



我当  
淘宝店主

## 来了一个差评

□虞燕

从淘宝店开张到升上一个钻历时两个多月，这第一个钻可以说来得顺顺当当，我心里甚为得意，之前看网上说从零信用到一个钻的路程如何如何艰辛，有些新店甚至还没来得及成长就会被突如其来的差评扼杀在摇篮里云云，相比之下，觉得自己不是一般的走运。然而，真是应了那句“常在河边走，焉能不湿鞋”，冲上钻后还没开心几天，一朵小黑花（差评）便从天而降，硬生生把我的好心情碾得四分五裂。

被差评的是店里的一款热卖毛衣，四个颜色，正面绣有可爱的娃娃头，颇受顾客青睐。毛衣的材质和款式都是相当不错的，已卖出80来件，我觉得它应该会成助我冲上二钻的功臣。但功臣好像要“出师未捷身先死”了——那个差评的理由是：毛衣跟想象中不一样。这是个令所有卖家抓狂的理由，她没有说具体哪里不好，你也就无法立即做出针对性的反应。“跟想象中不一样”这样的评价的够够抽象够够缥缈够让卖家无所适从！我烦躁地敲了敲鼠标，有一种想把手伸进电脑撕碎小黑花而后塞进垃圾桶的冲动。深呼吸，平复下心情，我在那个旺旺上留言：亲对毛衣不满意吗？若不喜欢可以退回来，本店会承担来回运费。我心里盘算，就算亏钱也总比差评拉低分数影响买家的判断好。新店本来信誉就不高，一个差评还是很有杀伤力的。想及于此，我又在旺旺上说了好话，动之以情晓之以理，诉说了做淘宝的不易，并对毛衣没能让她满意表示抱歉，希望她可以看在都是孩子妈妈的份上给店

主一个弥补的机会等等。总之，差一点手指就要不听使唤地敲出一串发自心底的呐喊——“求求你赶紧删了差评吧”。淘宝规定中差评在评价后的30天内，评价方有一次自主修改或删除的机会，我当时简直斗志昂扬：一定得把这个差评灭掉。

等待回复的过程是种煎熬。吃饭时、洗脸时、打包时……我无时无刻不在想着那个人不知道回复了没有？会回些什么？如果回复了我应该怎么应付？可是，直到晚上11点，旺旺还毫无动静。临睡前决定：如果明天还不回复那就发短信。第二天一早，我就忍不住打开评价管理，那朵在一溜红花中的黑花显得特别阴森丑陋，就像一群天使中混进了魔鬼。我嫌恶地关掉了页面，觉得自己不能再忍受下去了，立即发短信！我连发了三条短信。你旺旺不上，我就不信你手机也不用。发完短信后，竟有一种等待判决的感觉。我神经质地一分钟看好几次手机，明明知道自己已把手机声音调到了最大，短信一来就会有提示音，却还是控制不住地掏出手机看了又看。

一上午过去，没收到短信回复。一下午也过去了，手机安静得让人怀疑是不是坏掉了。心神不定的我回复买家咨询居然出现了答非所问这种低级错误，打包时还差点少放了两双袜子。我的期待渐渐变成了愠怒，再发送过去的短信便有些不耐烦；收到信息麻烦回一个好不好？边发边愤愤地想：我说得这么恳切这么委曲求全，若再不回信这人就是个木头！

晚饭后，她终于回短信了！这是条很令人郁闷的信息：不好意思，毛衣的颜色不适合我女儿，不好看，跟我想

象的很不一样。我再次表示不喜欢的话可以退回来，运费方面我会承担的，绝不让她损失分毫，但她的回答却把我逼入了死角，她说退来退去太麻烦了，浪费精力浪费时间。我捧着手机几乎把眉头攒成了疙瘩，这个差评看来是灭不掉了，我的心情顿时灰暗无比。束手无策之际，只能去卖家群里寻求安慰，大家七嘴八舌吐槽了一番，后来有个人建议，说若实在太介意那个差评，那要不把毛衣的钱退给那个买家算了，请她删了那个差评。如此一来，等于我送了一件毛衣出去，还要赔上快递钱。我其实是很不甘心的，但一想到那个差评可能会导致多个订单的流失，从而影响整个店铺的流量和成交量，便忍痛决定一试。这也算是舍小利以谋远嘛，我安慰自己。发出那个信息时的神情大概可以用悲壮来形容，那会已经晚上9点多，我暗忖她当晚应该不会回短信了，没想到，她很快回了，更不可思议的是，她居然说会删除差评，且不用我退毛衣钱。这真是峰回路转啊，幸福来得猝不及防，我快速地发了一堆表示感谢的话，她回：你也挺不容易，明天上班会把差评删除。

回想起一整天发生的种种，又想到夜长梦多，万一明天她不删掉差评怎么办？那晚竟然有些失眠。

她没有食言，第二天真的把差评删除了。我把一部分钱直接退到了她的支付宝，留言告知她毛衣按进价给她，感谢她的宽容和配合。她说没想到我是那么认真的人，一定会再次光顾我的店。我很庆幸自己在收到差评后没有对她恶语相向，也没有急着埋怨。耐心沟通以诚相待的结果是，我不但灭掉了一个差评，还收获了一个回头客。



旅法  
漫笔

## 小镇咖啡馆

□碧水

倘若没有咖啡香，还真找不到用何种食物来填饱吃了四十多年家乡咸菜的胃，这是初到法国的感慨。

曾经撰文，巴黎的香味既不是迪奥，也不是欧莱雅，更不是香奈儿之类用精美玻璃瓶包装的香水，而是咖啡香与书香。在巴黎，在遮阳棚下，一张抑或几张圆或方的，法国人坐在那儿喝咖啡，看风景或阅读。季风峭冷，冬阳亦醇冷，而巴黎人还是喜欢无遮无拦的街头咖啡店。由此发问，那些法国人红彤彤的鼻子，是让寒风的冷给吹红的，还是让咖啡给熏染的？

相比而言，小镇咖啡馆则有所不同。那年，去瑞士日内瓦的卡鲁日镇看早市。早市不曾留下多少印象，倒是卡鲁日的小镇咖啡馆给我印象深刻。

这印象源于小镇咖啡馆与巴黎街头咖啡馆的不同。小镇咖啡馆亦设室外佳座，那种遮阳棚下的小圆桌或小方桌，而小镇人大多进屋择位而坐。那个寒冷的早晨，推开店门，一股暖流扑面而来，从脸颊一直流布全身，吧台点一小杯咖啡，除简单的会话，我能说他人能懂的恐怕只有“咖啡”两字。旋选角落靠窗的座位坐下，店老板端来咖啡与一块小饼干。一边搅动杯中的咖啡，一边看进进出出的顾客。小镇人进门，首先与店老板互致问候或行贴面礼，继而聊上几句，再是点喝的或吃的。有的小镇人喜欢坐在吧台的高凳上，边喝边聊；有的小镇人点完后，则环顾寻找熟人，并选与此邻近的座位，边喝边聊。聊天乃是轻聊，轻得似乎没有声音。原来他或她彼此相识，是否熟悉到见口型能懂其意了呢？我好生奇怪，他或她是那么相识相知。不过，亦有走动的顾客，像家乡见到熟人那般，做个拍拍肩的动作。走出小镇咖啡馆，离开卡鲁日，我想，登堂入座或选露天座的不同，乃是瑞士人与法国人的不同选择，或者说不同的习俗。

此想法在9年后的法国小镇咖啡馆被颠覆。那是在阿旺阿韦内镇（简称阿韦内），隶属法国东部杜省布西埃县。小镇不大，不足9平方公里，辖区约有2300名居民。同样的早晨，同样风和

日丽的日子，不同的季节，我推门走进阿韦内镇咖啡馆，两位顾客在吧台喝咖啡，边喝边聊天。顾客少，却似卡鲁日咖啡馆般的热气腾腾。这情形让我联想起卡鲁日，联想起家乡的豆浆店。童年，家乡弄堂口的豆浆店不就是这样吗？

这是一家沿马路的小镇咖啡馆，家居一样的单扇门内，竟有三间门面那么大的店堂。像小镇人一样，我坐在吧台喝咖啡，抬头见一张旧照片。环顾背后的店堂，墙壁挂有几幅这张旧照的复制品，放大抑或缩小；还有餐桌的餐垫，皆是这张旧照的印刷品，上印“摄于1916年杂货店餐厅的照片”一行文字。1916年，那岂不是家百年老店。小镇咖啡馆的前身是家杂货店餐厅。难怪，店堂能挂能放的空间，皆是旧物品，各种农牧具展示了法国的农耕文明，而帆船模型、老爷车缩小款，还有无线电、电唱机则是工业革命时代的综合，至于汤勺、针筒之类的小物件，不是家乡非遗文化的概念吗？有些旧物品贴有价格标签，看来小镇咖啡馆仍延续百年杂货店的功能，这是在巴黎街头咖啡馆所不曾见到的。越说越近的是店堂里还陈列着两只中国瓷盆。盆面直径35厘米，六幅扇形图、一小圆圈构成的五彩瓷招人眼球。盆上皆是中华文化的吉祥纹饰：朵朵绽放的红牡丹插在白瓶，是平安富贵的祈福；左右的喜上眉梢图与多子多福的圆图，还有盆底烧制的“China”与“伊万里”文字，真想买一个回家，可惜没有标价。

也许是小镇景色，也许是咖啡馆的气氛，初秋的一天，我再去阿韦内。路上碰到男孩克莱蒙·查尔利。我们彼此用法、英单词与动作交流。克莱蒙听懂了，我要去阿韦内喝咖啡。我也理解了克莱蒙所说的“咖啡2”。克莱蒙陪同我去阿韦内的小镇“咖啡2”，一家露台咖啡馆。

如果路过，真不知这幢高出马路7个台阶的别墅也是家咖啡馆。还是小镇咖啡馆的那种气氛，不同于上述咖啡馆的是葡萄树。从墙根、院子蔓延开来的葡萄树，那些或大或小的绿叶，或粗或细的朱藤像蕾丝花边装点别墅。窗棂外的葡萄，大粒的紫，小粒的青，喝咖啡看葡萄，再看窃窃私语的小镇人，此时的小镇咖啡馆多像伊甸园哟。

