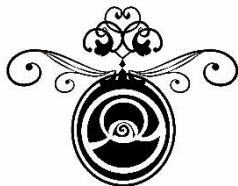


Burze na Słońcu

Pierwsza część trylogii „Chiron w Rybach”

Ezo Oneir



EZOONEIR.COM



1

Początek lipca w branży ubezpieczeniowej zapowiadał się, jak zwykle, bardzo pracowicie. Podczas gdy zdecydowana część społeczeństwa pogrążona jest już w wakacyjnym letargu, a wszelkie sprawy biznesowe odchodzą w zapomnienie, korporacyjna machina nie zwalnia obrotów. Na urlop będzie czas w listopadzie – mawiają pracownicy, zaśmiewając się przy tym stwierdzeniu do łez. To taki ponury branżowy żarcik. W listopadzie bowiem trzeba będzie pracować na wynik roczny.

– Już po godzinach, a ja nie mam raportu. – W głosie dyrektora pobrzmiwała lekka nagana połączona ze zmęczeniem i rezygnacją.

Ewa niepewnie spojrzała na swojego przełożonego i zagryzła wargę, tłumiąc jęk rozpacz. Starła się powstrzymać rozlewające się po splocie słonecznym uczucie bezsilności i paniki. To kolejny raz, gdy zostanie po godzinach nie zmieni wyniku sprzedaży. Taka sytuacja ciągnęła się od kilku tygodni. W taki dzień jak ten słoneczne, rozleniwiające lato dodawało tylko dodatkowej goryczy do przysłowiowego kielicha. Wiedziała, że jej dyrektor doskonale zdaje sobie sprawę z położenia, w jakim znalazł się oddział ich firmy, ale zawarli między sobą pakt milczenia pełniącego funkcję ochronnej maski pozorów. Gdyby którykolwiek

z pracowników ośmielił się podważyć zasadność paktu i powiedzieć głośno o braku celowości nadgodzin, miałyby nie lada problemy.

Łukasz był dyrektorem sprzedaży od kilku lat, a jego wizerunek zmieniał się przez ten czas adekwatnie do przebiegu pełnionej przez niego funkcji. Gdy obejmował to stanowisko, był pewnym siebie brunetem w średnim wieku, o wyrazistym spojrzeniu, którego głównymi zaletami były otwartość umysłu, optymizm i odporność na stres. Te cechy w zarządzaniu sprzedażą atuty dodatkowo były „opakowane” w bardzo dobrze skrojony garnitur. Wzorowy lider z czasem zmienił się jednak w człowieka z włosami przypłoszonymi siwizną, o błędnym spojrzeniu, z nabytym nerwowym natręctwem polegającym na obsesyjnym skubaniu skórek przy paznokciach. W przypadku krytycznej sytuacji z jego gabinetu rozlegało się siarczyste przekleństwo, wypowiedziane tonem tak żalnym, że przypominało wycie wilka do pełni księżyca.

Owe nieomal wyśpiewane przekleństwo było dla podwładnych takim samym sygnałem jak szkolny dzwonek oznaczający rozpoczęcie lekcji. Następowala po nim pełna mobilizacja – pracownicy odkładali na bok swoje rozgrzebane zadania i przerywali nawet najważniejsze czynności, aby odruchowo sięgnąć po długopis i notatnik. Po chwili bowiem z impetem otwierały się drzwi do pokoju dyrektora, w których stawał on sam we własnej osobie. Biorąc głęboki wdech przez nos i drżącą dłonią odgarniając włosy z czoła, szeptał dobrze znane pracownikom słowa:
„Zapraszam do mnie. Natychmiast”.

Początek roku jest pierwszą zmorą zarządzających sprzedającą. Wyniki są niskie z powodu nacisków i błagań kierowanych w stronę pośredników o zatwierdzanie polis ubezpieczeniowych rozpoczynających ochronę od stycznia już w grudniu, aby na koniec roku móc uzyskać w miarę przyzwoity wynik. W lutym następuje fala wyjazdów na ferie, w marcu społeczeństwo myśli tylko o świętach, kwiecień to ogólnie martwy sezon z czystej definicji, a mający przynieść ożywienie i nadzieję maj ginie sprzedażowo pod pozorem wydawania oszczędności życia klientów na pierwszą komunię świętą.

Sezon urlopowy obejmujący miesiące letnie był dla Łukasza, a tym samym również dla podwładnych, najbardziej stresującym okresem. Wtedy okazywało się, że nie ma szans na odbicie się z wynikiem sprzedażowym, którego osiągnięcie ślimaczy się od początku pierwszego kwartału i nijak nie może sięgnąć satysfakcjonującego poziomu.

Łukasz odnosił wrażenie, że już niczego nie uda się zrealizować, bo agenci na wszystko znajdą wymówkę. Kiedyś nawet zrobił taki eksperyment, gdyż był pewien, że tym sposobem raz na zawsze uniknie ich – kolokwialnie rzecz nazywając – czczego gadania. Eksperyment polegał na zorganizowaniu w ekskluzywnym hotelu śniadania biznesowego dla agentów ubezpieczeniowych, którzy byli najbardziej zawziętymi przeciwnikami wysokich składek za polisy komunikacyjne. Na tym pamiętnym spotkaniu Łukasz postanowił przekonać owych sceptyków do sprzedaży produktów, z których Nordica była dumna.

Jako że argumenty o wysokiej jakości spotykały się zwykle z falą buntu i punktowania ogólnych warunków ubezpieczenia konkurencji, tym razem nieugiętych sprzedawców chciał pokonać ich własną bronią. Zastosował blef o obniżeniu stawek przez firmę do poziomu konkurencji. Miał plan, aby wywołać dyskusję, która doprowadzi do wspólnych budujących wniosków i konkluzji. Według niego miało to odtąd zaowocować współpracą pełną zaangażowania i sukcesu po obu stronach. Ku jego zdziwieniu wśród agentów zamiast entuzjazmu i ogólnej radości wybrzmiało jeszcze większe niezadowolenie, a w stronę Łukasza posypały się niewybredne komentarze pośredników: „Schodzicie na psy? No właśnie. Od początku wiedziałem, że to firma niegodna zaufania”; „Ale jak to obniżacie ceny? A co ja powiem klientom, którym wcześniej mówiłem, że jesteście drodzy?”; „O paanie! Toś pan teraz dowalił do pieca! Ja muszę zarabiać! Jak obniżycie stawki, to przy prowizji, którą mi proponujecie, umrę z głodu w dwa miesiące! Dziękuję za taką współpracę!”; „No super, ale i tak nie będę was sprzedawał. Wasz system sprzedaży jest tak nieczytelny, że polisę zamiast w trzy minuty wprowadzam pół godziny, a potem i tak się wszystko zawiesza”; „Muszę się wywiązać z kontraktów z innymi firmami ubezpieczeniowymi, ale na przyszłość dobrze wiedzieć”; „Wszystko pięknie, ale nie dajecie w ogóle darmowych gadżetów do polis. Inne firmy to nawet parasole dają gratis, a wy? O wasze, pożał się Boże, kubki trzeba walczyć w konkursach”; „I tak macie najbardziej denną likwidację szkód, z jaką dane mi było pracować, więc raczej podziękuję”.

To właśnie po tym spotkaniu pełne życia spojrzenie Łukasza przygaśło, a rankiem następnego dnia zauważył u siebie pierwsze siwe włosy. Patrząc w lustro, zobaczył człowieka, którego pokonały własne ambicje i iluzje ego, a jego entuzjazm rozbił się o kamienny brzeg utraconych nadziei na sukces sprzedażowy. Zrozumiał, że dla współpracowników tak naprawdę przeszkodą nigdy nie była wysokość składek ubezpieczeniowych, ale po prostu ogólny brak przekonania do firmy. Nordica jest dla nich jedną z wielu firm oferujących ubezpieczenia, bez względu na to, jak ambitne plany wdroży w życie, bez względu na zarwane noce, na jego starania i ciężką pracę podwładnych. Jego blef – tak genialny w swojej konstrukcji – nieopatrznie przyczynił się do obnażenia innego blefu, którym on sam, jako pracownik korporacji, był karmiony. Okazało się, że Nordica to kolejna iluzja, która dla nikogo – poza jej pracownikami – nie stanowi niczego wyjątkowego.

Od tamtego czasu Łukasz codziennie rano na zmęczoną twarz przyklejał sobie sztuczny uśmiech zwycięzcy. Przekraczając próg swojego gabinetu, prostował sylwetkę na znak oddawania się w najem na resztę dnia firmie, której niegdyś poświęcił swoje ambicje i pragnienia. Wypalenie i samotność bolały go tak bardzo, że wieczory spędzał przy kieliszku, pisząc coraz to bardziej absurdalne raporty. Im bardziej dołował wynik sprzedaży, tym więcej było raportów. Doszło do sytuacji, gdy w centrali wymagali od niego sprawozdań z niemal każdego działu teoretycznie pod pretekstem analizy sytuacji i przyjscia z pomocą, w praktyce zaś dla zbierania dowodów dla prezesa, że centrala pra-

cuje bez zarzutu, a ryba psuje się w tym przypadku zdecydowanie od ogona.

Ewa otrząsnęła się z paraliżu frustracji i rozpacz, jaki ogarniał jej ciało, i postarała się o ton głosu służbistki, który idealnie pasował do ich cichego paktu:

– Przepraszam za opóźnienie z raportem, byłam w trakcie negocjacji. Dopiero co zakończyłam obsługę oferty dla jednej z agencji. Niestety, pomimo starań nie dostaliśmy dla niej zgody na udzielenie zniżki marketingowej. – Z jej ostatnich słów wybrzmiewało poczucie winy.

– Nie da się sprzedać bez zniżki? – zapytał dyrektor, chociaż doskonale znał odpowiedź.

– Nie ma szans. Nasza składka jest wyższa o całe pięćset złotych przy takim samym zakresie ubezpieczenia jak u konkurencji. Klient zagroził też, że jeżeli nie obniżymy wysokości składki, to w przyszłym roku zrezygnuje u nas z ubezpieczenia flotowego.

– Jezu Chryste! To prawie dwadzieścia tysięcy złotych składki rocznie! Co na to centrala?

– Są nieugięci. Twierdzą, że jakoś powinna obronić się sama, a klient wykazać większą przeczność. Jego ubezpieczenie flotowe raczej nie jest im na rękę. Ostatnio zgłosił dwie całkiem spore szkody z autocasco, więc jego odejście, w sensie kosztowym, jest dla centrali korzystne.

– Zaraz dostanę zawału... Raport taktyczny na już!

– Ale który? – Ewa z rozpaczą spojrzała na zegarek. Dzisiaj znów nie wyjdzie z pracy o czasie.

– Na chwilę obecną najważniejszy jest raport ze wzmó-
zonych, podjętych przez nas działań, bo od początku czerwca
wyniki sprzedaży dołączają jeszcze bardziej. Znowu otrzyma-
łem alarmujące dane z centrali. Jak tak dalej pójdzie, zej-
dziemy poniżej benchmarku w kryterium opłacalności, a to
oznacza całkowite pozbawienie nas możliwości udzielania
zniżek do jakiegokolwiek oferty. To byłby początek końca!

– Dobrze, zaraz wysyłam.

Ewa była eteryczną, farbowaną blondynką o jasnej
karnacji. Natura obdarzyła ją rudym kolorem włosów, któ-
rego obecnie szczerze nienawidziła. Jej indywidualność
i naturalne piękno zostały w dzieciństwie zniszczone przez
rówieśników, którzy nie potrafili sobie poradzić z innością
dziewczyny. Przez wyzwiska, poniżanie i traktowanie jej
jak popychadło na wiele lat uwierzyła w to, że rudy jest
przejawem nie tylko wyjątkowej brzydoty, ale i najgorszych
cech osobowości. Nawet teraz, będąc dorosłą kobietą
w wieku trzydziestu dwóch lat, odczuwała ulgę, farbując na
blond czerwone odrosty. Ten comiesięczny proceder spra-
wił, że jej niegdyś kręcone, długie włosy zamieniły się
w cienkie, proste strąki. Na myśl o spotkaniu znajomych
z dzieciństwa paraliżował ją irracjonalny strach.

Szybko pozamykała serce na wszystko, co kiedykolwiek
było jej marzeniem. Już jako dziecko przejawiała ogromne
zdolności artystyczne. Marzyła o tym, by malować, i wy-
chodziło jej to całkiem nieźle. Nie zachowała jednak żad-
nych prac, które poczyniła w młodości. Powód był proza-
iczny – z tamtego okresu starała się wymazać wszystko, co

się wydarzyło. Pozornie tylko asertywna, z nałożoną maską odnoszącej sukcesy bizneswoman, tuż po studiach rzuciła się w wir korporacyjnej kariery, konsekwentnie sabotując głos serca. Nie zasługiwała na spełnienie marzeń. W jej mniemaniu walka o własną godność i indywidualność została przez nią przegrana już na starcie. Z ulgą oddała się więc machinie korporacyjnej. Nie zatraciła przy tym jednak takich cech, jak empatia, szczerłość czy naturalność, dzięki którym otrzymała obecną pracę.

Od ponad roku Ewa była menedżerem sprzedaży w Nordice – jednej z przodujących na rynku firm ubezpieczeniowych. Jej podanie zostało przyjęte pomimo braku doświadczenia na podobnym stanowisku w branży. Firma przeżywała właśnie rozkwit rekrutacyjny – to, co dla jednych oznaczało gorzkie i często natychmiastowe pożegnanie z firmą, dla innych było szansą na nowe doświadczenia. Po corocznej, tradycyjnej już zmianie również na stanowisku generalnego dyrektora sprzedaży w centrali firmy obecny okazał się bardziej typem wizjonera i stratega niż sprintera dążącego do jak najszybszej poprawy wyniku. Dział HR otrzymał zatem wytyczne, iż nie tyle liczy się doświadczenie kandydatów do pracy, co otwarty umysł i świeże pomysły zaczerpnięte z innych branż.

Menedżer to najważniejsze i najbardziej odpowiedzialne stanowisko. Ewa została o tym poinformowana zaraz po powitalnym uścisku ręki. Jest ogniwem łączącym agentów ubezpieczeniowych z firmą, ich opiekunem, doradcą, ekspertem w sprawach interpretacji warunków umów, wspar-

ciem merytorycznym, łącznikiem z centralą, negocjatorem łagodzącym spory, windykatorem i przede wszystkim szkoleniowcem. Menedżer ma regularnie odwiedzać całą sieć agencji (około siedemdziesiąt osób), najlepiej w trybie comiesięcznym, a do dyspozycji telefonicznej powinien być dostępny dwadzieścia cztery godziny na dobę. Wszelkie skargi ze strony agentów na brak odzewu telefonicznego będą sprawdzane i surowo rozliczane. Firma nie może stracić ani złotówki składki, a najważniejszym współczynnikiem brany pod uwagę jest lojalność klientów.

Na spotkaniach z siecią agencyjną dokonano wnikliwego podsumowania pod kątem planu na rok 2012 oraz działań do podjęcia na rok 2013 (indywidualne spotkania, bieżący kontakt telefoniczny, cotygodniowa korespondencja z realizacją sprzedaży w załączniku). Konsultacje z agencjami polegały m.in. na odpowiedziach na zapytania dotyczące polis, wydawaniu zgód w sprawie zniżek marketingowych, wyjaśnieniach należności i błędów na polisach. Przeprowadzono ankietę dla OWFCA pod kątem szkoleń, spotkań motywacyjnych oraz ewentualnych konkursów.

Multiagenci cenią u konkurencji tzw. zniżki kompetencyjne, których sami uznaniowo mogą udzielić klientowi, oceniając jego bezszkodowość (nawet do 30%). Unowocześniono system zniżek Poker. Pierwotnie polegał on na udzielaniu zniżki w przypadku korzystania przez agentów z systemu internetowego. Obecnie pobiera się też tzw. Pokery od firmy w postaci naklejki z kodem. Ubezpieczyciel zachował na ten rok oferty dla klientów w wieku 30–60 lat, z autem młod-

szym niż 16 lat i trzema latami bezszkodowej jazdy (zniżka 15–30%). Taki klient, ubezpieczając w tej firmie pakiet OC+AC oraz jednocześnie mieszkanie, może liczyć nawet na 80% łącznej zniżki: 60% zniżki na AC/OC + dodatkowe 15% na AC oraz 5% na mieszkanie = 80%. W wyniku tych działań ceny naszych ubezpieczeń plasują się na samym dole tabeli jako najmniej atrakcyjne na rynku.

Z poważaniem

Ewa Sosnowska

Menedżer ds. sprzedaży ubezpieczeń Nordica SA

– Wyślij. – Ewa kliknęła enter i ponownie spojrzała z rezygnacją na zegarek. Od dwóch tygodni pracowała na dwa etaty, mając pod opieką także część sieci agencji swojej kolegi, którego powrót do pracy stawał pod coraz większym znakiem zapytania poprzez przedłużające się zwolnienie chorobowe. Jego stan z dnia na dzień uwidaczniał objawy typowego rozstroju nerwowego. To kolejny przypadek pracownika, który zaczął się rozsypywać od lekkiego, niewinnego przeziębienia, a skończył na poważnej operacji wycięcia wrzodów. Panuje głębokie przekonanie, że pracownik korporacyjny w ogóle nie powinien iść na urlop, bo się po nim już zwyczajnie nie pozbiera. Organizm opuszcza bowiem wtedy wszelki stres, który zostaje odreagowany w postaci objawów fizycznych. Dlatego bardzo często na urlopie zamiast dobrej zabawy przytrafia się złośliwa grypa. Ludzie myślą, że to pech, a to jedynie typowy symptom samoleczenia organizmu, który przez większość roku jedynie kumuluje negatywne bodźce, wcale się do nich

nie przyzwyczajając. Zresztą Łukasz na słowo „urlop” dostawał zimnych potów na czole, w biurze starano się więc tego określenia używać tylko w przypadku śmierci najbliższych członków rodziny.

To zabawne, jak szybko kluczowe zdania, które powinny stanowić niejako część misji, zamieniają się w nic niezna-
czące utopijne frazesy. Co kilka miesięcy odbywały się uroczyste spotkania menedżerów sprzedaży w samym sercu centrali firmy, która mieściła się w najbardziej malowniczej nadmorskiej scenerii. Jadąc na pierwsze z takich spotkań, jak to zwykle z nowymi pracownikami korporacji bywa, Ewa odczuwała odświętną atmosferę, dreszczyk emocji i fascynację.

Prezes był jedną z najbardziej charyzmatycznych osób, jakie do tej pory spotkała. Gdy przemawiał, jego ciepły głos rozpuszczał wszelkie wątpliwości, grzejąc serca i umysły największych niedowiarków i sceptyków. Po jego przemowie każdy czuł się wyjątkowy, nowo narodzony i zaprogramowany na sukces, który zdawał się być tylko formalnością. Nordica była najlepsza, jest najlepsza i zawsze najlepsza pozostanie. Poczucie dumy z zasilania jej szeregów odbierało mowę, a w oczach pojawiały się łzy wzruszenia. Tembr głosu prezesa stawał się jedwabisty i jeszcze bardziej stanowczy: „W obecnym wszechogarniającym chaosie walki cenowej jesteśmy jak bezpieczna przystań. Jesteśmy jak skała w kipieli, a naszą najsilniejszą stroną są ludzie stojący jak żołnierze na froncie. Wy, menedżerowie sprzedaży, stoicie na tej wojnie w pierwszym rzędzie”. Chary-

zma prezesa otulała każde słowo taką mocą, iż brzmiało ono jak pewnik wygranej. Jego mowa otwierała serca, odzierała z niepewności i strachu, dawała wręcz poczucie, że ci, którzy zasilają szeregi tej firmy, są naprawdę panami rynku ubezpieczeniowego.

Ewa znów dziś została po godzinach, chociaż od dawna nie miała już argumentów na poprawienie wyniku sprzedaży. Najbardziej frustrujące było wykonywanie tak zwanych pustych przebiegów – zostawanie w biurze do wieczora z poczuciem, że to naprawi sytuację i poprawi benchmark ich oddziały. Wraz z nadsyłaniem coraz to bardziej druzgoczących podsumowań sprzedażowych centrala jednocześnie odmawiała obniżania składek nawet w przypadkach kluczowych klientów. Od samego początku Ewa odnosiła wrażenie, że jej otwartość i świeże spojrzenie, początkowo docenione na rozmowie rekrutacyjnej przez dział HR, są obecnie traktowane jako nieprofesjonalne i z klucza niezgodne ze standardami firmy. Wszelakie próby podsuwania pomysłów na zmiany spotykały się z tysiącami argumentów przeciw i bardzo szybko młody pracownik zyskiwał miano przysłowiowej czarnej owcy. To właśnie z tego powodu osoby nad wyraz charyzmatyczne, z obmyśloną strategią tylko przez moment były ulubieńcami zarządu. Po kilku miesiącach słuch o nich ginał, ich telefony odbierały inne osoby, a mail przekierowywano. Po raz kolejny okazywało się, że w tej firmie na bycie wizjonerem może sobie pozwolić jedynie prezes. Pozostali są od czarnej roboty i nawet jeżeli zginą na froncie, jest to strata, na którą prezes jest

w stanie sobie pozwolić, nie odrywając się od snucia kolejnych utopijnych wizji.

Z gorzkich rozmyślań wyrwało ją złowrogie, znajome wy-cie dochodzące z gabinetu dyrektora. Łukasz przeczytał jej raport. Zerwała się na równe nogi, przełknęła ślinę i odruchowo przytuliła do piersi notatnik.

– Co to znaczy, że nie masz już argumentów? – zapytał z pretensją w głosie dyrektor, gdy stanęła w drzwiach gabinetu.

Chociaż doskonale zdawał sobie sprawę z tego, że wykorzystali już wszelkie możliwe i co najważniejsze – etyczne metody, jako zarządzający nie mógł się przyznać do sromotnej porażki. Konkurencja od kilku lat reagowała na spadek wyników dokładnie tak samo – obniżając ceny ubezpieczeń. Nordica w swej strategii stawiała na jakość, czego odzwierciedleniem nigdy nie była niska cena. Nawet jeżeli zniżki promocyjne mogłyby się okazać ostatnią deską ratunku dla wyników sprzedaży, wszyscy wiedzieli, że takie działanie ze strony centrali nie zostanie podjęte.

Dyrektor ze złością chwycił pierwszą lepszą kartkę z tabelką przedstawiającą ogólne wyniki sprzedaży. Jego błędny, gorączkowy wzrok przykuły puste rubryki przy nazwisku jednego z agentów.

– A ten co? Z choinki się urwał? Ma miesiąc na rozpoczęcie sprzedaży, inaczej wypowiadam mu umowę!

Ewa w ostatniej chwili złapała rzuconą przez dyrektora kartkę. Zmarszczyła brwi. Igor Horst. Nazwisko przy pustych rubrykach sprzedażowych nic jej nie mówiło, jego

opiekunem był bowiem kolega przebywający obecnie na zwolnieniu lekarskim. Gorączkowo starała się sobie przypomnieć jakąkolwiek rozmowę, w której padłoby to nazwisko, ale w zakamarkach pamięci nic nie odnalazła. Wycho-
dząc z gabinetu dyrektora, westchnęła i wybrała numer telefonu agenta z zerową sprzedażą, aby jak najszybciej umó-
wić się na spotkanie. Nie miała ani chwili do stracenia.



2

Głos w słuchawce był nieco oschły, bezdźwięczny, ale zarazem intrygujący. Mężczyzna w ogóle się nie zdziwił, słysząc powód spotkania – jakby jego sytuacja dotycząca współpracy była mu aż za dobrze nakreślona w ostatnich miesiącach. Bez emocji i z lekko sztuczną grzecznością zgodził się na spotkanie następnego dnia w południe w swoim domu. Igor Horst był bowiem tak zwanym agentem z teczką, co oznaczało, że nie miał stacjonarnego biura, pracę wykonywał w domu, a większość czasu spędzał na spotykaniu się z klientami w dogodnych dla nich miejscach. Unikał zbędnych wypadów na miasto i szczerze nienawidził spotkań w siedzibach firm ubezpieczeniowych.

Wysiadając ze służbowego auta, Ewa zamknęła oczy. Przez chwilę rozkoszowała się letnim podmuchem wiatru. Zawsze doceniała te krótkie, czasem trwające zaledwie parę sekund momenty, kiedy mogła po prostu pobyc. Gdy na jej służbową skrzynkę pocztową nikt nie pisał, telefon milczał, a ona mogła się znaleźć w miejscu innym niż ponure, zimne biuro. Od wielu miesięcy marzyła o tym, aby wirujący dookoła w pośpiechu świat zatrzymał się chociaż na chwilę.

Z niechęcią wyrwała się z zamyślenia i sięgnęła po teczkę zawierającą analizę sprzedaży Horsta.

Dom był niemal całkowicie pokryty bluszczem. Stał dumnie nieopodal głównego ronda w samym centrum miasta, ale lokalizacja za starą aleją drzew sprawiała, że nawet stali bywalcy tych okolic zazwyczaj nie zdawali sobie sprawy z jego istnienia.

Ewa po raz dziesiąty wyjęła zmiętą kartkę z adresem, upewniając się co do treści, odczytała go na głos, porównując numer widniejący na furtce. Była pewna, że zaszła pomyłka. GPS wiele razy wyprowadzał ją w pole i to dosłownie. Z drugiej strony była bardzo wdzięczna, że wizyty u agentów były liczne i obowiązkowe. Gdyby nie one, od paru miesięcy z przepracowania nie zauważyłaby nawet, jak szybko zmieniają się pory roku.

W końcu z lekkim wahaniem Ewa nacisnęła klamkę, która po chwili ustąpiła z dużym oporem. Drewniane drzwi skrzypnęły i doleciała ją intensywna woń palonych ziół. W środku panował półmrok, który rozświetlały niewielkie przebłyski światła wydobywające się spod przymkniętych okiennic. Wnętrze domu w dużej części było bardzo zagrzoną pracownią ceramiczną, w której centrum stał sporych rozmiarów piec. Dookoła niego leżały porozrzucane kawałki potłuczonych glinianych figurek. Po krótkiej chwili Ewa zorientowała się, że przedstawiają postacie aniołów. Pomyślała, że musiały paść ofiarą niespodziewanego przeciągu, chociaż inne wyroby nie potwierdzały tej teorii, gdyż stały

spokojnie w miejscach zdecydowanie bardziej narażonych na nagłe zniszczenie.

Ewa zamarła z przerażenia, gdy niespodziewanie usłyszała ten sam bezdźwięczny, oschły głos tuż przy swoim prawym ramieniu:

– Zerowa sprzedaż to mój wielki błąd taktyczny. Przyznaję. Zobaczyła przed sobą bardzo szczupłego mężczyznę około pięćdziesiątki. Nie odrywając od niej wzroku, podał jej dłoń. Uścisk miał mocny i zdecydowany. Jasnoniebieskie oczy wyglądały jak wykute z lodu, ale od całej postaci były niewytłumaczalna moc i niezwykle ciepło. Ewa niepewnie zerknęła raz jeszcze na potłuczone anioły.

– Mają tak leżeć – skwitował, zapraszając Ewę skinieniem głowy do jednego z pomieszczeń. – Herbaty?

– Tak, poproszę – odpowiedziała zaskoczona szybką reakcją mężczyzny, dokładnie taką, jakby czytał w jej myślach.

Pokój, w którym się znaleźli, był przytulniejszy i jaśniejszy od reszty domu. Było w nim dużo ceramicznych akcentów, abstrakcji malarskich wiszących na ścianach i całkiem okazała biblioteka. Miękka kanapa z welurowym obiciem była wygodniejsza, niż można się było spodziewać. Ewa rozluźniła się z ulgą i zdobyła się na odprężający uśmiech, aby dodać sobie otuchy. Wiele razy była zapraszana do prywatnych mieszkań w celu odbycia wizyty biznesowej, gdyż agenci ubezpieczeniowi prowadzący biuro w domu stanowili przynajmniej jedną trzecią sieci, którą dostała pod opiekę. Wbrew pozorom tego rodzaju spotkania na neutral-

nym gruncie, na przykład w restauracjach, należały do rzadkości. Działo się tak z bardzo prozaicznej przyczyny – braku wytycznych dotyczących rozliczenia kosztów firmowych lub zbyt zawiłych procedur na tak zwane wydatki reprezentacyjne. Poza tym w obecnej sytuacji faktura za usługę gastronomiczną, która zostałaby umotywowana spotkaniem z powodu braku sprzedaży w danej agencji, mogłaby stanowić kolejny powód do zarzutów o bezmyślne zarządzanie lokalnym budżetem.

– Faktycznie, miesięcznie mogę co nieco wam wrzucić. Zdaje się, że wasze taryfy lubią markę Audi pod każdą postacią. Teraz nawet mam na tapecie takiego klienta – kontynuował z kuchennego pomieszczenia Horst.

W tym samym momencie rozdzwonił się służbowy telefon Ewy. Zerknęła na wyświetlacz i poczuła nieprzemoloną chęć ucieczki. Wzięła głęboki oddech i, wznosząc oczy do nieba, odebrała połączenie. Natychmiast zalał ją potok słów:

– To jest skandal, a ja zaraz oszaleję! Jesteście całkowicie niepoważni! Kto wam dał prawo, aby tak mnie wyprowadzać z równowagi! Dzwonicie, błagacie o jakiś wynik, przekonuję klienta do waszej parszywej oferty i co? I już drugą godzinę nie mogę wystawić polisy! Nigdy więcej nie dam się nabrać na wasze żałosne błagania! Co więcej, za moment napiszę oficjalne pismo do prezesa i powiem mu, co myślę na temat naszej współpracy!

– Pani Wiesławo, proszę mi powiedzieć, dlaczego nie może pani wystawić tej polisy? – Ewa wysiliła się na pewny i profesjonalny ton głosu.

– Po prostu nie mogę! Wasz system polisowy nigdy nie był czytelny, a ja nienawidzę go od pierwszego wejrzenia! Ty-siące zakładek i podzakładek, a chodzi to głównie wolno jak trzystuletni żółw w agonii. Ja nie mogę sobie pozwolić na takie nerwy, pani Ewo! Ja mam niedługo operację kolana. Proszę tylko o to, aby uszanować moje zdrowie. Czy to tak wiele? To się natychmiast musi skończyć, inaczej wypowiadam z wami umowę i tak was w gazecie obsmaruję, że pożałujecie momentu swojego urodzenia. Mój Czesiek jest prawnikiem, wiedziała pani o tym, pani Ewo? On tego tak na pewno nie zostawi! Ale z drugiej strony to przede wszystkim wina mojej naiwności! Czesiek zawsze mi powtarza, że mam zbyt dobre serce. A kto ma dobre serce, powinien mieć twardą dupę. Zna pani takie powiedzenie, pani Ewo? Wy tam na tych swoich ciepłych etatach głównie, za przeproszeniem, wiecie o tym, ile się zwykły, skromny człowiek, taki jak ja, musi napracować! A wam tylko tyłki rosną, spijacie kawusię za kawusią, nigdy nie można się do was dodzwonić i jeszcze tylko same pretensje! Ja nie mam na to nerwów, pani Ewo, żeby użerać się z tak nieprofesjonalnymi młodocianymi ważniakami, co to wszystkie rozumy pozjadały! Trochę szacunku, pani Ewo, czy wymagam zbyt wiele?

– Czy na ekranie wyświetla się na czerwono jakiś komunikat?

– Pani Ewo, ja jestem przed emeryturą, całe życie przodo-
wałam w sprzedaży ubezpieczeń i naprawdę nic nie jest
w stanie mnie zaskoczyć. Ale ten wasz system to jest jakaś
makabryczna pomyłka! Gdzie ja to podziałam okulary,
a tak! Ano, świeci się: „Proszę wybrać formę płatności”.

– Proszę w prawym dolnym rogu wybrać opcję, czy klient
za polisę będzie płacił gotówką, czy przelewem.

– Jest! Przeszło! Polisa wystawiona. Dziękuję, pani Ewo!
Pani profesjonalizm jest nieoceniony! Dziękuję, kochanień-
ka, za pomoc, dziękuję! Wyjątkowa z pani dziewczyna! Pa,
pa, no pa!

Ewa rozłączyła się, westchnęła i podniosła wzrok. Od pew-
nego czasu Horst siedział naprzeciwko niej, nie kryjąc swe-
go rozbawienia.

– Przepraszam, musiałam odebrać.

– Proszę nie przepraszać, to pani praca – odpowiedział
krótko i podał jej plik zapisanych ręcznie kartek. – Przygo-
towałem tutaj parę ofert ubezpieczenia. Miały być zrobione
u konkurencji, ale skoro pani się już do mnie pofatygowała,
to proszę je przejrzeć. Może da się klientom przedstawić
satisfakcjonującą ofertę w waszej firmie. Myślę, że bez
zbędnej straty czasu temat braku sprzedaży możemy zała-
twić właśnie w ten sposób. Niestety, nie znam waszego
systemu sprzedażowego. Przyznaję, że nawet nie próbowa-
łem z niego korzystać. Do tej pory jakoś udawało mi się
pozostawać niewidocznym. Musiało was nieźle przycisnąć,
jeżeli traci pani czas na spotkanie z takim niepozornym
pośrednikiem jak ja.

– Nie znam pana potencjału sprzedażowego, panie Igorze. Wiem jednak, że brak biura nie oznacza wcale niższej sprzedaży. Jest to po prostu inna forma tej samej pracy, a poprzez mobilność może pan sobie zapewne pozwolić na obsługę firm, które mogą być naszymi strategicznymi klientami.

Horst, wykrzywiając w grymasie uśmiechu wąskie usta, wysłuchał przemówienia z nieskrywanym rozbawieniem, jednocześnie cały czas patrząc rozmówcy prosto w oczy. Ewa poczuła, że ten mężczyzna wie o niej wszystko. Im bardziej starała się przybrać obronną postawę, tym bardziej jego spojrzenie tylko utwierdzało ją w przekonaniu, że nic przed nim nie ukryje. Ratując resztki godności, rozejrzała się po pokoju. Nagle poczuła zimny dreszcz pełnący po karku aż po czubek głowy. Na podłodze, między biblioteką a rogiem kanapy, leżały kolejne dwa potłuczone ceramiczne anioły. Irracjonalny strach zacisnął pętlę na jej szyi, gdy w tym samym czasie usłyszała trzask drzwi wejściowych, a z przedpokoju dobiegł męski głos:

– Igor, już jestem.

W drzwiach pojawił się mężczyzna o wyglądzie wilka morskigo. Miał długie, siwe, zmierzwione włosy i brodę. Jego strój i stan higieny wskazywały, że prawdopodobnie kilka ostatnich dni spędził na łowieniu ryb w miejscu zdecydowanie oddalonym od cywilizacji.

– O! Przepraszam, masz gościa. – Przybysz cofnął się, zaskoczony widokiem Ewy.

- W zasadzie to sprawy biznesowe mamy już omówione. Pani Ewo, to jest Wincent. Jest moim przyjacielem i współnikiem. – Przedstawił ich sobie Horst.
- Bardzo mi miło. Czyli rozumiem, że działacie razem w branży ubezpieczeniowej?
- Nie do końca. – Zaśmiał się niepewnie Wincent i skierował wzrok na Horsta. Sekundy milczenia sprawiły, że atmosfera w pokoju stężała do konsystencji galarety.
- Powinnam już iść – powiedziała Ewa, usiłując wziąć głębszy oddech.
- Spokojnie. Pani Ewo, jak tak dalej pójdzie, to nabawi się pani wrzodów dokładnie tak samo jak pani kolega. Nalegam, aby pani została i po ludzku chociaż wypija do końca herbatę. Ja tymczasem porozmawiam z przyjacielem i za moment do pani wracam. – Horst jedynie pozornie starał się ulżyć w jej poczuciu zagubienia.

Mężczyźni udali się do kuchni, gdy tymczasem Ewa, trzymając w dłoni filiżankę z herbatą, podeszła do miejsca, gdzie leżały dwa rozbite anioły. Mimowolnie wsłuchiwała się w dialog dochodzący z kuchni, będąc przekonana już od pierwszego słowa, że to, co słyszy, zdecydowanie nie jest przeznaczone dla jej uszu.

- Chyba dłużej nie wytrzymam. Ona czeka na swoją przemianę już od paru tygodni. Wszędzie upatruje znaków, zastanawia się, „jak to się zadzieje”. Jakiś czas temu przyszło jej na myśl, że zdarzy się jakiś wypadek, być może przeżyje śmierć kliniczną i dzięki temu dostąpi wejścia na poziom wyższych wibracji. Jednym słowem – to ma być niezłe

pierdolnięcie. Przeglądaliśmy notatki ze styczniowego tarota. Aż zrobiłem zdjęcie, nieźle wariatkowo, spójrz tylko.

– Kurwa mać, Wincent, daj spokój. Nic nie będę oglądał. Ostatnim razem też miał być koniec świata, biblijny potop i nie tylko. Dała się przecież nawet zamknąć w szpitalu pod warunkiem, że nie podłączą jej do żadnej aparatury służącej do lobotomii.

– Ona to robi cały czas! Zaczęła upatrywać znaków, kiedy szliśmy kupić owoce na koktajl i warzywa na sałatkę. Wiesz, bo jakiś czas temu odrzuciło nas od mięsa. A ja od kilku dni, odkąd Mirka rozwiązała mi „supełek”, nie jestem w stanie patrzeć na półki sklepowe, które uginają się pod samym przetworzonym i niezdrowym żarciem. Przerazające. Naprawdę jestem o krok od poproszenia jej, żeby mi oczyściła też ochotę na alkohol.

– Uważaj, żeby przy okazji nie usunęła ci jaj.

Mężczyźni niepostrzeżenie skierowali się do pokoju, gdzie zastali Ewę trzymającą w zamyśleniu kawałek ceramicznego skrzydła anioła.

– To taki proces. Linie żeńskie rodu się oczyszczają – wyjaśnił Horst. – Proszę zostawić. Mają tam leżeć, jest im to potrzebne.

– Komu? – Zdziwiła się Ewa.

– Przodkom.

Podczas gdy Ewa stała jak wryta, przetwarzając odpowiedź, którą otrzymała, mężczyźni, jak gdyby nigdy nic, kontynuowali rozmowę o miejscach mocy i zbudowanych tam

w późniejszych wiekach kościołach, które w ten sposób sztucznie podnosiły wibracje wiary samej w siebie.

– U mnie to się zaczęło od tej mojej śmierci klinicznej – powiedział Wincent.

– Byłeś w stanie śmierci klinicznej? – Ewa wypaliła z niedowierzaniem, nie zważając na to, że niepostrzeżenie przeszła z mężczyzną na ty.

– Miał zapasć – wtrącił Horst.

– Według wyników badań lekarskich nie powinienem żyć. A jak zemdlałem, to obudziłem się na pięknej łące i było mi tak błogo, że za cholereę nie chciałem tutaj wracać. Ale wtedy ta dziewczyna z pogotowia mnie ocuciła.

– A to kurwa! – skwitował Horst i oboje wybuchnęli niepoświadczonym, głośnym śmiechem.

To był moment, który przelał czarę absurdu. Ewa odstawiła filiżankę i bez słowa ruszyła do wyjścia. Horst dogonił ją w progu:

– Proszę dać znać, czy jesteście w stanie zaproponować klientom chociaż w miarę przyzwoite warunki cenowe. Jeżeli tak, proszę się nie krępować i wystawić polisy. Co do podpisów, wiesz, gdzie mnie szukać.

– Oczywiście, zajmę się tym od razu po powrocie do biura.

– No to cześć, do zobaczenia.