

Las pasadas Navidades Julia se vio obligada a acudir a una tienda gala que antes vendía libros y discos, a comprar un objeto rectangular. Entraban, al mismo tiempo que ella, y en alegre turbamulta, alrededor de 200 personas por hora a festejar la llegada del Niño Dios, comprándose un regalito.

Durante aproximadamente 10 minutos, Julia deambuló por la tienda intentando encontrar el producto buscado. Dicen que cuanto más buscas más compras, y quizá por eso lo esconden tanto. Cuando por fin encontró el lineal y el producto, descubrió, para su pesar, que el objeto en el que estaba interesada, pertenecía al 20% de productos que no están disponibles en el lineal.

Si hubiera estado, lo hubiera cogido y hubiera ido a pagar. Pero no era el caso. Su producto, quizá estaba en el almacén. Algo decepcionada se acercó a un señor con chaleco verde (quizá fuera un elfo de Papa Noel) y preguntó. El elfo amablemente le pidió que esperara a que finalizara la conversación que mantenía con otros tres clientes que estaban antes que ella.

Tras 15 minutos de espera el hombrecillo de verde ya estuvo a punto de escuchar la petición *“Yo quiero esto de aquí pero no hay en la estantería”*. Después de asegurarse de que esa era su voluntad (tardó 1 minuto en ello) le sugirió que le acompañara.

Se acercaron ambos (Julia y el hombrecillo) a un puesto con un ordenador. Allí tuvieron que esperar porque otro hombrecillo de verde estaba charlando con otro cliente en el mismo ordenador. Observó que no había muchos de estos ordenadores y desde luego no estaban libres. Al cabo de 2 minutos se fue el otro hombrecillo con el otro cliente, y el elfo de Julia pudo acceder al ordenador. Introdujo su clave, introdujo los datos de la petición y comprobó con alegría que sí tenía stock de aquel objeto en el que Julia había depositado sus esperanzas. Podía haber ocurrido que no, pero esa hubiera sido otra historia.

El hombrecillo apretó el botón de imprimir, y otra máquina imprimió un papel. Dióle el hombrecillo a Julia el papel y díjole amablemente que tenía que ir a la cola de caja para pagar el producto. Porque, claro, antes de sacar el producto del almacén había que pagarlo.

La cola para cajas a la que Julia se dirigió (es posible que hubiera más) era atendida por tres eficientes elfos. Los hombrecillos verdes tardaban alrededor de 90 segundos en dar el servicio deseado de cobrarte el producto. Perfectamente ordenados delante de ellos, la cola tenía alrededor de 15 clientes esperando que alguno de los tres elfos quedara libre para desembolsar..

Según Julia se pudo enterar charlando con los otros participantes en la cola, cuando por fin llegara al final del proceso le darían un recibo con el cual podría ir a otro mostrador donde otros elfos sacarían del almacén el producto por Julia solicitado, en aproximadamente 4 minutos. Había una cola delante de ese mostrador de unos 4 clientes. Y si también quería una factura del producto había otra cola esperando para que esperara. Pero no... no quería esperar más.



Historia de dos modos de hacer cola (o fila)

Las pasadas Navidades Carmen acudió a preguntar por un producto a una tienda de objetos plateados con decoración frutal. Con ella entraban más ciudadanos felices a razón de 100 clientes por hora a comprarse regalos para celebrar el cumpleaños del Niño Dios.

Cuando entró en la luminosa estancia vio a mucha gente feliz mirando ordenadores, teléfonos y otros artefactos. Un grupo animado de pajes vestidos de rojo estaba de cháchara. Cuando vieron entrar a Carmen, sonrieron, se guiñaron los ojos, se dieron codazos y un paje abandonó el grupo para interesarse por lo que Carmen andaba buscando.

Por la prontitud con la que atendieron, pareciera que había infinidad de pajes. Según pudo enterarse Carmen, si el número de clientes que intentaba entrar hubiera sido superior al de pajes en aquel cielo de objetos plateados y manzanas brillantes, un paje se hubiera colocado en la puerta de acceso a la calle y retendría a los clientes. Ofreceríales citas en otro momento o solicitaríales que esperaran en cola a la puerta exterior de la tienda soportando las inclemencias del tiempo, o cualquier otro subterfugio que impidiera que el ciudadano alcanzara la Arcadia feliz que era la “sala de arriba”.

Más Carmen, había sido afortunada, y el paje sonriente le acompañó a un ordenador (tenían muchos en aquella tienda de manzanas). Invirtieron 4 minutos en que el paje le enseñara a Carmen a buscar su producto en la web (lo que evidentemente no le había solicitado). Pero en la misma web comprobó el paje que sí tenía aún un ejemplar, el “único que quedaba” repitió varias veces, en el almacén. El paje le preguntó si lo quería. Carmen respondió que quería verlo.

Fue al almacén (mientras tanto Carmen pudo interesarse por otro producto visualizando el unboxing del rectángulo de Apple que había publicado recientemente elmundotoday.com).

El paje volvió en 5 minutos, sonriendo y feliz como una perdiz, mostrando victorioso el producto que había conseguido. Sin dejar de sonreír, le preguntó que si se lo llevaba.

Carmen se vio atrapada en un involuntario “Sí quiero” que le costaría más de 80 euracos.

Inmediatamente el paje le pidió la tarjeta de crédito y la pasó por un cacharrito que llevaba colgando y que tenía una impresora incorporada. Al darle el ticket, le preguntó su correo electrónico y cómo ya había hecho compras anteriores, el cacharrito reconoció a Carmen y el paje le preguntó que si quería factura se la enviaban al correo electrónico.

Este proceso tardó no más de 4 minutos en los que a cambio de 80 euros, Carmen consiguió una caja blanca bastante difícil de abrir, pero con una decoración frutal muy zen, que iba a colmar, a ella y a los suyos, de felicidad navideña.

