



我当
淘宝店主

难缠的顾客

□虞燕

我当了两年零八个月的淘宝店主，也可算是见识过各色各样的买家了，有的买家一言不发默默下单，有的买家咨询了好几天却迟迟不见下单，有的豪爽地买下一大堆连个零头都没要求抹掉，也有的喜欢还价或变相还价（如要求赠送袜子、打底裤等），更有极少数的，压价后还要求包邮、送礼品，她们通常锲而不舍百折不挠，差点磨光我的耐性，但作为店主，你不能跟她们生气，甚而，还得生生压下自己的不耐烦，都说是和气生财呀，不卑不亢斗智斗勇为上策。偶尔，在不亏本的前提下，妥协一下也无妨，但若对方实在过于得寸进尺，那也绝不姑息。比如我即将提到的这位。说实话，这样的顾客多多少少在我心里留下了点阴影。

那会儿为冲两钻，我搞了一系列活动，包括新款特价出售、老款进价处理、满98江浙沪包邮等，还特意进了一批质量和款式都相当不错的袜子和围巾作为赠品。一时之间，店铺流量大增，旺旺上咨询的顾客一多，我一个人还真有些忙不过来。我设置了自动回复，大意为宝妈店主一个人打理店铺，若回复得慢，望大家理解，若忙中出了错，也请亲们谅解，一定第一时间改正。买家们很善解人意，有的还安慰我不用急，宝贝先拍下付款，有问题给她留言即可。顿时，我的心里像被熨斗熨了一遍似的伏贴。不过，不和谐的声音也适时出现了：既然你忙不过来就应该聘用客服，请不要浪费顾客的时间。一听这话，我赶紧吸口气噼里啪啦打了几行字过去，多说好话总没错，这样的顾客可不敢怠慢。她

埋怨了两句后开始不断发链接、截图，咨询我店里的多款打底裤、毛衣和卫衣，除了面料、尺寸等普通问题，她还问了些比较“稀缺”的问题，比如打底裤洗过几次后会起球？她女儿皮肤敏感，我家的毛衣会不会导致过敏？衣服洗过后能不能退货？卫衣上的布贴小熊可不可以拆掉……这些问题一抛过来，我就在心底希望她还是不要买了，卖给她的风险太大了！尽管毛衣的质量过硬，评价也很好，但万一她女儿过敏了呢？衣服下水后不能退货是常识，布贴小熊就算能拆掉卫衣上难道就不会留一些针眼什么的？我耐心地向她说明，并提醒她慎买。网络那头一片沉默。正当我以为她放弃了的时候，她却一声不吭地拍了两条不同款的打底裤和那件小熊卫衣，我脑袋嗡了一下，有一种前途叵测之感。我像个唠叨的老太婆把她拍的那三款又作了详细介绍，尽可能让她多了解，最大限度地避免以后的麻烦，她说她都知道了，没其他要求，就想包个邮。虽然这三件要发到山西是不够包邮资格的，但我不想继续在她那儿耗费精力和时间，便答应了下来。另外，我还声明，后续若因质量问题发生退货，她得承担我包邮过去的运费，她说没问题。我这才放心地给她发了货。

但麻烦终究还是来了。大概一周后，她在旺旺上说卫衣质量还不错，就是领口太小了，她女儿穿脱很方便，问我能不能退。我对着电脑屏幕皱起了眉头，考虑后做了回复，说要退货也可以，但卫衣领口的确属于正常大小，我家女儿也穿了这款，也就是本身质量没问题，退货的话希望她承担下运费。而

后，网络那端没声了，直到宝贝自动确认，她也没出来说什么。我以为事情就这样过去了，万万没想到，她后来居然申请售后了，让我特别意外的是，她申请售后的不是那款卫衣，而是打底裤。她在申请服务类型中选了退货退款，说明栏密密麻麻写了一堆，大概意思为，在我店买的裤子质量不佳，洗了两次后，裤脚边上已有起球现象，卫衣领口小质量也不好，店主却拒绝退货云云。一股莫名之火倏地窜上胸口，洗了两次还想着退全款，这种买家我是第一次见。冷静下来后，我请求淘宝介入，尽管走这一步风险比较大，而且必须要提供一些实物图片，整理聊天记录等进行举证，耗时耗力，但我别无选择，我不想对她妥协了。操作完之后，我在旺旺上告知她，我已申请淘宝介入，一切等淘宝定夺，并感谢她对我店货品的超严格要求。而后便收到了她发过来的一串串带着火药味的文字，我忙，看了也心烦，实在懒得跟她纠缠，便干脆不理，任她闹去。

淘宝客服要求她上传打底裤图片，她上传了两张模糊的照片，裤子好像还是湿的，我在图片里没看到所谓的“起球现象”……在等待淘宝做出最终裁决期间，我突然变得很平静坦然，该进货进货，该搞活动搞活动，想想最坏的结果无外乎我败诉，全款退给她。那也不是什么大不了的事，不过是我淘宝生涯里的一段小插曲而已。

这件事情最后以我胜诉告终，我已经忘了自己当时有没有开心一下。有时候会想，幸而这样难缠的顾客极其稀有，还有那么多买家都是通情达理的，是她们的支持，给了我继续前行的信心和力量。



旅法
漫笔

沃尔日的园艺（上）

□碧水

一直好奇，法国超市里的园艺商品像面包亦像葡萄酒那般的琳琅满目。春季抑或秋季，盆花、盆树、花泥、花种（子）品种更多，占超市一席铺面，犹如家乡的花鸟市场。

法国的蔬菜比肉蛋贵，鲜花比蔬菜贵，园艺商品的价格亦不菲。看超市小山似的花泥包被售罄，惊讶的我忍不住发问，那么多的花泥去了哪儿？

游沃尔日·安莱潘（以下简称沃尔日）小镇，终于发现超市里花或树的下落，还有花泥的去处。花或树变成了沃尔日的园艺！所谓的园艺，不是小镇公园，而是私家庭院，不是花匠的手艺，而是居民设计的花园。沃尔日居民以诗一般的语境、画一般的色彩莳弄庭院，展示了或古典或现代，或简约或繁华，或自然或卡通的艺术花园。

无非是高的树、矮的草、五彩花朵的结合，亦无非是花的婀娜多姿、草的柔质风姿，还有树的雄姿耸立，而这里的园艺却是那么富有个性，单是庭院的篱笆，风格各异几乎没重样的。篱笆的选料，有木头，有金属，还有植物。木质篱笆又有形状、颜色的不同；金属篱笆亦是如此，有丝网、栅栏，还有横杠，像运动场的双杠；最多的是植物篱笆，多为乔木或灌木，有一庭院选栽葡萄树，想必这家主妇会持家，葡萄篱笆既护院，又结实实惠。当看到竹林篱笆时，仿佛回到了“不可居无竹”的家乡，我多想走进院子哟。郁郁葱葱，是沃尔日的植物篱笆之主色，常青乔木多为针叶类，或桧柏或刺柏或小龙柏。柏木篱笆，常因树种的高度、生长密度的不同，还因与院子姹紫嫣红的不同色调形成迥然相异的园艺。戴雷格里斯路上的柏树篱笆颇有创意，一人多高的篱笆像城墙将宅院三面包抄，像

