

○ "Hertzuală" de necrezut

De George Kun



Călătoriile internaționale fac parte din viața profesională la firme mari și, deși în general au un scop precis, mai au totuși și o componentă de răsplată personală bazată pe performanță bună la servicii. La firma la care am lucrat eu, o companie gigantică multinațională de ciocolată și alte bunătăți, călătoriile de servicii în Europa se iveau anual sau mai rar. Pretextul era filozofia avansată a corporației, care răsplătea competența și sudoarea legată de muncă și realizări ale angajaților merituoși oferindu-le oportunități de schimb de experiență, dezvoltare profesională și de furt legal de idei noi, aplicabile în Canada. Aceste călătorii erau concepute ca să dureze 2 săptămâni, și dacă le organizai inteligent, puteai să storci din ele 3 week-enduri pline, folosite la discreție.

Trebuie totuși spus că, deși cazarea în hoteluri de lux și hrană cu buget limitat doar de bunul simț, călătoriile de acest tip nu erau o vacanță. Zilele erau lungi, sculatul pe la 6:30 cu micul dejun pe la 7:3, la hotel sau la fabrică, sub forma unui "mic dejun de lucru" cu conversație cu omologii noștri sau chiar și cu șefii lor. Urmau tururi de fabrică organizate, ședințe cu întrebări și răspunsuri, ceva timp liber de studiu și observații personale.

Cam pe la 6:30 seara, ziua de lucru se termina și se mergea în grup la un restaurant de lux preselectat unde te imbuibai ca purcelul, beai alcooluri locale de calitate și făceai conversație și socializare cu aceleași fețe de care te-ai plictisit deja în timpul zilei. Evident, la cină trebuia să zâmbești plin de voieșie și entuziasm că ai

văzut atâtea lucruri extraordinare și deosebite și că te-ai întreținut cu colegi foarte talentați și creativi.

Gândul că în loc de o cină târzie într-o companie deja nedezirabilă ai fi preferat să te duci la hotel ca să te prăbușești de oboseală, era erezie curată, social inacceptabilă. Ideal ar fi fost să mă plimb seara prin oraș, să-l descopăr pentru mine și să iau și niște poze nocturne, atrăgătoare. Visam la week-enduri care vor rămâne immortalizate. Într-o zi, pe la sfârșitul lui august, cu ceva anișori în urmă, când a sosit știrea că austriecii lansează o nouă varietate de dulciuri "Balisto" cu ciocolată amăruie și piersici. Un deliciu, nu alta. S-a nimerit că eu lucram la un proiect similar aici în Canada, așa că era momentul perfect să mă duc la Breitenbrunn, nu departe de Viena, să studiez amănunțit procesul de fabricație și împachetare a acestui produs delicios și să mă întorc acasă, capabil să lansez un proiect similar. Planul a fost să petrec o săptămână în Breitenbrunn și apoi o altă săptămână la alte două fabrici în Germania.

Firma noastră avea un contract internațional cu Hertz, pentru închiriat mașini cu rate speciale de corporație. Livrarea era cu prioritate, mașinile fiind deja parcate într-un loc desemnat, gata de plecare. Trebuia doar să te identifici la ghișeu și primeai imediat cheia și documentele în mână. În fiecare zi, cel puțin 1000 de anagajati de-ai noștri închiriau mașini Hertz undeva în lume, deci era un business mare. Mi-am făcut itinerarul și dus am fost.

Aeroportul Schwechat în Vienna e foarte plăcut, nu prea mare și totul era aproape. M-am dus direct la ghișeul "Hertz" și am văzut imediat plicul "Hertz" cu numele meu scris pe el, afișat într-un raft vertical. "Ce bine e organizat totul" mi-am spus și zâmbeam în anticiparea condusului la un hotel excelent, unde urma să mă odihnesc, să înot în bazinul lor cu cascadă și să mă prezint a două zi la lucru, odihnit și relaxat. Cucoana de la ghișeu, o blondă cu o față îngustă, serioasă, ochi albaștri mici și cam spălăciți, cu ochelari fără ramă și un zâmbet politic, formal, mi-a cerut pașaportul pentru identificare, și a început să se zgâiască în el. Examinarea pașaportului a durat vreo două minute care păreau o veșnicie. Până la urmă și-a ridicat ochii și cu o expresie acră, ușor jenată mi-a împins pașaportul înapoi, zicând: "Domnule Kun, din păcate noi nu putem să va închiriem o mașină. Îmi pare foarte rău".

Mie mi s-a făcut negru în față ochilor, de furie, nu mă așteptasem la nicio surpriză sau confruntare. Mi-am recompus expresia feței și am întrebat-o: "De ce?" și ea mi-a răspuns că "astea sunt regulile". I-am zis: "Nu știu de ce reguli vorbiți, dar eu sunt cetățean canadian, am un pașaport valabil canadian, rezervarea s-a făcut pe o carte de credit de corporație "American Express" garantată de corporație, am un număr de confirmare și acceptarea rezervării mașinii de la Hertz, mi-am văzut și numele pe documentele în cutia specială pentru clienții preferați, mă aflu legal în Austria în interes de servicii. Unde-i problema?"

Ea s-a uitat din nou la mine, de parcă n-ar fi auzit ce am spus și a repetat: "Astea sunt regulile, îmi pare rău".

Cum nu se afla nici un obiect greu pe tehghea, iar tehgheaua era bine înșurubată în dușumea, nu aveam nimic să smulg și să-i arunc în cap, așa că i-am spus: "Tratamentul dumneavoastră este nerrespectuos și ofensiv, răspunsurile dumneavoastră sugerează că poate ați nimerit dimineața asta la un ghișeu greșit, așa că asta nu se va opri aici. Înainte de a face pasul următor, insist să explicați pe ce bază îndrăzniți să nu respectați rezervarea și confirmarea de la Hertz. Vă rog nu repetați a treia oară că "astea sunt regulile", pentru că de data asta vreau să aud care sunt regulile. Vă este clar ce aștept?"

Ceva s-a mișcat în cubul ei germanic de pe gât și a zis : "Păi, problema este că v-ați născut în România" și n-a mai zis nimic. A trebuit eu să continui: " Da, sunt născut în România, dar sunt cetățean canadian cu pașaport canadian, ce contează unde naiba m-am născut. Jumătate din Austrieci s-au născut altundeva, și probabil la fel și majoritatea clienților dumneavoastră. Ceea ce îmi spuneți e material de scandal internațional. Ce are de a face locul meu de naștere cu refuzul d-voastră de a onora o rezervare confirmată?!".

Păi, zice ea " poate v-ați gândit să călătoriți cu mașina închiriată în România și noi nu putem să luă: "Eu sunt aici in interes de serviciu pe teritoriul Austriei și nu am nicio intenție să mă duc în România, dar chiar dacă aş avea, nu înțeleg care e riscul dvs. Mașina e asigurată cu cartea de credit Platinum American Express, iar dacă mi s-ar întâmpla ceva, responsabilitatea ar fi a mea, nu a dumneavoastră.

Se pare că între timp biluțele din cubul de pe gâtul doamnei s-au reorganizat în ordinea precedentă, așa că a repetat cu totală fluiditate nonșalantă: "Astea sunt regulile, îmi pare rău".

În acest moment, o altă cucoană de la ghișeu învecinat "Budget", care se pare că a auzit toată conversația, m-a chemat la ghișeu și mi-a spus că ei au câteva mașini disponibile, și dacă vreau, îmi pot inchiria una. A mai adăugat că și la ei se aplică restricția de călătorit în România, însă era doar o recomandare, nu o condiție de închiriat. În rest, responsabilitatea mea pentru orice probleme rămânea valabilă și ei vor debita astfel de cheltuieli pe cartea mea de credit. Am fost foarte recunoscător, nici măcar nu m-am mai uitat înapoi în direcția Hertz și am închiriat o mașină de la "Budget".

Am plecat din aeroport la hotel, și următoarele două săptămâni au decurs fără niciun incident. De week-end am fost la Bratislava să vizitez prieteni și am mai condus puțin și prin Austria pitorească.

Când m-am întors în Canada, m-am întâlnit la "Cafeteria" firmei cu un Senior Executive Vice President, care era și șeful de corporație de la Serviciul Personal.

Vice-președintele știa că tocmai m-am întors din Europa, și m-a pus să-i povestesc cum a fost. M-am concentrat strict pe partea profesională, dar i-am pomenit și de incidentul de la aeroportul din Vienna.

Relatarea mea l-a infuriat cumplit și el era foarte pornit pe acțiune. Era gata să facă un caz mare din asta și să-i dea lui Hertz o lecție. M-a rugat doar să-i dau în scris amănunțele și el urma să continue de la corporație la corporație, la nivel înalt, gata să amenințe cu schimbarea partenerilor pentru businessul de închiriat mașini.

În câteva zile, o scrisoare oficială de plângere a fost trimisă de către firma noastră la Directoratul Internațional de Relații cu Publicul, firma Hertz. După o altă săptămână, șeful nostru de personal, vicepreședintele, m-a anunțat că Hertzul a reacționat prompt și că Directorul General de la relațiile publice va fi curând în America de Nord pentru afaceri interne, și cu ocazia asta va vizita și firma noastră pentru a rezolva personal plângerea mea în mod satisfăcător.

După o altă săptămână, vicepreședintele nostru m-a chemat în biroul lui somptuos, unde musafirii de la Hertz erau deja așezați și serviți cu cafeleuțe. Când am intrat, unul din musafiri mi s-a prezentat ca directorul general pentru relații publice internaționale, iar celălalt musafir ca directorul general pentru relații publice în America de Nord. Directorul internațional mi-a spus că este la curent cu ceea ce mi s-a întâmplat și asta era foarte regretabil și neplăcut. Apoi, cu un zâmbet prietenos, și-a băgat mâna în servieta lui elegantă de piele și mi-a înmânat un plic oficial. A explicat imediat că Hertzul socotește important să mențină relații bune cu toți clienții și, considerând cazul meu special, a dorit să compenseze incidentul cu un cadou.

În plic se afla un voucher cu valabilitate de un an, care putea fi folosit nelimitat pentru închirieri de mașini Hertz, oriunde în lume. Eu am fost ușor jenat și nesigur de cum trebuia să reacționez într-o astfel de situație, dar vice președintele nostru a dat din cap aprobator, cum că era în regulă să accept cadoul. I-am mulțumit directorului și am pus plicul în buzunar. Urma să ies din birou, dar totuși nu m-am putut abține de la a-i pune o întrebare care mă frământa. Din ușă, mi-am întors capul către el și l-am întrebat: "Mă scuzați domnule director, vă rog să-mi spuneți, dacă eu m-aș duce în curând la Viena și aș încerca să închiriez o mașină la Hertz, mă puteți asigura că îmi vor închiria una?"

Directorul părea să fi fost luat prin surprindere, dar s-a gândit puțin și apoi a zis: "Nu, nu va fi posibil, astea sunt regulile. Îmi pare rău."

Martie 2017