

# 客服凶猛

KEFU  
XIONGMENG

暗地妖娆◎著

著名作家  
暗地妖娆  
2012年带给消费者的  
首本维权教科书  
《客服凶猛》

助您认清消费陷阱  
拆穿商界诈欺伎俩

明枪暗箭的职场生涯 层出不穷的商业陷阱  
维权路上 尽阅人生百态

面对风起云涌的竞争，商家如何耍手段、用计谋剥夺消费者利益？

老职场白领真励志  
斗腹黑的血泪篇章

大型企业暗箱操作与行业潜规则的黑幕全数揭晓

CAS

湖南文艺出版社  
HUNAN LITERATURE AND ART PUBLISHING HOUSE

# 客服凶猛

Customer Ferocious

暗地妖娆◎著

## 图书在版编目 ( C I P ) 数据

客服凶猛 / 暗地妖娆著. —长沙: 湖南文艺出版社,  
2011.11  
ISBN 978-7-5404-5225-4

I. ①客… II. ①暗… 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 (2011) 第 223857 号

## 客服凶猛

---

编 著 暗地妖娆  
责任编辑 唐 明  
策划编辑 一 航  
视觉指导 李俏丹  
版式设计 谢 滨

出 版 湖南文艺出版社出版发行  
社 址 长沙雨花区东二环一段 508 号  
邮政编码 410014  
网 址 [www.cyp.com.cn](http://www.cyp.com.cn)  
经 销 新华书店

印 刷 长沙超峰印刷有限公司  
规 格 700 毫米 × 1000 毫米 1/16  
字 数 180 千字  
印 张 16  
版 次 2012 年 7 月第 1 版  
印 次 2012 年 7 月第 1 次  
书 号 ISBN 978-7-5404-5225-4  
定 价 24.80 元

---

本图书如有印装质量问题, 请与出版部联系调换

CONTENTS  
目录

第一章 上帝与恶魔 .....	001
第二章 草莓与内鬼 .....	019
第三章 情场与职场 .....	033
第四章 新官与旧债 .....	054
第五章 阴谋与报复 .....	079
第六章 攘外与安内 .....	088
第七章 大忙与炼狱 .....	106
第八章 媒体与商家 .....	133
第九章 赔偿与性骚扰 .....	155
第十章 失业与失恋 .....	170
第十一章 公事与私怨 .....	186
第十二章 贪婪与暗算 .....	200
第十三章 绝望与希望 .....	216
第十四章 决斗与牺牲 .....	229
尾声 .....	251

## 第一章 上帝与恶魔

### 1

罗小菲坐在丰泰电器连锁店底楼不足十五平方米的半地下室内，没有窗户，没有空调，没有饮水机，甚至都没有像样的椅子提供访客暂坐，她就在这“四无”办公区内反复模拟辞职报告的内容，这项“秘密工程”从两年前那个燥热到融化理智的夏天就开始了。

没错，想辞职，离开这个鬼地方，摆脱整天跟不同或相同的陌生人争执，对他们赔笑、忽悠、耍花枪，以便把这些人逐个打发掉的恐怖工作，令她无数次地想拔腿“逃生”，有朝一日只要踏出丰泰大门，就和服务行业就此永别，按丰泰商场一个刚刚交过辞职信的现场督导的说法：“这份工作是会让人短命的。”

而今天，罗小菲的腹稿打得尤其细腻丰富，她甚至已决定在信件开头列上丰泰集团董事长的大名，期待能引起一些重视。若换了平常，是断不可能空闲到这种地步，可如今春节期间，丰泰员工一年中唯一可以连休几天大假的美好时光，她却轮到在这个地下室内值班，寂寞且清闲。

大年初一，办公桌上铺着报纸，上面堆满瓜子糖果，但再可口的零食都抵不上早些下班回家的渴望。

不幸的是，罗小菲终于迎来当天的第一位顾客，事实上也将是她当天接待的最后一位。只听得客服办公室外一阵乱响，伴随着一个女人的尖叫，她还来不及摆出笑脸，已被对方的怒吼切断表情：“这里的東西买不得了！买不得了！”这个“买不得”从进店开始叨念，到办公室已叫了几百遍，若不是过春节的时间客人少，怕是又得引发一场不大不小的围观。投诉顾客里最狠的就是这类哗众取宠型的，甭管投诉得有没有道理，先给出下马威，扩大影响力。

“新年好，来来，先坐一下，看我能帮您做些什么？”罗小菲立马迎上来，轻拍那顾客的后背，女顾客脸上涂得煞白，棕色唇膏大半已沾在驼毛大衣的领口上，两只绿宝石耳环闪烁凶光。

“你走开，请你们经理下来。”女顾客哑着嗓子对送她进来的现场督导道，督导犹如抓到救命稻草，立马转身走出去了，那背影仿佛在跟罗小菲讲：“赶紧搞定这个人，否则都下不了班！”

罗小菲当然也恨不得在女顾客背上捅一刀一了百了，好立马掐灭“恶战”源头。

“您别急，请坐，告诉我怎么回事儿，大过年的，生气多不吉利？”罗小菲拿出自己的茶叶，从柜子角落里翻出一只新的一次性纸杯，给女顾客泡了茶。

“就因为过年，我才要发火，你说我生意还要不要做啦？！”

“您是……做哪行的？”罗小菲猜测她不是开洗头店的便是开茶室的，但洗头店当下多半都处于歇业状态，所以开茶室的可能性要大些。

“我开茶室的！”一语中的，“这个辰光空调打不起来，你说要命哇？！”

要命，不过再要命也没这泼妇的尖嗓门要命！罗小菲深吸一口气，面上还是笑盈盈地，将茶杯推到女顾客面前：“您别急，慢慢说。”

“其实跟你们买的五台空调都只用了一个礼拜，有两台打不起来，叫你们的人来看，说不能马上来，一定要过一天，过一天就过一天吧，过来看了一下，加了点药水（氟里昂）就说好了；我们这种生意人都是好弄的，只要来我这里喝茶打牌的客人没意见就不要紧，谁知道过没几天一台又坏掉了！你们在搞什么？卖的什么破货啊？！”女顾客气得浑身打战，两只细长的眼睛却只往罗小菲的脸上瞟着，她在观察她的反应，以此掂量自己的事情在丰泰电器连锁店的“投诉史”上分量有多重。

罗小菲脸上自然是波澜不现，没被瞧出半点破绽，她才不想让这个女人察觉年初一听顾客骂娘有多令人不爽，于是将茶杯再次往前推了推，开始在电脑上查她的购买记录。那可是重要环节，罗小菲已经不愿再回想去年夏天一位暴怒的男人抱着一个空调外机仰面朝天躺在店门口的情景了，当时大家只是手足无措地围观他，没人想到要去查一查他的购买服务记录，所以当时只顾劝慰，谁也没发现

他的空调其实不是在丰泰买的，而是另一家不知名的小电器行出的货，这位“哭错坟头”的仁兄后来因为觉得下不来台，索性闹出更大的动静，直到被保安用强硬方式“请”出去为止。他被保安拖走的时候瞪着罗小菲的眼神，仿佛在盯杀仇人，她开始困惑，在这个人口上千万的大城市里，竟然会有人为几千块钱的商品这么用力地去恨一个陌生人。

查完女顾客的资料后，罗小菲心里顾虑重重，要晓得这位姓黄的老板娘倘若今天没有安排人给她上门，是断不可能罢休的，无奈该死的售后部门尽管列了春节值班表，可基本上除了办公室值班人员外，作业岗的安维工全部都回家陪老婆或者走亲戚去了，所以这个时候要马上调出维修工来难如登天，更何况还是临时出调，根本死路一条。唯一乐观的是这个辰光消协也休息，把顾客“去找消协做主”的念头断掉了。

“请问现在您的空调出了什么故障？”

“老毛病了！一点都打不起来！”黄女士一说到空调的问题，嗓门儿又不自觉地提高了。

“那开启机器以后有没有风吹出来？”罗小菲努力压抑住心底的绝望，保持平板而热情的语气询问。

“有个屁风！我不管，今天把我这台空调换掉，否则的话……”

否则的话就把空调拆到商场门口是不是？罗小菲偷偷在内心打了个“哈欠”，一年处理几百桩空调投诉，每个暴跳如雷的用户都用同一个事情威胁她，从未见识过新花样，仿佛这是“杀手锏”，然而真正付诸行动的却凤毛麟角，记忆中只有一次，是因工程质量问题被罚款的郁闷包工头，硬把气出在空调上了。

“黄女士，您息怒，我先帮您看看是不是马上能派人到您的茶室检查一下故障。”

“不用了！直接换掉！”黄女士一听“检查”二字，整个人从椅子上跳起来，像被点燃的爆竹。

“即便要换掉，也得咱们上门确认一下故障呀，您稍等下，我这就联系售后去。”

“不用，我不要人再来看了，立马给我换掉，换完了再赔偿我的损失，从年三十到年初七，多少钱，你们自己去算！”

果然要谈条件了。

根据以往经验，越是将赔偿事宜提得早的，到最后越是一分钱不给赔，这是拉锯战，谁将底牌亮得早谁就输。罗小菲这才心底明朗了一些，仿佛已听见下班的广播声在召唤她。她当即不再与黄女士多耗，跑去隔壁电工房，拿出手机播通

了售后值班人员的内部短号。

“喂！周诚，你在呀？！”在与售后的通话中，她的语调从刚才的柔软温存即刻变成了凶神恶煞。

“是啊，新年好。”周诚在电话那头都听得出笑意，售后就是这么一帮“淡定”人，善后擦屁股的事儿做，惹祸找罪受的事儿也做，所以在罗小菲跟前都会矮一头。

“今天有没有维修工在？有个女人在这里吵，大年初一，已经咒我们全家死光了，你看咋办？”故意将事态渲染得严重一些，是罗小菲的拿手好戏，这能令合作部门多些怜悯和内疚。

“这个……现在没人啊。”

果然！罗小菲急得差点吐血。

“我不管，立马给我找人出来，上刀山下火海也要去给她修空调！”

“今天是年初一啊，姐姐！”

“你也知道是年初一啊？哥哥！赶紧给我找人去，否则今天我死定了！”

“你那么强悍，怎么会死啊？哈哈！”周诚开始打马虎眼，他是个识时务的男人，虽然平常吊儿郎当，关键时刻倒也管用，罗小菲喜欢这种人，能让她捏在手心里，正面冲突无数次都不会彻底闹僵。

“少废话，赶紧找人去，否则你就见不着明天早上的太阳了。”罗小菲顺势开了句玩笑，她知道周诚其实已经答应帮忙了。

“OK，不过告诉顾客要晚一些，临时的嘛，你也知道。”

“知道知道知道！”

罗小菲挂断手机，走出电工房，见黄女士也拿着手机在讲话：“我知道的呀，快回来了呀，等他们把我这个空调的事处理我就回来。什么？阿姨烧了只土鸡啊？好的呀，你们先吃好了，唉，晓得了晓得了，你们先吃，我马上过来。”

真好，果然年初一总少不了老板娘的饭局。

生平最喜欢这种“要事缠身”的投诉顾客，最怕拉帮结派的，罗小菲此时只祈祷这死女人不要临时兴起，叫批人过来砸场子，虽然目前店面已门可罗雀，楼上老总办公室空空如也，行政部门的那一批全都不知躲在哪个角落里嗑瓜子，但是要她以一当十，还是有点儿不甘心。她真的不是怕，再大的阵势都见过，她只是单纯觉得过年应该放轻松，而不是跟前站着个泼妇跟自己一道过节。

“黄女士，我联系过了，工人马上就去找您那儿了，您赶紧回去等着，一旦发现故障，立马调整好。”

“说什么哪？！你当我是乡下人是不是？糊弄我啊？！我不要人来，我——要——换——机！听清楚没？换机！”声音震耳欲聋，让罗小菲不得不偏转一下



脑袋，避过飞溅的口水。

“这个……黄女士啊，您要换机的心情，我理解，那也总得让咱们上门看看故障呀，对不？您放心，这事包在我身上了，我一定让您满意！你只要让我们工人上门检查一下，就可以了，您想啊，咱们要给您换机，也总得跟厂家打声招呼吧？不能什么故障都不知道就给换了呀。还请您见谅。”罗小菲边讲边反复确认自己的语气是否到位，面对这只巨型“爆竹”，是煽不得半点火星的。

“什么都不用跟我讲了，看在姑娘你的面子上，我现在就回去等，工人过来看过了，我就让他滚回去，总之这台空调，今天不换不行。”话音一落，黄女士便站起来整整大衣下摆，明显是要去赴饭局了。

人刚走，罗小菲便跟周诚又去了电话，不是信不过他，而是信不过那顾客。

“告诉你啊，人好不容易被我忽悠走了，今天这事搞不定也得搞定，非让师傅修好不可，否则大家一起死！”罗小菲自打做了这一行，就常将“死”字挂嘴边。

“知道了，人已经找好了，不过对不对付得了就难说了，你也知道我们工人嘴笨嘛。”

“笨你个头！平常干私活的时候一个个机灵着呢！”罗小菲又趁周诚来不及还嘴就挂掉电话，周身散了架一般疼痛，可体内某根神经还是莫明地紧绷，因为还在怕，怕这位气势汹汹的老板娘杀个“回马枪”，其实心底里也明白，按这势头，“回马枪”在所难免。

## 2

下午两点三十二分，黄女士果然杀回来了，这次身后还跟着两个“保镖”，一个穿黑皮夹克，另一个穿黑色羽绒服，俨然“黑道中人”。

“工人过来看过了，你就说怎么办吧！”黄女士这次熟门熟路，往办公室那条极寒碜的长板凳上一坐，两位“黑帮分子”亦一左一右跟着坐下。

面对“女大佬”与“打手”，罗小菲心底隐隐冒出一些火气来，看来她是不达目的不罢休了，老娘不如也跟她拼了！于是又去找一次性纸杯，找半天找不到，只得跟柜台讨了几只塑料礼品杯来顶，把茶泡上，亲自递到“保镖”手中。

“来来来，大过年的，大家心平气和讲话啊。工人去看过了？怎么样？”

“怎么样？又说要加药水，空调用不到一个礼拜又要加，完全就是废品！你们丰泰卖废品起家的是不是？”

最担心的事情果然发生了，周诚派出去的工人太没用，搞不定她，这下又得走换机的流程，麻烦大了，尤其是这个空调已经买了五个多月，说一个礼拜分明

是“女大佬”信口胡扯。

“喂，你们工人去了怎么讲的？她又回来了！”罗小菲只得躲回电工房兴师问罪。

“去看了，可能是内漏，要拆回来修的。”

“废话，我也知道是内漏，她这副腔调肯定没戏，能不能换机？”

“姐姐，玩笑开大了，年三夜四的，你叫我上哪儿找厂家打换机报告啊？”周诚的“推手”又练起来了。

“你们工人没用，还跟我诉苦？！不管了，我先答应换了。”罗小菲恨到差点咬碎唇皮。

“那换不来我不负责的。”

永远别指望依赖其他部门为你着想，周诚一直在验证这个原则。

“好吧，我找小猪去。”小猪是售后的理赔，所有退换货都归他负责，即是讲只要遇到今后需要“老死不相往来”的投诉顾客，罗小菲一般都会去抓这根救命稻草。

无奈小猪的电话一直不接，罗小菲只得挂断，她晓得今天无论如何得咬牙独撑到底了。而客服办公室里那个穿黑皮夹克的显然不耐烦了，走到外面抽烟，罗小菲连忙跑出来对他笑了一下。

“新年好。”

“新年好。”黑夹克很不好意思地对罗小菲笑了一下，一看就是很不情愿地被黄女士拖来的，很好，等下能利用上。

“这几天要忙走亲戚了吧？幸亏天气比较晴，不像去年，总下雨。”她把手机放进口袋，掠了一下额前的头发，姿态非常妩媚。

“是啊，今年天帮忙。”黑夹克把烟丢在脚下踩灭，跟罗小菲一起走回办公室。

“是这样的，黄女士，今天换机是换不了了，得过了年……”

“你放屁！”爆竹再次被点响，这回还是“高卫星”，黄女士冲上来的辰光，差一点掀翻桌上那几个还在冒热气的纸茶杯，“你要我啊？！不行！今天非换不可，要不然你们就不要做生意了。”

“这家店搞什么搞啊？叫你们经理出来！不出来我去找！”穿黑羽绒服的男人很霸气地站起来大步往外冲去。

去找吧，反正经理已经回老家过年了！每个顾客都以为找到经理就是找到救星了，总幻想着经理们会不顾公司利益，无条件地答应这些人所有合理或者不合理的要求，那其实都是港台肥皂剧的误导。

罗小菲将冷笑憋在鼻子眼里，继续保持微笑，面向黄女士：“您体谅体谅吧，

大过年的，厂家都没人，实在是没办法答应您的退换请求啊。”

“我不管，今天反正一定要换，还要再赔偿我们的损失，否则不客气了，电视台还有工商，跟你们把事情搞大！”

尽管搞大吧，工商和电视台今天也放假，只有老娘在这儿伺候你呢！罗小菲胸口已磨着一柄刀。

“当然了，按三包规定，您的空调已购买超过十五天，有故障也只能维修，是不符合退换条件的，不过我还是很愿意为您服务，您也帮帮忙，等过了这个年再办理行不行？”罗小菲话是对着黄女士讲，笑脸却是迎着黑皮夹克的。

“嗯，过了年也行，只要把我这几天的营业损失赔了就成了，不高，一天七百块，年初一到初七，七天，总共四千九。”

狮子大开口，幸好罗小菲见识过更狠的，倒也没有惊慌，反而有一股更深的倦怠感由深处涌来。

“黄女士，您要求的赔偿显然不合理，我们没办法答应您的要求。”罗小菲放在台板上的手纹丝不动，不知总部客服管理组的上司们吃错了什么药，要求客服处理客户投诉时不准讲“我们没办法答应您的要求”，她们肯定都没经历过罗小菲的处境。

“那你们总得给我换空调呀？我们要用的嘛，过年不用又不行。”黑夹克终于开口了，显然是很技巧地回避了赔偿的话题，罗小菲当即报以感激的媚笑。

“除了换，还要赔钱！没得讲！”黄女士显然略微察觉到罗小菲与黑夹克的“奸情”，狠狠白了同伴一眼。

此时黑羽绒服已无功而返，骂骂咧咧地回到办公室，罗小菲的笑容愈加灿烂起来，她就爱看这些“怪兽”走投无路的模样。

“妈x的，楼上鬼都没一个！”

谢天谢地，没遇上行政的苏鸿月，否则她必定在春节之后向总经办汇报现场客服是如何办事不利，居然让投诉顾客直冲老总办公室去了。公司内部那些你踩我一脚，我打你一拳的事情司空见惯，尤其女人多的地方，更是险山恶水。

既然找不到“做主”的了，就只好听罗小菲的。

罗小菲端正坐姿，继续跟“黑帮”周旋：“这样吧，这件事是我们丰泰的错，对不起了，为表歉意，我代表丰泰公司给您准备一份礼品，希望您能接受，这台空调，年后肯定给您换，您看成不？”

“什么礼品？”黄女士口气明显软下来了，因为身边那两个“保镖”实在是没什么帮助，尤其其中一个居然还中途“变节”了。

“您稍等。”罗小菲飞快地冲出办公室，跑到空调柜组上找到值班柜长，几

乎是抓着她的衣领要礼品。

“想准时下班不？”

“想……”柜长小敏脸色很严肃。

“给个礼物，好一点的，不要毛巾和饮料。”罗小菲在柜长面前不会太趾高气扬，但却有点瞧不起这些做销售的，她们就是一帮遇上投诉就只会推的废物，就会接待口袋里装钱的人，势利、而且胆小。

“只有一只电饭锅，不要就没了。”

“吸尘器呢？”罗小菲很贪婪。

“不可能给的，这个有记账！”小敏回答得理直气壮。

“一只吸尘器和四千九人民币比，你选哪个？”

“……”

当罗小菲很吃力地将吸尘器搬到客服办公室时，离下班时间尚余二十分钟，她喘了口气，透过商场的落地玻璃大门望望外边昏暗的天色，几个看似正要赴饭局的人领着孩子走过，孩子手里牵了几只很大的动物形状的气球，她突然很想马上回家吃饭。

可是黄女士望了一眼吸尘器，告诉罗小菲她仍坚持要那四千九，两个男人也开始烦躁，恨不得把她拎起来丢出去，好早点回家。

“我说了，你们这种打发叫花子的礼品根本没用，我要退机，赔钱！”激愤的黄女士一面叫嚣，一面走出办公室，靠在一面手机柜台上，提起一只脚，用鞋跟猛踢柜台的外侧塑料面，那巨响惊动了所有营业员，他们像看西洋镜一般盯住她，竭力保持平常的神色，假装在做别的事。

罗小菲猜得到，这些营业员一定非常兴奋，庆幸这沉闷的工作时间居然还能看到一出好戏。

卖场内即刻安静下来，唯有黄女士高亢的嚎叫，也好，只当听黄梅戏。

“反正店里头没什么人，想吵就吵吧。”罗小菲压低嗓门儿向旁边一个促销员讲了一记，声量控制得恰到好处，刚巧能让黄女士听见，一句“轻言”瞬间压过剧烈的谩骂，她果然收住声音，拼命掩饰着内心的沮丧折回办公室里。

“好吧，今天就算了，等过了年再给你好看！”

“过了年也是一样，空调给您换，至于赔偿……”罗小菲立刻将吸尘器拿到黄女士面前，她掐准了时刻，开始反击，所有客服人员都会给一桩投诉设个底限，好比机关按钮，一旦按过了，“客服”就成了“尽量让客人屈服”的恐怖分子。

“做梦！今天不办好退机，你们别想做生意！”

“今天是年初一，本来我们就只开店，没生意可做。”此时罗小菲胸中那把

刀已磨得锃亮，可以出鞘了。

“你你……你说什么？！什么态度啊？！我要投诉你！”黄女士显然没料到之前一直态度卑顺的罗小菲会突然强硬起来。

“我的态度一直很好，所以麻烦您也态度好一些，大家出了这扇门就都是消费者，要将心比心。”

“你什么意思？！威胁我？！”

两个“保镖”面色紧张起来，不知道该怎么出手制服罗小菲这样的女人。

“不敢啊。只不过，大家都是做生意的，您今天信我，就把礼品拿上，年过了我百分百帮您圆满解决掉，不信我，那我也没办法。”突然想起来，“我也没办法”这句话据说亦属总部规划的“禁语”，可不知为什么，是肉体凡胎的客服人员就会经常用到。

“我说了不行！我要赔偿，还有退机！”黄女士还在垂死挣扎。

“那麻烦您过了年来讲，今天我们要下班了，而且……”罗小菲制造了一个颇有深意的停顿，“今天是大年初一，您也知道的。为难谁都不好。”

“为难？！我空调不能用还是我为难你了？这是什么话？！”

“这样吧，今天工人都下班了，明儿我先派人上您那儿去加氟，让您撑过这个节，不影响生意，过了春节马上通知厂家，再给您换机，您看如何？”罗小菲此时说话腔调很跋扈，不容反驳，她也不担心会被黄女士背后那两名“保镖”揍，越是这种剑拔弩张的场合，越需要女人出马，男人才下不去手。

“我才不要这礼品呢！反正明天过来给我加药水，等过了年再找你们算账！”黄女士只得红着脸妥协。

“明白了，请慢走。”罗小菲笑容可掬地迎黄女士出门，临到办公室门口，黄女士突然转过头来，以极快的速度折回。

“这个我拿去送送人也好的！”

见黄女士拎起吸尘器，所有人（包括那两位“保镖”）都松了口气，拿人手短，看来那四千九百块她是不指望了。

“这事没完的，等着！”踏出丰泰之前，黄女士丢下这样一句“承诺”，罗小菲依旧用从容的微笑接住。

送走黄女士，罗小菲走到门口，以胜利者的挺拔姿态向督导和柜长摆了个“V”的手势，随后那股先前翻涌过的疲惫再次袭来，耳边响起稀稀落落的爆竹声，让她多少感觉到了温暖，可不一会儿，忧虑又隐隐地浮上来，因此她知道年后还少不得要为这事耗费些心力。

长久以来，罗小菲都认为自己站在云端之上，可以很技巧地玩弄投诉者的情绪甚至命运，这些人只要一冲她发火或者抱怨，她就觉得他们不是人，而是某种“外星生物”，会提出千奇百怪的要求来，处理投诉有时候就像在打开“潘多拉之盒”，你永远猜不到里边会飞出什么“横祸”。

在丰泰电器公司上了五年班，人仿佛已老了十岁，罗小菲感觉体内某种“单纯”的元素被慢慢抽干了，取而代之的是愈来愈多的怨气。做客服看来真的需要定期看心理医生，否则很难支撑得住，这是在大区公司干了十多年的老现场客服对她的告诫。现在罗小菲明白了，每天上班就是与人斗，与陌生人斗，与自己人斗，就这么斗来斗去，直到某一方因支撑不住而投降。

年后上班，罗小菲刚走进办公室，擦好桌子，就发现抽屉里藏好的一袋肉松面包被老鼠啃了，这个店面亏它还是旗舰店，哪个办公室都好，偏偏把现场客服选在这种脏乱差的地盘，顾客一进来就容易情绪恶化，罗小菲跟上头提过好几次都没有改善，现在也懒得讲了。不被重视是客服人员的宿命，恰是这样的基层员工，却熟悉每个部门的每一道工作流程，知道里边所有的猫腻，唯有这么样知根知底，才能把这些人拉拢过来，找出漏洞与把柄，以便让他们乖乖与自己合作，共同搞定难缠的顾客。

幸好是寒冷的二月底，正值空调投诉与手机投诉均不太多的“闲时”，罗小菲可以安然地坐在办公室里享受清静的早晨。不过“客服”这个职业也算诡异，风水特别浅，所以千万不能讲“今天好空啊”这类话，说什么什么不灵，一觉得空，麻烦便要找上门来，还是自己人替她找的。

“美女，今天务必陪我闯一趟鬼门关。”

客服中心负责人张冉笑靥如花，任何一件残酷至极、操蛋至极的事从她嘴里讲出来都宛若福音，令你不由自主地听信于她。可惜罗小菲也不是头一遭混丰泰的菜鸟，这点免疫力还是有的。

“我闯的鬼门关还不够多啊？哪年大忙不是死个十七、八回的？”罗小菲不紧不慢地喝了口茶，到底也不敢怠慢张冉，顺手将一杯简装速溶奶茶塞进她手里，“香芋味的，你喜欢。”

“不要了，越喝越肥。”张冉将奶茶放回桌上，一副志在必得的劲头，“今天必须把你借出来用半天，跟我去拜访‘鬼见愁’！”

“早猜到啦！”罗小菲知道拗不过她，只好苦笑，“先告诉我什么情况吧。”

张冉与罗小菲是同一年进的丰泰，两人一开始都在现场客服当“苦力”，相

依为命，解决冲到现场来“打砸闹”的投诉顾客，多少也算是建立了些“革命友情”的。只是张冉占了学历的便宜，还人乖嘴甜，一年后便被调到楼上的电话受理客服中心当主管，尽管两人的职场地位有了悬殊，罗小菲倒也不是小气人，只恨自己命不好，与老伙伴依然相处愉快，何况张冉在她跟前从不端架子，有事说事，没事聊天，甚至还保持着“强强联手”，共同解决棘手投诉的优良传统，所以这一次还是依照惯例，来请罗小菲帮忙。

张冉郑重其事地拿出一份“投诉明细表”向罗小菲讲解：“这个投诉很麻烦，顾客叫钟富贵，去年年初跟我们买了三个水冷机组，装在他经营的云豪大酒店，连安装费一共五十万，付了四十五万。装好后三天两头说不对，今天说漏水，明天又讲制冷效果差，就是不肯付清余款。去年年底正好雪灾，空调制热效果自然好不到哪里去，闹得要命，这投诉有得搞了。”

“那空调究竟有没有问题？”

“当然有问题，朱大军这个傻子，给人家弄了个适用面积九百平方米的配置，说是顾客当初就要求只有这点地方用得到空调。结果真用的时候，走廊和楼梯自然没什么效果，顾客就认为空调设计不合格，可这些地方要真算进去，起码得一千四百平方，协议上也没写实用面积，倒是书面承诺了钟富贵每平方必须达到两百五十瓦的制冷量，这下完蛋了，根本不可能嘛。”

后面张冉那一大串责任分析，罗小菲也懒得听，只是深吸一口气，知道这投诉明细便是传说中的“孽缘”。

“那这个投诉到现在也没解决？”

“哪有那么简单？我和朱大军到那个酒店跑了几十趟，嘴巴都说干了，还是没用。现在又过去几个月了，都晾在那儿呢，幸亏天还没有热起来，否则肯定完蛋。”张冉的语气中流露寒意。

“老苏怎么说？”

老苏是市消保委的主任，为人一身正气，口头禅就是：“我反正快退休了，我怕什么？！”嗓门与脾气更是一般大，总能唬住商家。

“因为这个投诉牵涉到的赔偿比较大，所以老苏也不敢草率判断，他还是要求我们最好私下协商解决。”

一听老苏对处理这投诉的态度没像从前那样偏心武断，小菲不由得松口气，但感觉肩头担子又重了不少，连张冉这么强势的负责人都束手无措，她一个专科生毕业的现场客服能收拾得好这烂摊子？

“不过没事，反正事情也闹大了，林总已经通过总经办上报总部了，现在就等总部的处理意见。”张冉又开始轻描淡写地安慰小菲。

“这个事情，处理起来难度太大了，又涉及大额货款，又涉及赔偿，真要折腾死收场。”罗小菲把投诉明细表放回桌上，“还有啊，你要我帮你干什么？”

“帮我稳住钟富贵！”张冉拍了拍小菲的后背，以优雅地姿态将那枚烫手山芋塞进了她的手心。

“开玩笑，钱的数目那么大，我稳得住那是神仙了！”罗小菲很及时地将“山芋”又抛了回去。

“别这么说嘛，只要你以丰泰公司总经理的身份出面，就能稳住他！”张冉洋洋得意地抖出她的“妙计”。

罗小菲头皮一阵发麻，这种假扮领导搞定顾客的事儿她们以前是干过，可也只是些小到一把电扇就能处理掉的小麻烦，眼前的投诉却是随时会升级到打官司的，万一露了馅，可就不是责任归属的问题了。

“张冉，你饶了我吧！想想也知道不是好对付的事儿，你还要我做这种戏啊？”

“要不然冒充店长也行，总之要听上去级别比我高点的，否则不行。所以，拜托了！”张冉动作夸张地抱住罗小菲，她最擅长用这招，找谁帮忙就显得跟谁“出生入死”过一样，要命的是真有不少人吃她那一套。

罗小菲也不例外，也好，好歹也是出去透口气，反正还有张冉这根“主心骨”撑着，自己无非去走个过场，剧本台词儿都是现成的，总好过守在这儿等着其他不知从哪里蹿出来的“凶神恶煞”对着她乱吼。念头这么一转，罗小菲便回复了活力，屁颠颠儿跟着张冉去总经办填了出门单，还回家换了身面料高档的职业套装，可恨相比过去买衣裳那会儿又胖了一圈，穿起来肚皮那把勒得差点喘不过气来。

“哇！好漂亮！高级白领耶！”张冉睁眼说了句瞎话，夸得罗小菲找不着北，竟然就这么憋着气一路跟着张冉坐公交车到了云豪大酒店。

云豪大酒店其实并不算大，正大门进来便是大堂接待台，左右各一个大厅，专门用来办大型宴会，二楼、三楼均为豪华包厢，四楼是客房。每个包厢内均贴有图案华丽的丝绸壁纸，吊灯看起来亦极为璀璨耀眼，尤其大堂中央上方那一盏欧式复古巨型水晶吊灯，豪气得要命。只是吊灯旁边有几处凹凸不平的黑印子很煞风景，二楼走廊的顶板上也有这样的缺陷。

“罗经理，你瞧这里，还有这里！”钟老板作“点指兵兵”状清点着那些污迹，打开了话匣，他看上去有四十多岁，皮肤白皙红润，保养得极好，面形狭长，一脸委屈相。

“这里都是？”



“都是漏水造成的，你问问当初跟我来谈生意的朱大军，他怎么跟我们拍胸脯的？他说很多做工程机的单位做得不地道，给人家饭店装空调，一个包厢里两个客人吃饭正好，五个客人吃饭就感觉热了，十个客人吃饭吃一半肯定要逃掉一半。我听他讲得合情合理，这才放心把生意给你们丰泰做了，结果呢？就给我装出这种东西来啊？！”钟老板讲得自然流利，大概这番说辞先前已在很多人面前“演练”过了，既不过火，又很坚持，更高明的是他相当自然地将自己放在了“受害者”的位置上。

“钟老板啊，您放心，放心！我们罗总都来了，事情肯定能给您处理好的，别急嘛。”张冉笑盈盈地将罗小菲推到了“枪口”上，她只得拼命挺胸收腹，比练体操还艰难百倍地跟着钟富贵爬上一层层楼梯，参观那些“事故现场”。

“事情我已经知道了，反正我们总部也挺重视的，一定会解决！对了，是不是还有几万块的安装材料款没结清啊……”罗小菲可能是脑子一时没转过弯来，居然天真到以为用“债主”身份可以适当冲淡一点怨气，急得张冉立马凑到旁边悄悄掐了一下她的手背，可已经来不及了。

“什么？！你还有脸跟我要钱？整套废品给我们，都没告你们诈骗呢！罗经理啊，我以为丰泰是全国连锁的大企业，之前多少小单位来找我，出的价比你们低多了，我为了放心，才跟你们买，结果装上到现在就没一天好使过！这样吧，罗经理，今天你们也不要走了，在这儿给我写个东西，就写什么时候能让空调正常，好让我做生意！”钟富贵边讲边将罗小菲和张冉带进他的办公室，然后将门一关，往红木长椅上一坐，颇有点“关门打狗”的味道。

罗小菲与张冉对视一眼，像是用几秒钟时间“心灵感应”了一番，共识便是“这家伙不好对付”。她们两个虽然实战经验丰富，但都觉得精明的生意人最不好打交道，抓住一张“王牌”就把对手往死里捏，这大概属于天赋，只要坚持到底，反攻为守，就能无往不利。

“钟老板，这就让我们为难了，您看就算要解决问题，也让我回去跟总部技术人员反映一下情况呀，坐在这儿对处理您的问题完全没有帮助的。”罗小菲倒是回应得挺坦然，反正有张冉在，两个不能“做主”的人就算当了“人质”，也不会被挟持多久。

“不行！每次都这样！就说你吧，张主管，你跟朱大军都来过多少次了？今天来看一遍，明天叫几个工人过来转一圈，永远不解决问题！”

办公室内电话响起，一直坐在电脑旁做十字绣的年轻女孩像是从铃音中惊醒，满脸幽怨地接起电话。

罗小菲也作出跟那女孩一样幽怨的表情看着张冉，意思是：“你不止一次被