

<<客服凶猛>>

图书基本信息

书名：<<客服凶猛>>

13位ISBN编号：9787540452254

10位ISBN编号：7540452250

出版时间：2011-12

出版时间：湖南文艺出版社

作者：暗地妖娆

页数：252

字数：180000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<客服凶猛>>

内容概要

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”。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。

《客服凶猛》的作者是暗地妖娆。

<<客服凶猛>>

作者简介

原名章苒苒，女，网络作家，影痴、书痴，浙江湖州人，好写电影随笔、小说、散文。曾在苏宁电器担任部门管理工作八年，在《北京青年报》、《嘉兴日报》、《淑媛》杂志、《私人坊》、《南湖晚报》、《南方都市快报》、《电影画刊》等多家平媒刊物上发表文章。时光网、新浪、网易博客点击率均有百万以上，有一定影响力。现已加入作协。

<<客服凶猛>>

书籍目录

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

<<客服凶猛>>

章节摘录

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，仿佛在盯杀父仇人，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

<<客服凶猛>>

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！”

罗小菲急得差点喷血。

“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！”

<<客服凶猛>>

”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，工人马上去您那儿了，您赶紧回去等着，一旦发现有故障，立马调整好。

” P2-4

<<客服凶猛>>

媒体关注与评论

情节紧凑，矛盾冲突一波接一波，悬念设置较为精彩，层层递进，引人入胜。人物塑造丰满，各种人群的代表都具有典型性，主角的形象更是立体，拜金，虚伪，小心机，性本善，无奈，都体现得淋漓尽致。

——小葱 故事背景涉及全国知名大型电器连锁企业，揭晓电器行业暗箱操作的黑幕。从一定程度上来说，本书能教消费者怎样维护自己的权益，拆穿商场诈欺的伎俩。

——燕子

<<客服凶猛>>

编辑推荐

大型企业暗箱操作与行业潜规则的黑幕全数揭晓，老职场白领真励志、斗腹黑的血泪篇章。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？

著名作家暗地妖娆2011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。

消费维权一直以来是百姓关心的问题，大到房产购置，小到手机买卖。

如何识破商家各种“挂羊头卖狗肉”的营销把戏，知道商家在价格与“三包”上玩弄的文字游戏，侵害消费者利益，对老百姓来说也异常重要。

作者任职家电客服八年，对其知根知底，因此爆料也曝得犀利实在。

给消费者点亮一盏维权明灯。

尤其是书中还曝露了中国最大的两个家电企业——苏宁与国美之间的一些商业暗战内幕，以及商家与媒体之间的丑陋交易及互相牵制的微妙关系。

小说借用《杜拉拉升职记》与《毕业出狼窝，工作入虎穴》等书大热之势，从能接触各色人等的职场客服人员出发，揭露电器商业内部因残酷竞争及顾客与商家之间的维权大斗法。

故事高潮不断，精彩纷呈。

<<客服凶猛>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>