



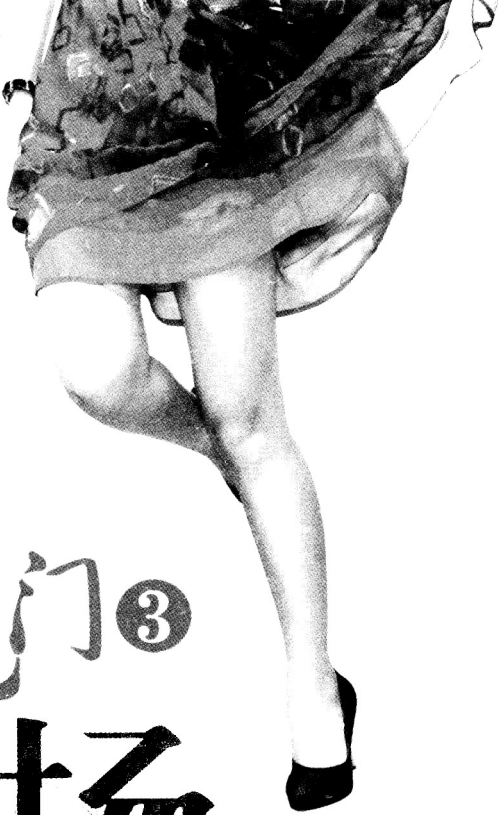
电视门 3

职场进化论

翁想想作品



现代出版社
MODERN PRESS



电视门③

职场进化论

翁想想作品



现代出版社
MODERN PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

电视门. 3, 职场进化论 / 翁想想著.

—北京 现代出版社, 2011.1

ISBN 978-7-80244-926-8

I. ①电 II. ①翁 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 (2010) 第 208316 号

电视门·职场进化论

- | | |
|-------|-----------------------------------|
| 总 策 划 | 吴江江 |
| 作 者 | 翁想想 |
| 责任编辑 | 朱宝元 |
| 出版发行 | 现代出版社 |
| 地 址 | 北京市安定门外安华里 504 号 |
| 邮政编码 | 100011 |
| 电 话 | 010-64267325 010-64245264 (兼传真) |
| 网 址 | www.xiandaibook.com |
| 电子信箱 | xiandai@cnpitc.com.cn |
| 印 刷 | 北京牛山世兴印刷厂 |
| 开 本 | 710×1000 1/16 |
| 印 张 | 20.75 |
| 版 次 | 2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷 |
| 书 号 | ISBN 978-7-80244-926-8 |
| 定 价 | 29.00 元 |

版权所有，翻印必究；未经许可，不得转载

一、我叫翁想想

江南出美女，是自古以来公认。江南的灵气来自于明媚的青山绿水，来自于夏有凉风冬有雪四季分明的雨水滋润。在钢筋水泥高楼大厦裹挟得人日益透不过气来的今天，能够坐拥“半城山色半城湖”，款款穿梭在这种美景中实在是奢侈。而如果这个美景中再配上一个堪比仙子的美女，这幅画面就更添了几分灵动妩媚的气息了。

皮肤白皙、长发飘飘、身姿妖娆的翁想想正走在这幅画的最美处，沿着珍珠一般镶嵌在这座城市中央的湖岸寻她梦想的起点。还在读大学的时候，她就因酷似明星孙俪，被同学们推为校花，所以这样的她走在路上很让人侧目，几个半大小子骑车经过她的身边，一边将铃铛摇得脆生生的，一边还响亮地吹一两声口哨。要在平时，她会皱起眉在心里骂他们无聊，但是今天她的心情不错，所以一直面带微笑。

是人间三月，春天的风很柔和，吹得人身上暖洋洋的。翁想想脑海中浮起一句古诗：“吹面不寒杨柳风。”远远望见那幢坐落在湖边犹如大鹏展翅般的大楼，翁想想的心就没来由地怦怦跳起来。她暗暗骂了句没用，不过是去填张表罢了，值得如此激动吗？

终于慢慢走到大楼门前，翁想想抬头看了看大门的名字，确认是自己要找的银行，便走近门房，露出一个极甜的微笑说：“你好，我找人力资源部。”

戴着老花镜的门房老头上下打量了她一番，很负责任地问：“找谁？”

“人力资源部通知我来填表。”翁想想仍然甜甜地笑着。

“请你填一下会客单。”老头不知给谁打了个电话，就递给翁想想一张单子。翁想想接过单子唰唰唰写好了。她的字粗大、有力，不知道的还以为是男人写的。

“好，你进去吧。十楼。”门房老头朝大楼入口指了指，又将目光粘在电视上。

翁想想再次笑着谢过，步履轻盈地走进大楼。电梯门缓缓打开，翁想想一眼看到电梯的地板上写着：欢迎光临。翁想想轻巧地踏进去，调皮地想，希望以后可以经常见到这几个字。

按了十楼的数字，翁想想很快就到达自己要找的楼层，心里嘱咐自己露出微笑，这样可给人留下好印象。

这是一间由多个格段组成的开放式办公室，里面分别坐了七八个人，看样子不止一个部室在此办公，不知道哪里是人力资源部？她站在门口，犹豫着要不要找人问问，没想到，一个热情的声音主动问她：“请问你找谁？”

她循声望过去，是一个有着灿烂笑容的年轻人。她顿生好感，很礼貌地自我介绍：“我叫翁想想，人力资源部通知我来填表。”

“哦，你就是翁想想？”年轻人的心里暗赞了声，这个美女可真养眼！可惜将来要分配到基层，不然的话，能在同一层楼办公该多好！原来年轻人就是人力资源部的，姓乔。

“乔经理好！”翁想想不知道怎样称呼，就随便给他安了个职务。

“呵，叫我小乔就好了。”年轻人笑着说。

“小乔？”翁想想抿嘴一笑。

“哈，可不是三国里的小乔。”年轻人反应很快，马上笑道。

她有被人识破心思的尴尬，脸微微红了。

“哈哈，没事，每个人听到我这样介绍都是这样想的。”年轻人善解人意，拖了把椅子过来，招呼她坐下，然后递给她一张表。无非是姓名、简历之类，这段时间填得太多了，她几下就搞定了。

他拿起表格细看。“好漂亮的字！”他赞。

她的脸又一红，说：“哪里，太潦草了。”

“像男人的字呢。”他又表扬。

她的脸更红，却仍忘不了说：“谢谢。”

过了两天，银行通知她去报到，跟其他几个大学生一起参加培训。她忍不住欣喜，想起前几天还为招聘考试发挥不好而懊恼，没想到竟然通过了。

其实她不知道，她的父母早就找到行里打招呼了。她属于行内职工子女，可以优于其他人被招。本来填表那天母亲要陪她一起来的，但她不想被人误会像赶考的小学生，执意自己单独前来。反正自己大了，总不能永远呆在父母的荫蔽之下。

母亲笑骂：“好啊，翅膀还没长硬，就想单飞了？”

“哎呀，只不过是去填张表，看你们紧张的？我就这么没用？”翁想想撇起了嘴。

“好吧，好吧，你能！”母亲拗不过她，就同意她单独前往。但是，她刚一出门，母亲就给行里打了电话，问了情况，才放了心。

翁想想和其他六个人一起被安排到省里集训，一共是三女四男。

“我叫翁想想。”大家自我介绍，翁想想便说了自己的名字。

其他人都说了自己的名字，分别是男生李立、王乐飞、陈尘、胡杨阳，女生潘媛、任红舞。翁想想悄悄打量过这几个人，男生里王乐飞长得比较英俊，个高、鼻直、嘴阔，性格也显得开朗。陈尘除肤色较黑，也算是一表人才。李立个子不高不矮，貌也不丑，但是眼睛里透出点狡黠。胡杨阳个子较矮，人也长得普通，看起来是个很安静的人，一直闭着眼睛听 mp3。

女生中，潘媛属于那种不是一眼就感到惊艳的类型，小巧的鼻子、小巧的唇，秀气的面庞，好像是从古代走来的小家碧玉，却非常耐看，令我见犹怜。而任红舞却是典型的现代女子，有着时下流行的长脸，却因略嫌生硬的脸部线条，破坏了她的阴柔之美。她可能明白这个缺陷，试图用细致的妆容弥补，装了长长的假睫毛、画了浓浓的紫色眼线，使得一双眼睛显得很大，却又显示出于年龄不相符的成熟和冶艳。她的性格看起来十分开朗，不停地拉着身旁的帅哥聊天，说完一句就旁若无人地大笑，惹得全车的人特别是男生都朝她坐的方向偷窥。

翁想想在偷偷观察别人，没想到自己也被别人在观察。几个男生被她不加粉饰的清丽气质所吸引，情不自禁地在偷偷研究她。而任红舞却为同行中有一个这样美丽的女子暗生嫉妒。她的性格属于那种凡事要争个先的人。当她发现男生的目光在翁想想上车后就不约而同地从自己身上挪开，立即心生不爽。好在，还有令她高兴的事情，王乐飞竟然是自己高中的同学！于是一路上，她缠着王乐飞回忆曾经共有的时光，以此显示他们关系的亲密，而王乐飞似乎有点心不在焉。

这次培训的时间是两周，主要是学习银行柜面操作、点钞、营销技巧等课程。大家满以为银行业务就是简单的存款取款，等到学习起来才知道原来根本不是这回事。银行业务不仅有日常的存、贷、汇等传统项目，还有代理保险、基金代销、电子银行、代收代付、本外币理财等中间业务，在柜面上最常见的是开户、销户、开卡、销卡、转账、汇款、查询、挂失等等，令人眼花缭乱的业务品种和繁琐复杂的操作程序，让大家第一次觉得未来的工作并不轻松。

翁想想没过多久就摸清了操作的规律，无非就是些死程序，熟记步骤、熟记各项业务的操作代码是关键，还有一条，头脑要灵醒，不然糊里糊涂地将取款操作成存款就会出乱子，搞不好就当冤大头。翁想想原以为自己学的会计专业会比其他人更有优势，现在才发觉原来都一样，都是一张白纸，所有的知识都得重新学习。

来之前的轻视心理被陌生的业务知识所打破，她不得不认真起来，除了专心上课认真笔记，她还争分夺秒地利用中午休息和晚饭后时间。她忽然想起母亲的话，不要以为自己是银行子女就骄傲，父母不能代替你工作，一切得靠自己。看来，母亲早就知道自己在想什么了。姜真是老的辣，翁想想不得不佩服母亲的老练。

翁想想表面温婉，却有一颗不服输的心。她从小就是个极认真的人，对待读书更是不拿前三名不罢休，所以从小学到大学，她的学业都学得很好，当然也付出了比别人多几倍的艰辛。她不是那种天分很高的人，只是骨子里很要强，她相信勤能补拙，所以她不怕吃苦，不怕比别人更加辛劳。只几天，众人就领略了翁想想学习的狠劲，每天不到转钟不休息。任红舞笑她是走火入魔：“哪有人时时刻刻想着点钞、背诵那些操作条款的？又不是高考，至于这样紧张吗？”

翁想想不以为然地一笑，很谦虚地说：“笨鸟先飞。”

任红舞一边拿眉笔对着小镜子仔细地描着眉，一边大言不惭地得意道：“那是，本小姐貌似天生比某些人聪明些哈。”

翁想想也不做辩驳，只是淡淡一笑。潘媛见不得任红舞那个张狂的样子，便故意拿了教材坐到翁想想的床边，话里带刺地说：“来，我也是个笨鸟，我们一起飞吧。”

任红舞知道潘媛是故意针对自己刚刚那句话说说的，也不以为意。这次与王乐飞重逢，抓紧时间跟他培养感情是比培训更重要的事情，她得分秒必争地跟王乐飞重叙旧情，以燃起这个帅哥沉睡的热情。再说，自己记忆力好，那些呆板的操作规程看两次就能记个大概了。

翁想想却不想只记个大概，要做就做最好，是她一贯坚持的原则，所以即使是一个简单的程序她也要记得滚瓜烂熟才罢休。晚上躺在床上想，从此后，将每天跟钞票、电脑打交道了，她会是一个优秀的银行人吗？想起同学听说她被招进银行的祝贺语，争取将来当个女行长！她恍然觉得，有些梦大概应该做做。她想象着自己穿上藏青色的高级西服套裙坐在银行柜台里的样子，有点骄傲，也有点担心，她能应付那些繁琐的柜面业务吗？特别是当她那些硬硬的点钞纸将她的手指头磨得生疼的时候，她真怕她会将客户的钱数错。

预想到前面的种种困难，她更加不敢有丝毫懈怠，更是十二万分地认真对待培训。在三十人的培训班里，翁想想是老师点名最多，也是表扬最多的一个人。这难免引起别人的嫉妒。特别是漂亮女生任红舞就很不服气，暗暗琢磨着如何引起老师的注意。所以每到上课，她总是打扮得很抢眼，坐在最靠前的位置，抢着举手回答问题。而翁想想却恰好相反，总喜欢坐在最后一排。但即使如此，她仍然是培训老

师的最爱。

对此，任红舞不屑一顾。她认为那个戴眼镜的白面老师是个色狼，不然他不会总是只盯住翁想想。她这样想，也是这样私下跟潘媛说的。

潘媛是个内向的女孩，最不喜在背后对人说三道四，妄加评论，何况她对翁想想还颇有好感，所以她听了任红舞的话，立刻生出几分反感，正色道：“快不要说了，当心人听见。”

任红舞不管这些，仍高声大噪地说：“本来就是。不就是看她长得漂亮，逗人喜欢，才总是点她嘛！其实，她哪点比我学得好？手脚慢得像蜗牛。”

潘媛说：“都是刚刚才学，哪有那快学好的？这样说，我不是更没有地方站了？”

任红舞白了她一眼，不满地说：“我又没有说你，你将自己扯进来干什么？”

“我生来就笨，怕被你们比下去了呢。”潘媛淡淡地笑了一笑，柔声说：

“真是的，这哪跟哪？”任红舞原想找个人发泄一下，没想到却受了老实丫头潘媛的闷气，好比一记重拳砸在棉花堆上，左右不舒服。她啪地扔下手里的书，呼一声跳下床，气哼哼往门外走去。没想到，一头撞到刚进门的翁想想身上。

“哎哟！”任红舞夸张地叫起来，“撞死我了！”一边说一边还夸张地揉着胳膊。

“呀！对不起，对不起，我没看到。”翁想想赶紧笑着赔礼道歉，还牵起任红舞的手臂查看。

“你哪能看到我们平民百姓？你的眼睛都被那个戴眼镜的蒙住了。”任红舞撇着嘴话里有话地说。

翁想想猜不透她说的什么意思，一时愣住，大惑不解地问：“你说什么？”

“我说的什么你自个知道！”任红舞甩了甩右手，一扭身出了门。

翁想想丈二和尚摸不着头脑，呆呆地看着任红舞妖娆的背影。半晌，才回过头来问潘媛，“她到底在说什么？”

“谁知道？一个疯子！”潘媛轻轻皱了皱眉说，“别理她。”然后她拿了本书，向翁想想讨教一些课程上的问题。

翁想想不是钻牛角尖的人，便也不再细想，两个人在安静的房里讨论起来。翁想想喜欢这个秀气文静的同乡，跟任红舞的霸气比起来，温和的潘媛更适合做自己的朋友，这也是她俩吃饭上课都在一桌的原因。王乐飞说：“这两个人在一起，就像一幅仕女画的现代版。”

这是王乐飞、李立、胡杨阳、陈尘几个人没事闲聊时说的。

李立则说，他喜欢身材高挑的任红舞，那叫一个性感！

“那个丫头，太张扬了，看她每天穿的。”胡杨阳说。

“她穿得怎样？”

“像那个。”

“像什么？”

胡杨阳不说。其他几个人却暧昧地笑起来。李立回过神来，突然意识到他们笑中的邪恶，气愤地跳起来，伸手掐住了胡杨阳的脖子。

二、谁是翁想想

几个人在宿舍乱成一团，打的打，拉的拉，好不热闹。正在不可开交的时候，任红舞在门外喊：“王乐飞。”

有美女光临，帅哥形象第一！屋里的人立时住了手，慌张地各理仪容。任红舞半晌不见有人答应，也顾不了其他，推开门径直闯进来，见到几个人发立衣乱狼狈不堪，不禁大吃一惊。

“你们这是干嘛了呢？一个个像经过世界大战似的。”任红舞张大嘴惊讶地说。几个人急忙收拾凌乱的床铺。

王乐飞赶紧抢上去遮掩道：“没什么，没什么，刚才我们练柔道呢。”

“柔道？”任红舞左顾右盼了一番，心想这里不像能练这种功夫的场所呀！局促的空间，几张床一放，本来就不宽敞，几个人高马大的男孩子一站，如何展得开身子？再说，地板也是硬梆梆的，摔在上面还不骨折？她一边摇着头，一边对王乐飞说：“搞不懂你们男生。走，咱们散步去。”任红舞一向大大咧咧，边说边亲热地去挽王乐飞的胳膊。

李立有些受到打击似的愣在那里，胡杨阳一副幸灾乐祸的样子，嘴边挂着嘲讽的笑，暗自想，怎么样，还为人家打架呢，原来是咸吃萝卜淡操心，表错了情！人家早就心有所属啦，哈哈！为了配合他的嘲笑，他的嘴里还含糊地哼着：“我说，我的眼里只有你……”

李立的脸色眼看着就变了。王乐飞机灵得很，怕再生事端，马上一边一个拉住正在暗暗斗气的两个人，说：“走，走，走，一起到湖边散步去。”

任红舞也兴高采烈地附和：“好，一起去热闹。”

任红舞仗着跟王乐飞是高中同学，显得与王乐飞亲近些，神态举动甚至有点像

男女朋友。但是她不知道王乐飞早跟李立和胡杨阳说过，他跟任红舞就是纯粹的同学，除此之外什么也不是。这话让李立看到希望。

李立倒是很想去的样子，只要是跟任红舞有关的事情，他都乐意参与。可胡杨阳就不同了，刚刚还为这个女孩打了一架呢，去了，就显得自己太没立场了。于是他砰地往床上一躺，顺手拿过一本书遮到面前，说：“我不去了，我看会书。”

任红舞不了解内情，还想游说。王乐飞知道胡杨阳性子倔，怕任红舞自讨没趣，赶紧拉住她：“不去就算了，我们走。”

培训很快结束了，几个人返回银行等待分配。由于是新进员工，按规定，全部分到基层网点锻炼，几个人基本分散了。只有任红舞和翁想想分到城区同一个支行做柜员。她们打听了上班时间，由于要提前接钱箱、开晨会等，必须比正常时间早到半小时，即七点半前就要到达。她们起了个大早，一起去支行报到。

翁想想特意买了一套跟银行服装类似的藏青色西服套裙，里面穿了白衬衣和V字领薄羊毛衫，颈上还系了条红黑条纹相间的丝巾，既精神又不致受寒。翁想想提前到支行观察过别人的装扮。母亲说，像她这样的新进员工，是暂时没有行服可穿的，不如自己先买一套穿着。虽然行里不会因为她没穿行服批评她，但是尽量跟大家保持一致还是很有必要的，不然就显得鸡立鹤群格格不入了。

任红舞却穿了一套很休闲的服饰，长毛衣短外套加紧身牛仔裤，跟穿着严肃的翁想想站一起显得很惹眼。主任张枚在打量任红舞的时候不易察觉地皱了皱眉，然后微笑着对她们说：“欢迎欢迎！”三个人在主任室坐下，张枚说了些上班的规定，比如不能干私活，头发不能染异色，夏天不能穿拖鞋，上班必须配戴工号牌，统一着装等等。任红舞听着听着悄悄尴尬起来，她刚刚染了一头时尚的黄发，以为很漂亮，现在看来明天必须去将头发再染黑了。然后，她低头看了看身上的服装，又斜眼瞟了下翁想想，心想：“她倒是穿得符合要求了，自己怎么就没有想到这点！”想到昨天还为上班的事跟翁想想联络过，可她只字未提着装的事，看来城府够深的，于是心下对翁想想起了些许恨意。

翁想想昨晚听母亲介绍过张枚的情况，说张主任是她当人事科长时进的银行，今年才三十四岁，是个外貌端庄而且很能干的女人。今天一瞧，才知道母亲的介绍很保守，张枚的外貌何止是端庄，简直可以用美丽来形容。如果不是听母亲说，她都不相信张主任已经三十多岁，她看上去比实际年龄年轻五六岁。

陆续有员工进来，是班前例会。网点的欢迎仪式简单但很亲切。支行魏行长自在例会兼欢迎会上致辞，说欢迎两个新人入行：“你们可是我们支行最新鲜的血液呢，好好干，相信你们的前途光明。”长了一张弥勒佛般胖脸的魏行长说得唾沫

横飞，很有激情。翁想想被这个大约五十岁、慈眉善目的领导鼓动得热血沸腾，好似看到一条金光大道铺在前面，心里暗暗攒了股劲。

欢迎会后，翁想想跟着大家走进营业室。以前虽然到过银行，但是从来没有进入里间，一旦身临其境还是感到非常新鲜。只见营业室里挨着柜台放了上十张桌子，都是两张两张相对而放，上面摆了液晶显示器，每张桌前又放了跟客户交流的小麦克风，即送话器。因为营业室的柜台是全封闭的，防弹玻璃一直装修到顶，只留一条细小的缝隙和一个方便存折现金等进出的小槽。每个员工的脚边又分别放了银色的铁皮箱子，打开来，就见一扎扎红红绿绿的各样票子，挤满了箱子的空间。翁想想的心跳突然加速，从小到大，她真的没有亲眼看过这么多的钞票。

翁想想强压住激动，抬眼朝窗口外望去，只见客户们有的在叫号机前取号，有的安静地坐在大厅的休息椅上等，有的人巴巴地望着正在开机的工作人员。翁想想忽然暗自得意起来，从今天起，自己就是一名银行员工了，这是多么令人兴奋的事情！前几天，她的同学在得知她进入银行工作后，一个个羡慕得要死，都恨自己怎么没有一个做银行工作的老爸或老妈。这让翁想想忽然生出几分优越感。

虽然两人经过培训，但是毕竟临柜经验不足，张主任吩咐老员工多带带她们。她和任红舞又跟班实习了大约半个月，每天边看边记笔记，才正式单独临柜操作。

带翁想想的是个比她大三岁的女柜员，姓刘，叫刘洁，据说被评过市分行优秀柜员，业务很过硬。翁想想本来想叫刘师傅，可是刘洁笑着说：“别，可别这样叫，听起来像大街上修鞋的。如果你真要讲礼，不如叫我刘姐。”

翁想想被刘洁热情的话给逗笑了，赶紧叫了声刘姐。刘洁看起来似乎很喜欢翁想想，教得很细心。只几天，她们的关系便很融洽了。有时候，刘洁还拉着翁想想逛街，然后说些同事之间的八卦传说。通过刘洁的介绍，翁想想才知道，原来行里几乎人人都有背景，要么是内部子弟，要么是在社会上有极硬的关系，虽然有少数貌似什么关系都没有，其实也许后面的背景会更深。所以，对行里任何一个人都不能以藐视的目光看待。

翁想想听着这个职场前辈的八卦消息，忽然觉得自己以为是银行子女的优越心理是多么可笑。幸好刘洁说了，不然哪天自己不小心得罪了人还不知道根源。好在翁想想是个只听不说的人，对于刘洁提供的这些信息，翁想想只是微笑，并不妄加评论。刘洁以为她是因为初涉职场比较拘谨，便笑了笑，心想，过不了多久，这个单纯的丫头也会像自己这样八婆。在压力巨大的前台，如果再不懂发泄，可就要累死了。况且，你不八卦，别人还会以为你清高，不合群，时间长了便成了孤家寡人。

第一天临柜，翁想想心里很激动、很紧张，也很谨慎，生怕出错。刘洁拍了下她的肩叫她不要慌张，就跟实习时学习的一样操作。张主任也在她上柜前过来鼓励她不要紧张，先求稳，操作宁可慢点，也不要出错。

第一笔业务是存款。翁想想接过客户递进来的现金，手微微发抖，心里扑通扑通地跳个不停，有一秒钟的大脑短路。她深深吸了口气，让自己平静下来，然后问了客户存款数，是五千元。她先用手点了一遍，还好，数字准确，然后又将现金放进验钞机正反各验了一遍，很顺利，金额正确，也无假币。她又将客户的借记卡在刷卡机上刷了一下，卡号立刻显示在面前的屏幕上。她回车，输入数字，确认无误，便点了提交，然后打印传票，再递出窗口，请客户核对签名。

办了几笔业务后，翁想想稍微平静下来。但是每笔业务仍然很小心，特别是付款时更是紧张，担心自己数错了。如果多付了钱，不仅丢人现眼，还显得自己太没水平，更会给同事留下糟糕的印象。这是一心想表现得很优秀的翁想想不允许的，所以暗暗在心里鼓励自己不要激动。

坐她对面的是一个长得有几分帅气的小伙子，听说是去年分来的大学生，叫肖晓。他看起来跟自己年龄相仿，却因为比她多一年的工龄，翁想想对他很恭敬，口口声声“师傅师傅”地叫。她将所有先她入行的人都视为前辈。再说，刘洁还说了，这里的同事人人都有背景，所以翁想想看到前辈就礼貌地打着招呼，这一招很遭人喜欢。肖晓对这个嘴甜而貌美的女孩心生好感，对她很关照，看得出，他在尽量加快速度，以减轻翁想想窗口的压力。特别是遇到一些复杂的譬如基金、开卡之类的业务，他会主动承办，事后再教给翁想想正确的处理方法。翁想想对他暗生感激。

任红舞对面坐的是个三十多岁的老员工丁雅鹃，如果不是脸上星星点点的雀斑，也还算标致。这个丁雅鹃平时寡言少语，据说离婚独过。后来翁想想听刘洁说，丁雅鹃离婚是因为她老公怀疑她跟客户有染，所以坚决离了。丁雅鹃以前是个性格活泼的人，也爱争强好胜，为了工作经常应酬到很晚。老公因此很不满，竟然偷偷跟踪她，有一次还当着客户的面痛骂她，并冲动地打伤了客户，在行里引起不小的影响。

丁雅鹃行龄十几年，不仅资格老，业务也过硬，什么疑难问题到了她那里就迎刃而解，所以行里指派她带任红舞。翁想想曾经看到有个客户拿了不知道哪个年代的小存折过来取款，但是其他柜员都束手无策。存折转到丁雅鹃的手上，她凭存折上面的印章就看出是以前撤并网点的，像这样的客户是可以通过原始开户记录和电脑查询查出现在的账号，然后通过转换系统办理的。那样一个看起来非常麻烦的业

务，三两下就被丁雅鹃搞定了。翁想想暗暗佩服，并留心学习，将要点记到笔记本上。

任红舞是个急性子，又天生有点自负。她为了表现自己并不弱，第一天临柜特意将钞票点得飞快，语速也很快，客户听不清，脾气好的要求她重复一遍。遇到脾气火爆一点的，人家就不客气了，大声嚷：“你说什么呢，像打机关枪，不能慢点说？”

任红舞原想表现一下，没想到却遭到人家抢白，很是不痛快，脸上不免带了情绪。中午休息的时候，丁雅鹃微笑着对任红舞说：“人上一百，形形色色。你不要跟客户计较。”

任红舞心里很不爽，语气里便带了出来，不知轻重地回道：“我哪里有跟他们计较，是他们不讲理。”

丁雅鹃又是微微一笑，高傲地说了一句：“你有没有听过客户永远是对的这句话？”然后也不等任红舞回答，迅速隐了笑低了下头吃自己的饭。任红舞愣住，忽然明白自己刚才的语气似乎不大尊重，连忙一边喊着师傅，一边诚恳地认错。她是个聪明人，知道不能得罪这些资深前辈，更不能得罪面前的这个师傅，不然，以后就没有人会教她了。任红舞生来八面玲珑，从小就懂得人际关系比什么都重要。她的父亲身在官场，将人际关系处理得非常圆滑。跟父亲的城府比起来，任红舞稍微肤浅了些，常常锋芒毕露。好在，她能很快就察觉到这些，及时予以纠正。

翁想想初次临柜也比较顺利，虽然业务量不小，但下午下班盘点的时候，她的账目现金一丝不差。当将清点好的现金锁好，然后交给荷枪实弹的押运人员后，她心里感觉如同交出一份满意的答卷，充满自豪。但是第二天，翁想想就不顺了。她接待了一个老人，那个老人眼神不大好。老人说：“取一千元现金。”翁想想麻利地办理这笔业务。可是老人输了两次密码，仍然错误。翁想想请老人仔细回想一下，看是不是记错了。老人大声说：“没错，我一直用这个密码的。”

翁想想说：“老人家，如果今天密码输入三次，你就不能再输了。还是想清楚好。这样，你将柜台上的眼镜戴着，看是不是按错了。”

老人依她说的，戴了眼镜再输密码，但是仍然不对。老人皱着眉说：“怪了，每次都不错的，不信你问他们。”他手指着柜台里面其他人。突然，他好像发现新大陆一样，说：“你是新来的吧？肯定是你不熟悉业务，害我取不了钱。”

翁想想一下子愣住，脸刷的红了。她不知道如何回答老人的话，只知道毫无底气地辩解说：“我的操作没错呀！”她不说还好，一说老人却如火山爆发般发起脾气来，埋怨翁想想不让他顺利取钱。

眼看事情不好收拾了，大厅很多人不知道发生了什么事，伸长脖子朝翁想想的窗口望。翁想想越发着急了，不知道怎么办好。

主任张枚从外面进来，正好看到这一幕，知道是新手遇到麻烦。她快步走到老人身边，将他请到一边询问。肖晓赶紧安抚坐立不安的翁想想说：“没事，主任会处理的。”

翁想想深吸一口气，静了静心情，迅速调整好状态，继续接待下一个客户。虽然接下来的业务非常顺利，但是因为上午那个老人的事情，翁想想一直觉得自己很丢人，这样一点小事都处理不好，以后还不知道要遇到什么样的怪事呢。她忽然对未来有了些许担忧。

任红舞这一天却非常顺利，不仅业务量比前日上升许多，账务处理也很不错。张主任在第二天例会上表扬了她，鼓励她再接再厉。任红舞得意地朝翁想想瞟了一眼，以为翁想想会因此嫉妒她，没想到，翁想想正热烈地为她鼓掌。任红舞有点意外，心里那颗紧绷的好胜之心忽然莫名其妙地柔和了许多。

主任也对翁想想当天的表现进行了评点，说虽然是客户的不对，但翁想想处理业务不成熟，以后要多留心老员工的柜面处理经验，多练习口才。

“柜面语言是门艺术。”张主任说，“有个笑话，说有个银行人员在接待客户时是这样问的：‘你好，请问你办什么业务？’客户不懂银行行话，就说存一个死期。那个工作人员也不知道纠正客户，还顺着说，‘请问你死多久？’客户当时听着刺耳，怒气冲冲地反问：‘那你们一般死多久？’所以说，一句话可以说得人跳，一句话也可以说得人笑，我们在柜面上一定要注意避免这些误会。”

“柜面语言是门艺术。”翁想想牢牢记住了这句话。当天下班了，她将银行柜面服务规范复印了一份，又跑到新华书店购买关于演讲、口才方面的书，晚上发疯似地看。母亲见女儿如此用功也很高兴，专门炖了银耳莲子汤，要女儿补补。

翁想想一边吃，一边问：“妈妈，你那时候在银行有没有错过账？”

母亲笑着说：“常在河边走，哪有不湿鞋。记得有一次我错付了十元，急得差不多哭了。要知道，那时候我一月工资也才三十元呢。后来通过查账，确定是错给谁了，可也不敢贸然去要。因为银行有规定，错了账要报告，由单位出面协调。当时觉得自己真是没用。好在那时候的人觉悟真是高，第二天人家就将我多付的钱送回来了。从那以后，我有空就练点钞，练算盘，直练到手指头出血，长茧。后来，再也没有错过账了。”

翁想想暗暗想，原来母亲也错过账，看来银行工作时时埋伏着风险。

第二天，翁想想刚刚在柜台前坐定，就有一个穿戴很体面的年轻人走到肖晓的

窗口问：“请问，谁是翁想想？”

翁想想闻声抬头朝年轻人望去，只见是一个西装革履的陌生人，但那模样却仿佛似曾相识，特别是那个微微勾着的鼻子，太眼熟了。她仔细想了想，还是没有想起这个人是谁。

肖晓朝她一指，说：“她就是。”

年轻人眼光朝翁想想望过来，正好碰到翁想想疑惑的目光。

三、遇到财神爷

年轻人看见翁想想，心头一震：“好标致的女孩！”她的样子，就像某位明星。是谁呢？年轻人脑中飞快地转了转，对，是那个演《玉观音》的孙俪！他竭力压住惊艳的兴奋，很礼貌地问：“你好，是翁想想小姐吗？”

在得到确认后，年轻人热情地说：“你好，翁小姐，我今天来，一是给你道歉，二是来办业务的。”

翁想想有点迷惑了，望了望客户：“道歉？对不起，我好像不认识你呢。”

“嘿。是这样的，昨天，我父亲到你这里取钱却忘了密码。”客户忙解释，边说边递进一张银行卡。

翁想想以为是他想办密码挂失，就说：“挂失最好本人来办理。”

“不是。”年轻人微笑，“他昨天对你发了脾气，是不是？其实，是我父亲不对，他拿错了卡，将我的拿来了，所以密码才会出错。他心里很过意不去，说他还朝人家小姑娘发了火，非要我今天来道歉不可。其实我父亲就那个脾气，说过就忘了，所以请你原谅。”年轻人声音诚恳，很热情地望着里头漂亮的明星。

翁想想这才想起昨天的事情，眼前便浮现那个老人的样子，也是微微勾了鼻子，事后肖晓还开玩笑说，鹰勾鼻的人最阴险。难怪自己见到年轻人第一眼就觉得眼熟。她微笑着淡淡地说：“哦，是这样啊，老人年纪大记性不好，没事。”

翁想想的大度更博得年轻人好感，他打开手边的皮包，说：“总之对不起了！我回去会跟我父亲说，以后存钱一定还找你。这里是五万，麻烦存到这个卡上。”

翁想想立刻抖擞精神，麻利地给年轻人办好了。年轻人临走递给她一张名片，说：“认识你很高兴，有空多联系。”

中午休息，肖晓跟翁想想聊天。肖晓开玩笑地说：“翁想想，今天有人给你送