

## Lavorare 20 anni tra gli scaffali Se le cassiere sono i nuovi Cipputi

#136; la cassiera del supermercato il Cipputi dell'età moderna? Specie nelle grandi città dove le fabbriche non ci sono più, e comunque sarebbero diverse da quelle di ieri, chi scruta il futuro del lavoro tende a spostare l'attenzione sull'organizzazione professionale della grande distribuzione. E non è un caso che nel film francese premiato a Cannes, «La legge del mercato», le protagoniste del conflitto con il padrone fossero proprio le cassiere. Oggi a Milano i lavoratori del commercio sfilano in corteo nel giorno dello sciopero nazionale per il rinnovo del contratto ed è già polemica per l'appello rivolto da Susanna Camusso ai consumatori di disertare i punti vendita e la replica piccata delle grandi sigle, che faranno di tutto per assicurare la continuità del servizio. Ma del contratto e delle sue spine ci sarà tempo per riferirne, ora parliamo delle persone. Le cassiere sono al 90% donne e, secondo i dati che fornisce Fabrizio Russo della Filcams-Cgil, l'età media sta salendo da 40 verso quota 50. Molte di loro fanno lo stesso lavoro da 20-25 anni, più grande è il supermercato dove operano e meno c'è la possibilità di ruotare su altre mansioni. Lo stipendio è intorno ai 1.100 euro se si lavora a tempo pieno ma si sta diffondendo molto il part time. «I modelli organizzativi proposti sono rigidi e non lasciano spazi di crescita professionale - sostiene Russo -. Solo nei negozi di prossimità, dove i dipendenti sono sotto i dieci, tutti fanno tutto». «Non credo all'analogia tra la fabbrica fordista e un supermercato - replica Marco Pedroni presidente di Coop Italia - Noi abbiamo una variabilità della domanda molto più elevata, basta anche solo la pioggia per cambiare i flussi della clientela e nonostante tutto, lo studio delle serie storiche o i nuovi algoritmi, ottimizzare la presenza dei dipendenti nel punto vendita è un compito arduo». Alcune imprese si sforzano di essere fedeli a una programmazione plurisettimanale ma c'è anche chi, al bisogno, richiama i dipendenti da casa. I big stanno investendo molto nella tecnologia per automatizzare le casse con lettori automatici o con strumenti più sofisticati di cosiddetto self scanning ma solo il 10% dei clienti se ne serve. Il grosso preferisce ancora fare la coda e quando per tagliare i tempi le grandi catene ridisegnano il layout delle casse spesso si finisce per stressare il consumatore che deve ancora imbustare la sua spesa e già si trova a fianco il cliente successivo. Per paura di Amazon Prime i grandi gruppi stanno anche potenziando la consegna a casa che sposta un po' di lavoro delle cassiere: lasciano il loro sgabello e spostano i prodotti dagli scaffali alle confezioni in partenza. La cosa singolare - racconta Pedroni - è che nonostante il lavoro della cassiera sia standardizzato nei colloqui di selezione di assunzione i giovani chiedono di andare proprio là e non nelle postazioni da banconista. E sbagliano perché la mansione del banconista è professionalmente più ricca: fare il macellaio o vendere il pesce richiede una competenza e la necessità di relazionarsi con il cliente che fa la differenza. In termini di paga in verità ballano poco più di 100 euro ma «la capacità di parlare con il consumatore finale è forse l'unica strada per arricchire il lavoro nei supermercati». Siamo abituati alle vecchie tecniche di vendita dei dettaglianti di una volta («ci sono 30 grammi in più li lascio?»), un giorno però entrerà anche nella grande distribuzione il concetto della customer satisfaction. Ora i contratti sono strumenti ancora troppo rigidi per recepire queste novità e soprattutto non sono previste incentivazioni per i dipendenti capaci di vendere di più. I datori di lavoro sostengono che i sindacati le odiano, i rappresentanti dei lavoratori controbattono che le aziende non sono pronte e comunque è difficile/pericoloso separare la performance individuale da quella collettiva. Il rischio però è, che mentre le parti cincischiano, le aziende produttrici tipo Barilla o Rana la promozione sul punto vendita se la gestiscano direttamente. Con personale formato in casa e non con le cassiere.