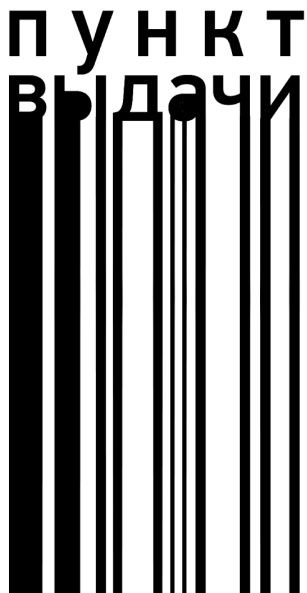



PogosYun

П У Н К Т
В Ы Д А Ч И



Москва
Издательство АСТ
 АСТРЕЛЬ СПб

УДК 821.161.1
ББК 84(2Рос=Рус)6
П43

Дизайн обложки и иллюстрация *Юлии Межовой*

PogosYun.

П43 Пункт выдачи / PogosYun. — Москва : Издательство АСТ : Астрель-СПб, 2026. — 416 с. — (ОДОБРЕНО РУНЕТОМ).

ISBN 978-5-17-185066-1

Молодой человек устраивается на пункт выдачи заказов и вскоре понимает, что за каждой посылкой стоит целая история. Через всевозможные ситуации, связанные с покупателями и сложностями своей работы, он раскрывает закулисы современной онлайн-торговли. Эта книга — история о людях, которые стоят за доставкой и бесконечным потоком посылок, об их радостях и трудностях, смешных моментах и настоящих вызовах. Читатель погружается в атмосферу суматохи, вызванной объемами работы, ковидом и забастовкой.

«Самое главное — я накопил столько курьезных случаев за время работы, что не прочь поделиться ими и, наверное, написать книгу. Или хотя бы методичку „Как выжить на пункте выдачи и не начать грызть коробки и нервы?“».

PogosYun

УДК 821.161.1
ББК 84(2Рос=Рус)6

ISBN 978-5-17-185066-1

© PogosYun, текст, 2026
© ООО «Издательство АСТ», 2026

Часть I.

Первый год

Глава I. Поиск работы

— Мы вам обязательно перезвоним! — Я услышал эту фразу из уст очередного HR-специалиста.

— Я вас понял, — вздохнул я. — До свидания...

Я вышел из кабинета рекламной конторы, где в который раз пытался устроиться на работу после окончания университета в Петербурге. Дверь за спиной хлопнула — коротко, резко, — будто подчеркивая финал очередной попытки. И вот, после того как меня вежливо, официально и абсолютно безапелляционно отправили туда же, где я бывал уже десятки раз, я просто стоял в коридоре и не знал, что делать дальше.

Работа мне была нужна — кровь из носу.

Не хотелось сидеть на шее у родителей — им сейчас было нелегко. Пусть я и родился с серебряной ложкой во рту. Ложка, правда, давно потускнела, а ощущение «особенности» испарилось сразу после выпуска из вуза.

Отчаяние накрыло так внезапно, будто кто-то вылил ведро холодной воды мне на голову.

Звонок от мамы.

- Привет, сынок! — сказала она.
- Привет...
- Ну что? Как собеседование?
- Очередное: «Мы вам обязательно перезвоним!», — вздохнул я.
- Оу... мне так жаль, сынок.
- Мне тоже! Похоже, по специальности сейчас невозможно найти хоть что-то, раз у нас тут кризис... — Я потер глаза. — То я «слишком без опыта», а им требуется опытный спец, то... — Я не смог договорить. — Может, мне стоит пока поискать что-нибудь попроще, чтобы потом найти приличную работу?
- Деньги тебе тоже нужны! Мы с папой держим за тебя кулачки.
- Спасибо, мам...

Я повесил трубку и пошел домой. Почему я надеялся на эту контору? Их офис ближе к дому, так что идти было всего несколько минут.

У нашей семьи есть две квартиры, доставшиеся от деда. Родители жили в Выборге, а я отдельно — на северо-западе Питера, пытаюсь наладить свою жизнь с минимальным вмешательством моей семьи. Я вернулся в квартиру, где чувствовал себя одиноко. Достал из сумки энергетик, сделал пару глотков, лег на кровать и стал смотреть в потолок.

Надо было решать, что делать. Четыре года обучения в бакалавриате просто выброшены в мусор.

«Почему мне так не везет?» — размышлял я.

Я лежал на спине и смотрел в потолок целый час, практически не двигаясь. Я думал, куда устроиться... хотя бы на время...

Идти на заправку? Можно подхватить какие-то легочные болезни. Всякие сетевые фастфудные заведения тоже были не вариант. Неблагодарная работа: торопливо готовить какой-нибудь тройной бургер с чесночно-кетчупным соусом вперемешку с перцем халапеньо.

Я решил поискать на сайте что-нибудь поближе к дому. И тут вспомнил про известный интернет-магазин, куда сам иногда захаживал за разными заказами.

Может, это оно?

Я посмотрел название вакансии: «Менеджер пункта выдачи».

Описание: «Наш интернет-магазин — крупнейший маркетплейс на территории России и стран СНГ. Наши клиенты делают больше 143 млн заказов ежедневно, 4 из 10 заказов доставляем на следующий день». Звучало обнадеживающе.

«Обязанности:

- Прием и распределение товара на пункте выдачи заказов.
- Выдача товаров клиентам.
- Ведение базы во внутренней системе.
- Консультирование клиентов по работе Компании».

Я подумал, что, вроде как, ничего сложного в этом нет. По зарплате обещали на тот момент пятьдесят тысяч в месяц. Неплохие деньги для того времени. И вот я решил все разведать и заодно забрать из пункта выдачи заказанный финский словарь.

Я надел куртку и вышел на улицу. Погода, как назло, решила изобразить классическое питерское настроение: мелкий дождь, серое небо, ветер, который, будто специально, дул именно за воротник.

Нужный мне пункт выдачи находился сравнительно недалеко — пара остановок на автобусе. Помню, как я забежал туда за своими заказами, но никогда особо не думал, какая там внутренняя кухня. Просто маленькое помещение, пара стеллажей, стойка, за которой сидел уставший человек, и толпа людей, которые почему-то всегда недовольны. Только и всего.

Когда я подошел, дверь была приоткрыта, а изнутри слышалось оживленное шипение. Похоже, кто-то опять ругался.

«Чудесное место для начала новой жизни... или хотя бы временного этапа», — подумал я, тяжело вздохнув.

Я вошел.

За белой стойкой стояла девушка гламурной наружности лет, наверное, двадцати пяти, то есть примерно моя ровесница. Кажется, ее звали Кира. По другую сторону стойки (или ресепшена) стоял мужчина, который спорил с ней, видимо, из-за заказа.

— У меня написано, что куртка синяя, а вы мне доставили красную! — возмутился он.

— Вы же забрали красную куртку, не посмотрев. И не сдали... — ответила менеджер пункта.

— Да жена моя, дурында, заказала!

— Оформляйте через возврат! — строго сказала Кира.

— Извините, я бы хотел забрать заказ, — вмешался я.

— Я тут пока свои вопросы решаю, жди! — Клиент огрызнулся уже на меня.

— А если не могу ждать, то что? — спросил я, улыбувшись.

— Ничего... подождешь!

— Подожду, но только если будет больше народу, то объектом ненависти станете вы, а не эта прекрасная дама.

— Да это татуированная скинхедка какая-то!

— Что-то не вижу ничего в ней такого... провокационного, — продолжал улыбаться я. — Идите и разбирайтесь со своим заказом дома!

— Ну погодите у меня!

Мужик ушел. Кира мне сказала:

— Ох, спасибо, молодой человек. Задрал совсем. Вот жду, когда мой начальник наконец найдет мне сменщика, а то устала работать каждый день.

— Каждый день? — удивился я.

— Да, мой напарник ушел на пенсию, вот вакансию открыли.

— Такое совпадение, я ищу работу как раз.

— Это замечательно! Но вы видели, как у нас тут всё...

— Ну... одно могу сказать, скучно на работе точно не будет, — с иронией заметил я. — Но раз нужна работа, буду терпеть некоторые... стрессовые ситуации.

Кира тяжело выдохнула и откинула со лба выбившуюся прядь темных волос.

— Вы бы знали, молодой человек, сколько таких, как он, приходит каждый день... — сказала она. — Люди думают, что мы тут — часть какого-то вселенского зла. Что мы специально им не выдаем их заказы, вскрываем их, жжем, ржем и срем на складах, я не знаю... Про склад этот... сортировочный центр под Питером я вообще молчу. Мы его между собой называем Адским складом.

— Ну, судя по его реакции, тот мужчина так и думал, — отметил я.

— Он каждый месяц приходит вместо своей жены. Все время что-то не то. То цвет не тот, то коробка помята, то жена не то заказала... Короче, семейная трагедия мирового масштаба, — махнула она рукой.

Я улыбнулся.

— А ваш начальник где?

— У нас пункты выдачи объединены в филиалы, и вот конкретно наш руководитель филиала, Геннадий Денисович, следит за нами с компа из своего дома. Иногда приезжает лично проверять. Мужик, конечно, строгий, местами вредный, но справедливый. Слегка, конечно, со своими тараканами. Он вечно у нас занят, когда задаем какие-то вопросы, но, если слышит словосочетание «кандидат на вакансию», появляется мгновенно, как кот за кормом.

Кира посмотрела на меня внимательнее и прищурилась:

— Вы правда хотите здесь работать?

— Лучше какая-то работа, чем никакой, знаете ли...

— Прекрасная мотивация, — сказала она, криво улыбнулась и набрала нужный номер. — Геннадий Денисович, добрый день! У нас есть кандидат на моего сменщика... Да, приезжайте. — Потом она обратилась ко мне: — Он сейчас будет.

— Можно я заберу заказ, пока жду?

Прошло минут двадцать. Пока я сидел на скамейке и читал свой полученный финский словарь, Кира собирала отказные товары обратно в картонную коробку — они еле помещались.

— Сразу скажу, у нас таких отказов до фига и больше. Помни про обувь и куртки — клиенты заказывают

десятки вариантов, а берут один. Всегда удивлялась: откуда у них деньги на такие большие предзаказы!

— А постоплата или чего-то подобное? — удивился я.

— Ты шутишь, парень? Если такое введут — апокалипсис пункту!

Тут дверь распахнулась так резко, будто ее пнули снаружи.

Внутри шагнул бородатый, высокий, под два метра, мужчина лет сорока пяти — пятидесяти, этакий стереотип из лихих девяностых, в кожаной куртке, которая видела больше сезонов дождей, чем среднестатистический петербуржец. Куртка была расстегнута, в руках — пластиковый стаканчик с кофе, а под мышкой — папка, набитая распечатками.

— Так! — громко произнес он, окидывая взглядом помещение. — Где наш герой?

Кира тут же выпрямилась, будто перед ней появился командир военной части.

— Вот он, — кивнула она на меня. — Кандидат.

Начальник прищурился, глядя на меня так, словно оценивал не человека, а странный товар, который мог либо подойти, либо оказаться с браком.

— Так... молодой человек... — начал он, подходя ближе. — К нам на работу хочешь?

Его приближение было таким угрожающим, казалось, еще чуть-чуть, и он пырнет ножом.

— Д... да, — ответил я, собираясь взять себя в руки. — Рассматриваю такую возможность.

— Возможность, говоришь... — протянул Геннадий Денисович, отпивая глоток своего кофе. — Возможность тут одна — работать. Иногда даже выходить раньше, чем надо, особенно когда праздники. А иногда уходить позже, чем позволено. Как относишься к этому?

— Нормально, — сказал я, хотя сам не был уверен.

— Стопроцентной должна быть уверенность! Людей со слабым стержнем мы не держим, те быстро добровольно бегут, если не справляются. Мы берем тех, кто достаточно осознает, куда устроился и чего ожидать от начальства, от клиентов и от распоряжений из Москвы, которые не всегда адекватны... м-да... — Руководитель филиала прокашлялся и продолжил: — Скажу без купюр. У нас целевая аудитория — сборище разных настроений, и некоторые более отбитые, которые видят в тебе больше обслугу и ведут себя так, будто купили не чехол для телефона, а килограммовый золотой слиток. Но в любой штатной и нештатной ситуации — должна быть немедленная реакция: заказ пришел — выдавай, не пришел — объясняй как угодно. Сканер завис — перезапусти, система легла — молись, кому ты там молишься. Клиенты ругаются — улыбайся. Ясно?

— Думаю, да.

Геннадий Денисович хмыкнул и повернулся к подчиненной:

— Он чего, Кир, стесняется? Или это у него первый этап — «я растерян, но держусь»?

— Первое, — спокойно сказала она. — Но он достаточно вмняемый. Клиента вон успокоил.

— О! — оживился Геннадий Денисович. — Это уже показатель. Стрессоустойчивость — наше все. А то тут такие приходят... — Он махнул рукой. — Ладно. Пойдем, доброволец, посмотрим, что ты из себя представляешь. Кира, стойку не бросай.

Я кивнул, и мы пошли к двери, ведущей на склад. Тот встретил нас запахом мокрого картона, пластика и какой-то тягучей пыли. Слабоосвещенное ртутной лампой помещение было явно меньше, чем требовалось для объемов заказов. Часть из них лежала на стеллажах под номерами, часть находилась на полу в фирменных полиэтиленовых пакетах с бирками и именами клиентов.

Геннадий Денисович развел руками.

— Первое, что делает менеджер пункта выдачи, — это принимает приходные коробки с товарами, до десяти часов утра. То есть к моменту открытия пункта выдачи все должно быть принято, иначе депремирование. Поэтому надо раньше приехать и рассчитать время. Каждый номер, каждая бирка — это ID клиента, который заказал сюда товар. Иногда тут бывают настоящие «Зона 51» или Бермудский треугольник, потому что случается, что исчезают посылки, которых никог-

да не было, и появляются те, которые никто не заказывал. Да, Кира? — крикнул он в приоткрытую дверь.

— Это шутка такая? — осторожно спросил я.

— Нет, — серьезно ответил он. — Наш Адский склад, главный сортировочный центр в Питере, кидает все подряд, а мы потом ищем концы. Иногда удается. Иногда нет. Главное — делать вид, что мы контролируем ситуацию. — Геннадий Денисович приказал мне: — Подними коробку.

Я поднял.

— Еще раз.

Я поднял снова.

— Нормально, — сказал он, будто оценивал лошадь перед покупкой. — Спину не сломаешь, еще один плюс.

Затем взял пакет и тряхнул им:

— А вот такие — самые опасные. Написано два килограмма, а внутри может быть что угодно: от набора кастрюль до кирпича и наковальни. Тут как в лотерее, фиг знает, что клиент закажет.

Я невольно улыбнулся.

— С чувством юмора у вас тут... всё в порядке.

— Иначе мы бы уже сдохли на такой неблагодарной работе, — фыркнул Геннадий Денисович. — Ладно. Быстро пройдусь по основам.

Он показал: где принимают поступления в клиентской зоне; где лежат возвраты; где коробки, которые «никто не заберет, но выбросить нельзя»; и где

тот самый угол, в котором, по словам Киры, когда-то сидел ее напарник, прежде чем уйти на пенсию.

— Понятно? — спросил он, глядя на меня.

— В целом да. Выглядит... немного хаотично.

— Хаотично — это когда коробки валяются не по углам, а где попало. А тут — порядок. Тут система. Просто она... своя, но привыкнуть можно.

Геннадий Денисович снова отпил глоток своего кофе — уже остывшего, судя по его сморщенному лицу.

— Ну что, боец, справишься?

— Думаю, да, — пожал плечами я.

— Ладно, проверим тебя. Поработаешь с Кирой завтра. Быть в восемь утра, не опаздывать. Форма — любая, только без рваных джинсов и надписей «я ненавижу людей». Хотя... это даже было бы честно, — усмехнулся он. — Хорошо. Кира оформит. Добро пожаловать в наш маленький ад.

Геннадий Денисович пожал мне руку, чуть ее не сломав, и развернулся к выходу.

Как только мой будущий (наверное) начальник ушел, Кира сказала:

— Считай, ты принят. Завтра поработаешь со мной, а там решишь окончательно, пойдешь к нам или нет. Но, в любом случае, добро пожаловать, напарник, — улыбнулась она.