



呼叫人生

HUJIAO
RENSHENG

杨 萍 〇 著

一场相遇，一场美丽。滚滚红尘中，你我于不经意间擦肩，而后回眸……

擦肩而过是种遗憾，电话中邂逅是种浪漫；不曾经失去，就无所谓拥有；不经历风霜，就无所谓阳光。

在呼叫中心我们的心中有呼叫，在呼叫中我们相遇在呼叫中心。双手合十、四目流转中，该怎样呼叫我们的人生？

新 华 出 版 社

呼叫人生

HUJIAO
RENSHENG

杨 萍 〇 著



新 华 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

呼叫人生 / 杨萍著. —北京: 新华出版社, 2013.4

ISBN 978-7-5166-0436-6

I. ①呼… II. ①杨… III. ①长篇小说—中国—当代 IV. ①I247.5

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第070255号

呼叫人生

作 者: 杨 萍

出 版 人: 张百新

责任编辑: 徐 光

封面设计: 李尘工作室

责任印制: 廖成华

出版发行: 新华出版社

地 址: 北京石景山区京原路 8 号

邮 编: 100040

网 址: <http://www.xinhupub.com>

<http://press.xinhuanet.com>

经 销: 新华书店

购书热线: 010-63077122

中国新闻书店购书热线: 010-63072012

照 排: 李尘工作室

印 刷: 北京新魏印刷厂

成品尺寸: 170mm × 240mm

印 张: 21

字 数: 329千字

版 次: 2013年4月第一版

印 次: 2013年4月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-5166-0436-6

定 价: 38.00元

图书如有印装问题, 请与出版社联系调换: 010-63077101



contents 目录

第一章	渺 茫	1
第二章	起 航	16
第三章	漂 泊	31
第四章	过 往	46
第五章	转 折	62
第六章	找 寻	79
第七章	遭 遇	95
第八章	错 过	107
第九章	遇 见	119
第十章	奔 波	136
第十一章	相 爱	147
第十二章	努 力	157
第十三章	选 择	170
第十四章	成 长	181
第十五章	破 灭	195



第十六章	奋 斗 207
第十七章	纷 飞 224
第十八章	沉 浮 245
第十九章	重 生 261
第二十章	返 航 280
第二十一章	前 行 297
第二十二章	归 航 315

第一章 渺 茫

夕阳下，一人一马，一只短笛吹断天涯；断桥边，一池一鸭，一处凝眸
花落苦夏；午夜，一杯一茶，一曲散尽月满枝芽。

迷雾深处崎岖着回家的路；深深庭院回荡着离别的舞；——渺茫散尽，
希望就在不远处。



接到那个电话的时候，果冻和斯烟正在东门旺角逛街。

果冻看中了一条长裙，不算贵，要价80元，果冻琢磨着应该能讲到40元，这点她对斯烟极其有信心。深蓝色，两边各有一个大大的口袋，中间一排用同色布料包裹的扣子，料子摸起来很柔软。果冻向来喜欢带扣子的裙子和带腰带的衣服，每次遇到都像日本兵看见花姑娘一样口水直流，尤其是口袋里没钱的时候。“老板，能试吗？”老板肥嘟嘟的，一头小卷发，让人感觉其手臂间实在应该抱条宠物狗。老板用行动代替了语言，从屋角处拉出一布帘子，麻利地将一端挂在了另一面墙上，围成了一个试衣间。果冻钻了进去，快速地将裙子套上了。可惜，果冻今天是穿着牛仔裤和运动鞋出来的，这裙子本来就长，搭着运动鞋都要拖到地了。果冻从帘子里钻了出来，踮起了后脚跟，做穿高跟鞋状，在镜子面前转了两圈，还不错。果冻带着征询的眼光望向斯烟，斯烟瞟都没瞟裙子一眼，自顾自地浏览着一排小背心。果冻知趣的撅了撅嘴，有些泄气。也是，现在流行省布料、透气、凉快、尽显臀部完美曲线的小短裙，谁还穿这种长裙啊。斯烟没开口评价算是客气了，这老佛爷要是开口肯定又是一顿打击讽刺骂。但，老佛爷看不中就不会帮自己讲价。斯烟在这方面有绝对的原则，绝不放纵果冻买一些没品位的東西，那是助纣为虐。果冻摸了摸瘪瘪的口袋，决定放弃了。每当这时果冻就会想起孔乙己的那句“硬硬的还在。”而自己这口袋从来都是瘪瘪的啥都不在。

女人的痛苦莫过于口袋里装着钱却买不到喜欢的衣服；更为痛苦的是遇见了喜欢的衣服口袋里没钱；最痛苦的是，围着心爱的衣服流了几缸口水，辗转了几个不眠之夜，一咬牙一跺脚决定后半个月与方便面死磕，而后揣着钱雄赳赳气昂昂的到了商店后发现，衣服卖完了。

果冻垂头丧气地跟在斯烟后面继续转悠。在一个叫“往事如花”的小店里，斯烟看中了一条豹纹吊带，150元。墙上明镜高悬着“谢绝讲价”。一个老男人慢悠悠地喝着功夫茶，丝毫没有在意两位美女客人的到来。斯烟拿着那件豹纹小吊带左看右转的，一副爱不释手的样子。“老板，为什么是往事如花呢？”果冻带着些讪笑望着老板那张极不可爱的脸。果冻不单单是和老板套近乎，也确实对这名字有些好奇。老男人抬起了满是赘肉的脸，嘴角咧了一下，似乎有些笑意。“记忆中开满鲜花啊。”老板的解释倒是让果冻有些诧异，心生了些许好感。“老板，您真有品位啊。”斯烟知趣的接了过来，“这名字好，浪漫、温馨，深有寓意啊。”果冻最佩服斯烟的就是这点，总是知道什么时候对什么人说什么话。“老板，您这年轻时候也有很多浪漫满屋的故事吧？”斯烟拿着豹纹小吊带凑近了老板，老板放下了茶杯，脸上泛起自豪、幸福夹杂着狡黠的神情。斯烟做出了洗耳恭听状。“往事如风、往事如烟啊！”老板一副想说不敢说，不说又难受的纠结样让果冻想笑。“老板，您先把这钱收了，我们好洗耳恭听您的故事啊。”斯烟从口袋里掏出了50元，笑意盈盈的递给了老板，老板似乎也没在意，伸手接了过来。果冻知道现在需要做的就是找个借口迅速撤离了。“还有100呢？”突然，从小小的柜台后站起来个瘦小的女人，目露凶光地盯着斯烟。斯烟和果冻都吓了一跳，果冻伸长了脖子仔细观察了一下，原来柜台后面放着一张矮小的凳子，再坐个矮小的人还真不容易看到，怪不得刚才老板一副欲言又止的样子呢。斯烟倒是反应快，抓起豹纹小吊带就要走，瘦小女人反应更快，一把抓住了斯烟，“不付钱就走，打劫啊。”斯烟气急败坏的回头大声喊道：“谁打劫啊，老板已经同意了！就这么一个小东西还150元，你才打劫呢！”果冻知道这种情况下斯烟是绝对不会轻易败下阵来的，反而会激起美女的斗志，赶快试图让斯烟把小吊带放下走人。

这时候，电话响了。果冻拿起了电话，示意斯烟这是个重要电话，一手拿着电话，另一手抓着斯烟往外拖。斯烟半推半就的扔了小吊带、收起了50元钱走了出来。

慌乱中果冻没看电话号码就接通了电话。“您好！”“你好，请问是郭冬冬吗？”果冻的本名叫郭冬冬，只不过从小到大一直被叫做果冻，果冻自己也喜欢那种软软的透明的食物，也就乐得被叫做果冻了。时间长了自己都把自己当成果冻了。经常听到朋友故意在自己面前喊着吃果冻的时候，果冻就跟着



一起傻呵呵地笑。“是的，我是。”“这里是阳光呼叫中心，现通知你明天下午两点到我公司参加面试。请记一下我公司的地址好吗？”一听到面试两个字，果冻的神经立刻绷紧了，“好的，请稍等。”果冻蹲了下来，手忙脚乱地在包里翻着，越紧张越找不到纸笔。果冻一着急，把包里的东西一件件的往外掏，一把雨伞、一个塑料袋里装着吃了一半的玉米、一个手机充电器、一个钱包、一瓶矿泉水、一串钥匙，最后翻出来的是一支笔。可是怎么也找不到纸，斯烟也跟着乱翻着。还是斯烟机智，把手伸了出来，示意果冻将地址记在自己的手上。果冻满含深情地看了一眼斯烟，斯烟也满含自豪地白了果冻一眼。

“龙华……街道……园区……3栋……”，地址够长的，好不容易记完了，斯烟细白的手上也被写满了字。“好的，谢谢！”果冻好不容易挂了电话，胡乱的把摆了一地的东西塞回了包里。

“什么公司啊，这么远？”斯烟有些不解。“什么公司？”果冻忽然想不起来了，刚才太忙乱，完全没记住公司的名字。“什么工作呢？”面对斯烟的追问，果冻更是大脑一片空白。“好像是什么呼叫中心吧。”最近急于找工作，胡乱地在网上投了一堆简历，真的没什么印象了。“呼叫中心？哦，我知道是干什么的。”在果冻心中斯烟是老佛爷不仅是因为这大小姐很难伺候，还因为斯烟是个老江湖，社会上的事情比自己懂得多得多。“接电话的？”果冻恍恍惚惚的好像知道呼叫中心是干什么的。“是的。”斯烟肯定地点了点头。

果冻对接电话的工作没什么感觉，好像那是个没什么技术含量的工作，只要长了嘴就可以。而且，好像要经常挨骂。想到这里，果冻心里有些不舒服。“算了，别去了，那工作很难做的。而且，那地方也太远了。”斯烟劝着果冻。果冻早就听说关外很乱，并且龙华那一带自己从来就没去过，印象中很偏远。“嗯，算了，不去了，等周一继续去人才市场。”

两个人逛了一上午了，又累又饿的，坚持着走到了宝安路，坐上18路回到了位于田心村的出租屋。

好不容易爬上了位于八楼的家，斯烟甩掉一只凉鞋，另一只脚奋力甩了几次均以失败告终，一瘸一拐的扑向了门口的破沙发。由于用力过猛，斯烟被破沙发上鼓起来的钢丝撞上了，疼得大叫了一声，一气之下将另一只凉鞋甩出了好远。“当初就不应该捡人家扔下的这破东西，不被撞死也被气死了！”

“就是，现在想扔出去都难了，当初咱俩抬上来的时候可是使出了毕生的力

气，我可不想再折腾了。”果冻有气无力的踉踉跄跄地把自己摔在了床上。

果冻和斯烟是佳木斯师专的校友，果冻学的是中文专业，斯烟是地理系的。果冻是黑龙江七台河人，高中时候太过贪玩不学习，结果只考上了这座家门口的师专。斯烟是贵州人，当年为逃离整天吵架的父母来到了佳木斯一个远房的姑姑家里读书，结果稀里糊涂的也上了佳师专。两个人上学的时候接触很少，不在同一个专业，两个人的性格也完全不同，直到现在果冻也经常觉得两个人的沟通经常处于不同的频道上。斯烟毕业后直接来到了深圳，而果冻毕业后在家乡待了两年也没找到什么工作就和一个朋友来到了深圳。那个朋友只在深圳待了一个月就失望的打道回府了。果冻不想这么灰溜溜地回去，决定在深圳挺下来。朋友走后果冻茫然中给斯烟打了个电话，斯烟也是一个人漂着，很快两个人就开始了“同居”生活。

两个人都是到了深圳后才知道学师范的和文盲没什么区别，在找工作这方面处于绝对的劣势。尤其是专科，自己都瞧不起自己，被招聘公司瞧不上也纯属正常了。果冻之前做过超市收银员、一家培训学校的咨询顾问。但都好景不长，或者是公司裁员或者是倒闭，反正很快就失业了。这次，果冻已经失业一个月了，眼看着本就瘪瘪的口袋日渐更瘪了，心里念叨着“没有最瘪，只有更瘪”的口号每天都处于焦急地找工作状态之中。斯烟目前在房地产中介公司做销售员，就是那种穿着劣质的深蓝色制服每天拿着一串钥匙骑着电动车和保安玩着捉迷藏游戏，做着爬楼梯运动的业务员。

深圳的大街上职业感最强的有两种人，一种人是卖保险的，一种就是卖二手房的。都是深蓝色制服，只不过卖保险的制服料子要好些，脸上自信的笑容更多些。自然，内心也需要更强大些。

房产中介的工作属于那种可能几个月不开张，但开张一次就能吃上几个月的工种。斯烟的这个工作做了一年多，还算好，基本上属于吃不好也饿不死的状态，平均下来一个月也能有个3400千元，还能够帮助果冻渡过难关。

现在，两个人在田心村租的这个房子每月900元房租，是民房，整栋房子都是一个美女房东的。房子还不错，除了太闷热、太狭小以外没什么大毛病。刚搬来的时候果冻在超市上班，下夜班的时候经常看到楼下有几个年老色衰的女人晃悠着。果冻以为这些人是帮着同伙望风的，就神色紧张的和斯烟商量着搬家，结果被斯烟笑话了一顿。“不是小偷团伙，是做那个的。”“哪个？”



果冻一脸茫然。“那个就是那个！”斯烟经常对果冻的无知寄予深深的同情。果冻过了几天终于明白那个是哪个了。

斯烟倒在沙发上很快睡着了。果冻感觉有些饿了，忽然后悔刚才在楼下没有直接把菜买回来，这还得折腾下去买菜。“没有智力害死人啊。”果冻不知道是对自己生气还是对八楼生气，嘟囔着下了楼。到附近的小菜场买了把空心菜、一捆韭黄、五个鸡蛋，气喘吁吁地爬了回来。做好饭，斯烟还在睡着，果冻犹豫着要不要等斯烟睡醒了再吃。

斯烟是个绝对的美女。魔鬼身材天使脸蛋再加上中国好声音，使得斯烟大学时就是众多男生的梦中情人。斯烟当年和一个高、才、帅的副教授拍拖，两人可谓是校园的一道风景线。果冻也曾经在校园里遇见两个人，直到现在果冻还记得当年自己仰慕的看着两个人的情形：斯烟高傲而美丽，副教授帅气而挺拔。可惜好景不长，后来副教授娶了位副市长的千金，风景被破坏了。斯烟也是因为这事负气来到了深圳。

斯烟经常劝果冻也去做房产中介，果冻也认真考虑过。在果冻眼里这世上最难的事情就是让别人心甘情愿的把钱放到自己的口袋里，而销售人员能够做到，所以果冻非常佩服销售人员。但自己和陌生人熟悉的进程相当慢，不像斯烟那样见什么人都能够很快熟络起来。所以虽然果冻也很羡慕斯烟，至少人家能够养活自己啊，但想想自己傻呆呆的样子就泄气了。

“咚咚咚”，有人敲门，是美女房东。美女房东人很温和，两个人在这里也住了一年多了，所以都很熟悉了。斯烟也被敲门声惊了起来。“还没吃饭啊。”美女房东说话一直很柔和。“刚逛完街回来。”“也刚好，这时候吃饭就带着晚饭了。”“嗯，呵呵。”果冻有些纳闷，房东每次都是收房租的时候过来，现在是月中，这个时候过来会有什么事情呢？“不好意思啊，现在咱们这边的房租都已经涨了。其他的房户上个月就已经涨了，你俩一直很会照顾房子，让你们住这里我很放心所以也就没涨。但是这个房子有我老公的姐姐一份的，这次她从香港过来，跟我说一定要都涨。你看我也没办法。”果然，房东是无事不登三宝殿。“那涨多少呢？”“涨价”这个字眼让果冻的神经紧绷了起来。“涨五百，每月1400元。不过你们可以考虑一下，也可以再看看其他的房子。”斯烟的脸紧绷着，一句话也没说。“那就不打扰两位了，我先回去了。”说完，房东走了。

果冻一屁股坐到了床上，完全没有了食欲。“没事，别担心。等我周一到公司找找看，有没有更合适的房子。”这句话让果冻来了精神，“是啊，你们有资源，如果能找到便宜的咱们就搬吧。”斯烟的话让果冻的眼睛一亮，走过来搂住了斯烟，“斯烟，都是我连累你了，等我上班赚了钱一定报答你。”果冻由衷地说。这个月的房租是斯烟一个人交的，现在没找到工作，看来下个月的房租又得让斯烟先交上了。“你报答我？以身相许？哈哈，我还不不要呢。”说笑间，果冻又恢复了食欲。

深圳的5—10月间是最闷热的。果冻和斯烟的房间在顶楼。到了晚上，积聚了一天的热气散不尽，房间里闷热的让人难以入睡。两人合睡一张床，都在床上翻来覆去的睡不着。辗转了一会，好不容易要睡着了，楼梯间有人高喊：“喂，你们收拾好了没有啊，上来打麻将。”这栋房子在田心酒店的旁边，很多酒店的员工住在这楼里。这些人下班晚，每天下班后都是这样楼上楼下的相互吆喝着搅得四邻不安。曾经有邻居抗议过，但怎奈这栋楼里大部分人都是酒店的员工，他们人多力量大，面对邻居的抗议全然不理，搞得非酒店员工的租户只能忍气吞声。

果冻本来就心烦，加上房间闷热，赌气地坐了起来。斯烟翻身下了床，“走，咱到天台上去睡。”“咱也去天台？”确实，很多邻居晚上在天台上睡觉，那里凉快些。但是果冻和斯烟却从来没去过，果冻总觉得两个女孩和大家住在一起不方便也不安全。斯烟倒很坚定，“怕什么，那么多人谁还敢怎么样！”果冻想了想也就跟着斯烟一起抱着凉席和两个枕头来到了天台。天台上已经横七竖八地躺了好多人，四个角落已经被别人占据了，两个人找了个靠近边缘的地方躺了下来。果然，楼上阵阵微风吹过，感觉舒服多了。一会，斯烟就沉沉地睡去。果冻瞪着眼睛望着天空发了一会呆，感觉对未来很茫然。明天的早餐在哪里呢？

仔细算算，自己来深圳也快一年了，加起来也没赚到几个钱，现在口袋里只剩下了不到500块钱，房租又要涨了。虽然斯烟一直不和自己计较什么，也不让自己花什么钱，但不能一直这么过下去啊。斯烟也不容易，爸爸整天喝酒赌博，妈妈经常打麻将。斯烟每次接到家里电话就心烦，电话的内容始终是要钱。想着想着，果冻忽然想起了那个面试，哦，地址还在斯烟的手上。果冻轻轻地把斯烟的手掰开想找地址。可是，手上什么都没有了。果冻想起来了睡



觉前斯烟冲凉了，当时两个人都没想去应试，也就没在意这个地址。现在，果冻忽然很想去应聘了，管它是不是接电话呢，管它在哪里呢，先安顿下来再说吧。果冻忽然想到自己是在网上投了简历的，应该能够在投简历的记录里面找到公司地址。果冻马上下楼回到房间打开了电脑。果然，在投简历的记录里找到了公司的地址，果冻赶快把地址记了下来，这才上楼沉沉睡去。

斯烟坚决反对果冻去龙华面试，“这什么公司啊，周日面试。要么神经病要么工作狂，你还是别去了。”“我就是去看看，长些面试经验也好啊。”果冻嘴里咬着牙刷，含混不清的说。“这种公司学不到什么东西的，算了吧。”“为什么？”果冻不明白斯烟是根据什么判断的。“有些公司上班没什么事，一到下班就开会；还有的公司领导神经病，下了班坐在办公室不走，结果大家都跟着不走。”果冻想了想，自己还真没遇到过这样的公司。“下班为什么不走呢？”“做给领导看呗，其实大家都在打游戏。”斯烟撇了撇嘴，满身满脑的不屑。“周日面试，估计这个公司也是这种情况。”果冻对斯烟的话半信半疑的，还是决定去应聘。“那你穿什么去？”斯烟看出拦不住果冻了，“穿什么？”果冻低头看了下自己，T恤衫牛仔裤。“穿我的套装吧。”斯烟从床上爬了起来，从布衣柜里拿出了那套当初花了血本买回来的白色套装。果冻总觉得斯烟穿这套衣服可以做白领的形象代言人了。果冻穿上后在镜子前转了两圈，对着自己叹了口气。同样的衣服，穿在自己身上的效果至少要开平方。和斯烟在一起，果冻总觉得自己是根号2。果冻泄气的脱了下来，决定还是穿牛仔裤去，随它大小便吧。

龙华很远，下午2点面试，果冻11点就出门了。还好，转了两次公交车，下车后又坐了一段黑摩的就到了。1点钟，果冻到了阳光呼叫中心。

阳光呼叫中心位于一个工业园区内，园区内来来往往的都是一些穿着工厂制服的打工妹。果冻按照一楼电梯旁的指示来到了会议室。房间里已经有10多个人了，有几个人在相互交谈着。果冻和陌生人熟络的进程很慢，并且从不主动和陌生人搭话。果冻找了个靠窗的位置坐了下来。慢慢的，房间的人多了起来，果冻大致数了一下，大约有七八十人吧。果冻有些奇怪，什么工作需要这么多人？果冻正思量着，一个女孩在旁边坐了下来。“你以前做过吗？”果冻友好地笑了一下，摇了摇头。“你做过吗？”“嗯，我以前在别的公司做过。”果冻有些奇怪，“那为什么不做了呢？”“那公司加班太多了，我曾经

一个月没休息过。那个公司关系也复杂，谁和经理关系好就提拔谁。”果冻听得有些发慌。“这里不会这样吧？”女孩不置可否地笑笑。

果冻心里正慌乱着，一个女孩走到了讲台上。

“大家好，我是人力资源部的夏薇，欢迎大家来到阳光呼叫中心应聘。今天的面试分为三个环节，笔试、打字和朗读。结束后大家回去等通知，我们会在三天内通知合格者参加下一轮的面试。咱们首先进行统一的笔试，然后分成两组分别参加打字和朗读测试。”夏薇的一番话让果冻既兴奋又紧张。兴奋的是，这种面试从来没经历过。来到深圳后参加过很多次面试了，每次都差不多，自我介绍、回答几个问题、说一下薪资要求就完事了。这样的面试让果冻感觉很新鲜。紧张的是，这么复杂的应聘考试自己行吗？果冻看了看旁边的女孩子，“这个行业的招聘都这么复杂吗？”女孩子撇了撇嘴，摇了摇头。没等果冻追问，试卷发过来了。扫了一眼，有逻辑、计算题和听录音答题三种题型，题倒不算难，果冻很快就答完了。

笔试结束后，果冻跟着夏薇来到了四楼的一个大房间内。刚走到门口就听到了里面嘈杂声，果冻有些来到了菜市场的感觉。果冻边走边四处观望着，貌似这就是工作现场，很多穿着黄色马甲的女孩在接电话，偶尔也能看到一两个男孩。“请大点声好吗？”“很抱歉，请稍等。”“我会向上级反映的。”……

房间很大，一排排蓝色的隔板、绿色的植物、攒动的人头、嘈杂的声音，房间前面有个硕大的屏幕，上面一排排的数字不知道都代表着什么。整个房间看起来整洁有序，感觉有些像生产车间，只不过生产出来的是有声无形的话语。

“大家在这两排坐下，把电脑打开，桌面上有一个打字测试的软件，用这个软件进行测试。上面有时间限制，五分钟。大家快点完成，后面还有好多应聘者等着呢。”夏薇招呼着大家，果冻马上集中注意力开始打字，62字/分钟。果冻四处看看，想知道标准到底是多少。旁边一个高个子男孩也打完了，把头侧了过来，小声问果冻，“你打了多少？”“62个，你呢？”“50个。”果冻有些放心了。“都怪那边那么吵，我的注意力分散了。”高个子男孩有些郁闷。果冻刚要说什么，忽然听到啪的一声响，把果冻和高个子男孩都吓了一跳。放眼望去，一个女孩子奋力的摔着鼠标，嘴里嘟囔着，“神经病，关我什



么事啊，我又不是他家保姆！”果冻愣愣地看了眼高个子男孩，有些困惑。

“估计是被骂了。”高个子男孩耸了耸肩，无奈地笑了笑。“咱们将来就是要做这样的工作吗？”果冻望着高个子男孩，男孩不置可否的点了点头。果冻的心头一紧。

接下来是朗读测试，每个人要带上耳麦读一段话。果冻读的是《荷塘月色》中的一段，“曲曲折折的荷塘上面……”这篇文章果冻非常喜欢，所以读起来并不困难。只是不知道这个测试考查的是什么呢？是要有感情地朗读还是要看是否有错别字？果冻尽可能有感情地朗读，可是有些紧张，声音听起来怪怪的。

三个测试折腾了一个下午，走出园区的时候已经五点多了。走在果冻前面的两个女孩边走边议论着。“我不来了，这么远，还要经常被骂。我去考打字的时候一个女孩都被客户骂哭了。我当时都不想考试直接就撤了。”“是啊，我也不想来了，他们好忙啊，一个电话连着一个电话的接，时间长那嗓子还不哑了啊。”“嗯，这里的工资也不高。”“是的，我听说这个行业工资都不高。前几天市内一个呼叫中心招工，工资挺高，但是一定要金融专业的。”

“哎，算了，我还是等着本科毕业证下来再说吧。”果冻跟在后面听着两个人的议论，心有些凉。是啊，地处偏远，工资不高，每天又要挨骂，哎……果冻不自觉地叹了口气。

“哎，又碰到你了！”刚走到车站，有人和果冻打招呼，是那个高个子男孩。“哎，你好。”“你住哪里？”男孩很热情。“田心村，你呢？”男孩胖胖的，看起来很面善，也挺憨厚的，果冻对这类人的戒备心较小。“我住布吉，但我要去笋岗村一个朋友那里，咱们刚好一路。”果冻点了点头。

在摇摇晃晃的车上，两个人有一搭没一搭地聊着。男孩叫关键，以前在一个呼叫中心做过半年，后来因为家里有事辞职了，现在刚回到深圳。“朗读那个环节到底是想测试什么啊，是要有感情地朗读吗？”果冻问关键。“那是要看你的普通话水平，还要看有没有读错别字，还有，要看你的声音在电话里的变异性。和是否有感情朗读没什么关系。”哦，果冻明白了，想了想自己应该没读错别字吧，学中文的对付这个还算轻松。果冻想起了那两个女孩子的议论，“如果面试通过，你会来吗？”“来吧，我已经找了一段时间工作了，现在工作不好找。先做着吧，毕竟这里有宿舍，免得自己租房子了，而且这公司

看着也挺靠谱的，我以前工作过几个私企，有的不给买保险，有的不签合同，很没保障。”这个倒是，这公司看起来倒是像个大公司，最主要的是这里有宿舍。果冻犹豫着不知道自己该不该来了。算了，还不知道能否通过这轮考试呢，即便通过了这轮还有下一轮呢。果冻正思量着，到站了。“我们相互留个电话吧，有什么事相互商量一下。”果冻没怎么犹豫就把电话留给了关键。

“我的村格格，怎么样？去也白去吧？让你别去偏不听。”折腾了大半天果冻有些累了，有气无力地躺在沙发上。“那怎么办啊，我要吃饭啊。”

“我还饿着你了？没良心的！”斯烟踢了果冻一脚。“老佛爷，不是那个意思，我也不能总靠你养着啊。你愿意长期包养我吗？”“好，没问题，我将来找老公你就陪嫁，那我还不被抢疯了啊。”斯烟哈哈大笑着。“您现在也被疯抢啊。哎，别提了，就这样人家还不一定要我呢。不想这事了，咱明天还是抓紧时间看房子吧。”“真讨厌，刚刚心情好点你又提房子的事情。”斯烟撅起了嘴，果冻也苦笑了一下。

周一早上，两个人来到了斯烟的公司看房源。两个人盯着电脑看了半天没有合适的，单租的基本都高于现在的价格。“怎么了美女，愁眉苦脸的？”小凡姐走了过来。小凡姐是斯烟的组长，一直很照顾斯烟，自然和果冻也很熟悉。“我们的房租要涨，想找一个便宜些的。”两个人都有些丧气，低眉顺眼的。“涨多少啊？”“500”“1400，差不多了，现在的房租基本都这样，你这个还不算贵的。”果冻和斯烟也明白，只不过咱不是穷人气短吗？“要不然你们搬我那住吧，我那里的小姜搬走了。不过那里只有一张单人床。要不你俩挤挤？”“算了吧，等等再说，不行就先住着，什么时候找到合适的再说吧。”斯烟赶紧截住了话题。果冻知道斯烟是怕自己难受，确实，果冻觉得自己又一次连累了斯烟。

果冻的电话响了。“你好，是果冻吗？我是关键，你接到面试电话了吗？”果冻用了几秒钟的时间想起了关键是谁。“哦，我还没接到。”果冻的心里有些失望。“哦，你还没接到啊。”关键的声调降了下来。果冻忽然觉得这关键是个善良的人。“我打电话替你问问吧。”“不用不用，算了，祝贺你啊。”果冻讪讪的放了电话。刚把电话放下，又响了。“你好，我是阳光呼叫中心。”果冻有种劫后余生的喜悦，但声音依然淡淡的，“哦。”“请你明天上午9点参加面试。”“哦，好的好的。”放下电话，果冻赶快给关键拨了回



去，“我也接到电话了。”“太好了！那咱俩明天一起去吧，我坐车到田心村咱们一起走。”关键的声音似乎比果冻还兴奋。“好的。”有了希望，果冻暂时忘记了房租的烦恼，一切都等着面试的情况再说吧。

参加面试的人也很多，果冻特意找了一下那两个决定不来的女孩，没看到。

面试五个人一组，和一般的面试差不多，先是自我介绍。这个环节果冻早就做了精心的准备。接下来是提问部分，“如果客户问了一个非你业务范围的问题，而你又知道这个答案。客户坚持让你帮她，你会告诉客户这个答案吗？”和所有的人一样，果冻也回答“我会帮的，因为我们的职责就是为客户服务。”果冻不明白这种问题有必要问吗，谁会说不帮呢？“你认为怎样才能更好地为客户服务？”这个问题有点难，好在果冻是最后一个回答的。前面有人说“要注意服务态度。”还有的说“要有良好的沟通技巧。”果冻想了想，“我觉得最主要的是要给客户解决问题，现在人都很忙，他们打电话来就是要解决问题的。”果冻的回答引起了坐在中间的一位考官的注意。考官一共是三个人，坐在最右边的是夏薇，中间是一个戴眼镜的中年美女，个子不高，但是面容清秀，看着很亲切。左边坐着一个年轻的女孩子，表情极其严肃。果冻判断坐在中间的这个应该是主考官。“不是所有的问题我们都能够帮助客户解决的，如果客户的问题解决不了你该怎么办呢？”主考官追问着。果冻略微沉吟了一下，“那也要让客户看到我们真正想帮助客户解决问题的诚意和意愿。我相信大部分客户都是善解人意的，只要我们诚心帮他们解决问题，让他们真正感受到我们的诚意，他们会理解的。”主考官面无表情。果冻心里有些忐忑，不知道自己回答的到底怎么样。

有了上次的笔试，这次大家都比较熟悉了，面试结束后，果冻和几个应聘者随意地聊了起来。“我没戏了。坐在中间的那个人一直盯着我的短裤看。”一个漂亮的女孩垂头丧气的。“为什么？”果冻看了看漂亮女孩，小短裤映衬着美腿着实好看。“这些老人家肯定看不上的。”美腿女孩一脸的无所谓。“也未必吧，这个工作又不需要和客户见面。”果冻试图劝慰女孩。

“这种面试全凭考官自身的喜好，尤其是坐在中间的那个人，她觉得行就肯定行。”一个男孩把话题接了过来。“不是有三个考官吗？”果冻疑惑着，但没说出来。“怎样才能为客户更好地服务那个问题要怎么回答呢？”果冻问