ситуация и без этих подробностей требует быстрого решения. Я, как положено, переназначила машину, и звоню, чтобы сообщить какая машина подъедет через 3—5 минут. Прослушав информацию о машине, абонент опять начала «петь» про своих детей, которые сейчас описают салон машины, если другая машина не будет подана, сей же момент. Я решила поинтересоваться детьми:

– У вас в заказе о детях нет отметки, пожалуйста, скажите, сколько их и какого возраста.

Ответ:

– Их двое, одному 10, другому 14 лет.

Я закончила разговор, и подумала: «Что это было? Пострадавших нет, стукнулись – обычное дело. Зачем этот спектакль? Болезнь или шантаж? А ведь это все происходит на глазах у детей. Какие выводы они сделают для себя? Или уже сделали?»

Сочувствие

Иногда, даже самый неприятный абонент вызывает сочувствие, когда заказывает такси из одной больницы в другую.

Заказ такси с поцелуями

Звонит дама средних лет. Видимо, отмечалось какое-то радостное событие, после чего гости разъезжаются. Хозяйка заказывает такси для одного из гостей, а в перерывах между вопросами и ответами слышны прощальные поцелуйчики с многочисленными подружками.

Выглядит это приблизительно так:

- Нам такси нужно. Чмоки. Ну, все, пока до встречи.
 - Откуда ...?
 - Чмоки, пока. С Аэродомной 23. Чмоки. Чмоки.
 - Подъезд какой?
 - Очень рада была встречи. Второй, Второй. Чмоки. Чмоки
 - Куда поедете?
 - Чмоки. Революционная 1. Обязательно в следующий раз. Чмоки.
- После этого заказа резко захотелось умыться.

Серьезная клятва

Перезвон. Звоню узнать, скоро ли выйдут к поданной машине, и предупреждаю, что уже пошло платное время ожидания.

Ответ:

– Я, пьяный и очень медленный, но все профинансирую, мамой клянусь.

И ведь веришь.

Из монастыря

Обычный звонок из Иверского женского монастыря.

Заказ прошел нормально. А в заключение называю минимальную сумму.

В ответ:

– Спаси господи! Мы позже закажем, – и отключились.

Неужели спасет? – подумала я, и улыбнулась.

Зоопарк

На протяжении всего заказа такси в трубке слышалось пение лягушек, я так и не поняла, откуда они взялись в начале мая по адресу обычной, городской квартиры.

Следующий заказ. Мало того, что связь оставляет желать лучшего, абонент говорит во время тьявка собаки, хоть бы между тьявками говорил, я бы хоть что-нибудь услышала. А они дуэтом, как по команде, хозяин и его собака.

Очень невоспитанная собака, постоянно перебивает хозяина.

В перезвоне дама отвечает мне:

– Я выйду через 2 минуты, вот только сейчас котенка поймаю и выйду.

Котята разные бывают, иного, за 2 минуты не поймаешь.

Сегодня целый день в зоопарке работаю.

Моя оговорка

Вместо автосервис, сказала антисервис? Уже второй раз со мной такое. Что случилось? Устала, наверное, или автосервис такой?

Загадочный мы народ

Звонит абонент и просит забрать его с базы отдыха под названием, которого нет в базе данных.

Я пытаюсь выяснить, какой известный объект находится ближе всего, к названной базе отдыха.

Не угадаете, – кладбище «Рубежное».

«Интересно, что они называют базой отдыха?» – подумала я.

Загадочный мы народ – русские, – земли нам не хватает, что ли, или абонент что-то перепутал? Или что? Или как?

Порой, даже не знаешь, что спросить еще?

Реальная справка

Уж, на что админы – серьезные люди, но даже они повеселились, прочитав справку, которую принесла наша сотрудница.

Конечно, этой даме было не до смеха, (с ней действительно произошла жуткая история) она чуть не преставилась, а врач, видимо, практиковался в лаконичности изложения историй болезни. Как результат цитирую «Справка дана ФИО в том, что ее укусила крыса и умерла».

Жалоба абонента

– Я, *всегда*, из-за вас опаздываю.

Можно подумать если бы не было такси: абонент вовремя просыпался, вовремя умывался, вовремя одевался, вовремя завтракал, и уж конечно, вовремя ехал на работу на автобусе, который конечно вовремя подъезжал бы к остановке. И все это было бы, если бы не было бы такси?

Как говорил Станиславский, – «Не верю».

Ошибочный звонок

Звонит абонент и спрашивает:

– Это магазин «Муравейник»?

– Нет, это заказ такси, но на муравейник похоже.

Кальян

Звонок. Стандартный вопрос: «Откуда...?»

– Пе – пе – 1-й безымянный, дом э—э 2 (смотри-ка, сказать не получается ха-ха-ха), – другой голос продолжил, – из каляного кафе нас заберите, ха-ха-ха.

– Заберем, – сказала я и подумала: «если это еще будет возможно».

Это не уже, это еще только

Раннее утро. Перезвон. Обычный вопрос:

– Вы выходите? У вас пошло платное время ожидания.

– Я уже умываюсь.

Это не уже, это еще только.

Детский веселый голос

Никогда прежде, не слышала эту, неприятную для диспетчера фразу, с такой искренней радостью, на которую способен только ребенок.

– А мы уже уехали!

Кого куда

Сегодня суббота (после пятницы, когда народ начинает отдыхать).

Утро. Звонит водитель, после привычного приветствия говорит:

– Отмените заказ. Они пьяные и послали меня в далекое эротическое путешествие.

Таковы реалии. Кто кого? Кого куда?

Вежливость

Звонит абонент, судя по всему, не в первый раз. Обычная приветственная фраза и вопрос:

– Откуда...?

Ответ:

– Отстаньте, меня, наконец, в покое, я никуда не поеду, я вообще не вам звоню.

Очень хотелось обратить внимание абонента на то, что у телефона есть и другие кнопки, но это прозвучало бы невежливо.

Диалог

Звонок. Стандартная приветственная фраза. Вопрос:

– Откуда ...?

Абонент:

– А где я нахожусь?

Оператор:

– Это вы, у меня спрашиваете?

Абонент:

– А здесь больше не у кого спросить, никого нет.

– Если совсем никого, звонить в службу спасения.

Опять редчайший голос

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.