

1

"נו, אז יש לך חבילה טובה להציע לי?" לנטע, הלקוחה מעבר לקו, לא היה זמן בשבילי.

הקלקתי על רשימת חבילות השיחות וסקרתי אותה במהירות.

"מה היה לך עד עכשיו?" העזתי לשאול.

נטע נאנחה בהפגנתיות. "אתם עובדים עם מחשבים או לא?"

התכווצתי. "כן." עניתי חלושות.

"שיעורתי כך. אנחנו בשנת 2010, והייתי מצפה שלא תעבדו עם דפדפות.

אז בטח כתוב לך מה היא החבילה הנוכחית שלי."

"כן." סרקתי את כרטיס הלקוח, ליבי מאיץ את קצב פעימותיו. לא מוצאת,

לא מוצאת. הייתה איזו טבלה שהציגה את התכניות בהן השתמשה

הלקוחה בחמש השנים האחרונות, אבל לא הצלחתי לפענח אותה ברגע

זה.

"את שותה קפה בינתיים?" רצתה נטע לדעת.

"לא..." מקליטים את השיחה הזו. הייתי בטוחה. אי שם תשב אחת

מהבוסיות שלי, תריץ את השיחה קדימה ותשמע את השאלה. היא תזמן

אותי למשרד ותרצה לדעת אם שתיתי קפה באמצע המשמרת.

ואם לא שתיתי, למה היה נשמע שכן.

'לא אמורים לחשוב שאת שותה קפה'. היא תגער בי בצדק.

"אני יכולה להציע לך חבילה של שבע מאות דקות שיחה בעלות מינימלית של שלושים וחמשה שקלים לחודש." פלטתי במהירות.

"עלות מינימלית זה ניסוח שלך, או שזה מה שכתוב על המסך מולך?" קולה של נטע היה חתוך ולא מאפשר.

"זה ממש זול, זאת תכנית מצוינת." צייצתי.

"יש לי רק את המילה שלך בעניין." ציינה הלקוחה.

"נכון, ואני מבטיחה לך ש..."

"אל תבטיחי!" קטעה אותי נטע, ואני דמיינתי אותה מרימה את ידה הימנית. "אפשר לומר שעשיתי סקר שוק קטן קודם, וזה באמת נשמע מחיר לא רע. בסדר, תעשי לי את החבילה הזאת."

"זה עם..." בלעתי את רוקי. אני אסיים את המשפט הזה, למרות שהוא יעצבן מאד את הלקוחה.

"זה עם תקופת התחייבות של שנה."

"של שנה." לא ניתן היה לפענח את הטון.

"כן, ואחרי שנה את יכולה להחליף, או לעבור, מה שתרצי."

"אתם ממש לארג'ים שם בחברה."

לפתי בידי את העכבר ועצמתי את עיניי.

"ואם אני עוזבת באמצע?"

"אז יהיה קנס. זאת אומרת, תצטרכי לשלם חלק מהסכום." בקצה המסך הדדה לי ריבוע אדום וזוהר. **שש דקות שיחה.** עברתי בהרבה את המקסימום המותר, אני חייבת לסיים.

"יושיבו אותי בכלא אם לא אשלם?" תהתה הלקוחה.

תופפתי בקצה הנעל על רצפת הפרקט. "לא.. אבל..."

"בסדר, צחקתי, תירגעי. תעשי לי את החבילה, זה בסדר. תודה."

"יום טוב, ותודה שפנית ל'פון דור."

פלטתי נשיפה ארוכה ושחררתי את כתפיי המשוכות קדימה.

להירגע? לצחוק? בקושי לחייך אני מסוגלת בשיחות הללו. אנשים

אומרים לי הלצות קלילות ובדיחות מובנות מאליהן, אבל אני כל כך מרוכזת במסך ובמטלה, שאין סיכוי שאקלוט משהו.

הנחתי את אצבעותיי על המקלדת ופתחתי את חלון התיעוד. אני צריכה לסכם את השיחה, לכתוב בדיוק מה היה בה. החברות שלי מסוגלות לעשות זאת תוך כדי הקשבה, אבל אני לא יכולה לחשוב על כלום תוך כדי.

ב-יק-שה ש-ב-ע מ-א-ת ד-קות... כבר הייתי אמורה להקליד בזריזות, זאת לא השנה הראשונה שאני עובדת מול מחשב. אבל האותיות עדיין נמלטות ממני, ושלב התיעוד שהיה אמור להיות קצר וקולע, נמרח ומתארך.

התיק שלי נשען על רגלי הימנית, ואני חייכתי אליו בעידוד. הבוקר נתי הכין לי את הסנדוויץ'. התעוררתי מאוחר, והוא העיף מבט אחד לעברי והלך לשטוף לי חסה. הוא גם הוציא גבינת שמנת, הספקתי לראות. עוד מעט, תיק. אולי אבקש הפסקה עכשיו, אם יהיה שקט רגע...

טי... שיחה חדשה נכנסת. נאנחתי, יישרתי את האוזניות והשארתי את החלון פתוח. אסכם את השיחה אחר כך, אם רק אזכור מה היה בה.

"פון דור שלום, מדברת נועה, במה אפשר לעזור?"

"אתם שקרנים." הטיח בי הדובר מעבר לקו, זקן מאד, אם אפשר לשפוט לפי קולו המחוספס והרועד. מספר הטלפון שלו היה שייך לרוניל שלוסק.

"סליחה, אולי אם תגיד לי מה בדיוק קרה..."

"למה שאני אגיד לך?" התנשף הלקוח. "כבר אמרתי לאיזה חמישה נציגים חוץ ממך, וכולם ניתקו לי באיזה שהוא שלב את הטלפון. טרקו, את מבינה? חלק אמרו שהם יעבירו אותי למומחה... פחחח... אף אחד לא העביר לשום מנהל. סתם זרקו אותי מאחד לשני. ועכשיו, מה?"

"אני ממש מצטערת." זאת לא תהיה שיחה קלה, הרגשתי זאת בעצמותיי. מסך התיעוד הריק שזנחתי, הבהב בתחתית המסך. אין לי סיכוי לזכור כלום כשאסיים עם רוניל. רק השיחה הזו תדרוש ממני כתבה שלמה.

"אני ממש מצטערת בשם כל הנציגים האחרים, בטח הייתה טעות. רוצה בכל זאת לספר לי מה קרה? אני אשמח לשמוע."
 אבל לא אתלונן גם אם תתעקש לא לשתף אותי.

הוא השתתק רגע, מהסס אם להחרים אותי או לתת לי בכל זאת צ'אנס.
 "טוב, אז ככה... חייבו אותי על חבילה של ארבע מאות דקות שיחה בחמישים וחמישה שקלים." התאפקתי לא לנשוף בתדהמה. זה היה סכום הזוי ולא הוגן בכלל.
 "הסכמת לחיוב?" שאלתי בעדינות.

"הסכמתי? מה פרוש הסכמתי? מישהו שאל אותי בכלל? היה איזה נציג שדיבר כל כך מהר שבקושי הבנתי מה הוא אומר. דיבר עד שכאבה לי האוזן. משתלם. שווה. חייב. אין דברים כאלה. מחיר אחרון. מבצע לשבוע אחד. כל השטויות שאתם אומרים כל הזמן. ממש הכריח אותי להסכים.
 כן? אתה רוצה? אז אני מכניס לך את החבילה, כן? ולא יודע, נמאס לי לשאול אותם מה בדיוק זה אומר, והוא לא הסכים לחזור אלי אחר כך, אז ויתרתי ודי. ואז הבן שלי מגיע הנה, כולו המום וכועס ואומר לי שאני חייב לבטל. נו? אז מישהו מסכים לבטל לי? התחייבתי ודי."

"מתי זה היה?" ביררתי, ידי רצה על המסך. קיוויתי שהזקן לא ידרוש ממני לדעת גם את הפרט הזה. אף פעם לא הצלחתי לקלוט מה היו התכניות הקודמות של הלקוחות. אבל האיש ככל הנראה לא חשב שזהו תפקידי.
 "לפני חודשיים." ענה בשפל קול.

"אה. ופנית רק עכשיו כי..."

"כי רק עכשיו הגיע הדף של החשבון!" התפרץ קולו בזעם. "רק עכשיו ראיתי כמה גבו לי! הבן שלי אמר שזה פשע! פשע!"
 "אם זה היה בתוך שבועיים..." ניסיתי.

"אני יודע, אני יודע..." הוא השתעל, משתלהב בכעסו. "כולם אמרו לי את זה לפניך. אם זה היה בתוך ארבע עשרה ימי עסקים, הייתי יכול לבטל. נו, מה אני אשם שאתם לא מביאים את הדף הזה מיד?"
 "בטח נשלח לך משהו למייל..."

"לא נשלח לי שום דבר! שום דבר! ואין לי מייל בכלל, אמרתי אז לנציג. אבל הוא הקשיב לי? לא. הוא שמע אותי? לא. רק רצה לגנוב אותי, השודד."

"תראה, אתה בכל זאת יכול להשתמש בדקות השיחה האלה. ארבע מאות דקות זה לא מעט..."

"אני מדבר כמעט **אלף דקות** בחודש, גבירתי הצעירה!" הוא הגה את המילים באיטיות מאיימת.

"אז נכון שאני נראה לכולכם שמה במשרד איזה זקן שלא שווה כלום, ועם מי הוא מדבר בכלל ומה הוא צריך דקות בכלל, נתקע לו ארבע מאות וזה יהיה מספיק לו - אבל זה פשע! ממש פשע!"

חייכתי בעייפות והעפתי מבט על עשרים ושתיים הנציגות שחלקו איתי את המוקד.

הוא דמיין קבוצה של נציגים מלגלגי מבט, בעלי חיך ציני ועיניים מלאות בוז. הוא חשב שהם ישבו שם כולם יחד, ותכננו את אידו. המריצו זה את זה, טפחו על שכם ובכוחות משותפים דחפו לו חבילה לא שווה ויקרה להחריד.

הוא לא דמיין אותן.

עשרים ושתיים נשים מותשות וסחוטות, שאף אחת מהן לא רצתה ממנו דבר, מלבד להשיג מכירה אחת נוספת עד סוף יום העבודה.

לא ידעתי מאיזה סניף היה הנציג שאילץ אותנו לקחת את החבילה הזו, אבל הייתי כמעט בטוחה שגם הוא לא רצה באופן אישי ברעת הלקוח. הם היו כולם קרבנות, בדיוק כמותו.

"אז מה את יכולה לעשות בשבילי? את מנתקת אותי עכשיו מהחבילה הזאת?"

"זה די בלתי אפשרי..." הרגשתי את כתפיי מתכווצות, כי ידעתי מה יבוא עכשיו.

"בלתי אפשרי? ולגנוב אותי זה כן אפשרי? אתם קבוצה של גנבים! תבטלי את זה מיד, לא מוכן להתחייב לשום דבר! לא התחייבתי לכלום!"

לכלום!... מה, עומר, מה? הבן שלי אומר שתשיגי לי את ההקלטה של השיחה, שנשמע מה היה שם, ואיך הוא ממש דחף לי את החבילה בכוח!"

קמצתי את אגרופי. האחראית עלי שחררה הקלטות לעיתים רחוקות מאוד, ורק כשלא הייתה כל ברירה אחרת. היה די ברור שהלקוח הזה לא היווה איום מספק.

"אולי אני יכולה להציע חבילה אחרת..." מלמלתי בחשש. "נגיד, משהו יותר שווה, אולי שש מאות דקות ב..."

"שום דבר! שום דבר ושום כלום! אני לא ממשיך דקה עם החברה שלכם, וגם..." הוא השתתק רגע, וקול צעיר יותר אמר משהו בשטף כועס. "ואני גם הולך לתבוע אתכם. וגם אותך, אם תמשיכי להציע לי הצעות כאלה."

ליבי החיש את פעימותיו. ידעתי שזה שטויות. איומים בתביעה הגיעו בערך חמש פעמים במשמרת. ולעיתים קרובות, גם אלי אישית. רוניל לא ידע את שמי המלא, הוא אפילו לא ידע היכן ממוקם המוקד שלנו. לא הייתה לו שום דרך...

ובכל זאת העפתי מבט חרד אל הפתח, רק רוצה לוודא ששום איש זקן ובנו, לא מנופפים אלי שם במקל סבא ובעיניים בוערות.

"אני מאד רוצה לעזור..." חיננתי בקולי. "אבל תבין, אדוני, זה פשוט בלתי אפשרי לבטל התחייבות באמצע. בטוח שנוכל להגיע לאיזה הסדר!"

"שום הסדר." הוא נשמע עייף פתאום, ואני הרגשתי מרוקנת.

הוא צדק, הוא כל כך צדק, והמילים שלי היו חסרות משמעות ולא משכנעות בעליל.

שבע דקות שיחה, הבהבו המספרים בקצה המסך. נשכתי את שפתיי באימה.

מאחוריי שמעתי את עקביה של יעלה מתקתקים לעברי.

"שמונה דקות שיחה!" היא נזפה בי, נעצרת מעבר לכתפיי בזרועות שלובות. "תגמרי איתו כבר, נועה. את חורגת מאד!"

"סליחה!" מלמלתי, אוזניי בוערות והחום המוכר עולה בלחיי.

שתזוז. שתלך. שתמצא פתרון במקום לעמוד פה.

"אני רוצה לדבר עם מנהל." ביקש רוניל, אבל כבר לא היה להט בקולו, ושום תקווה. הבנתי אותו. גם הוא ידע שהוא רק לקוח בודד מול חברה, וכל שאוכל לתת לו, הם מאתיים דקות שיחה נוספות, בהן יוכל להזהיר את חבריו שלא ליפול שוב ברשתה.

"אני אעביר אותך." הסכמתי בהקלה. ורגע אחר כך, כשצליל השיחה החדשה צלצל באוזניי, קלטתי שיש לי שתי שיחות שלמות לתעד.