

他们的世界里没有声音,但他们和其他外卖小哥一样奔跑在闹市中。怎样和顾客沟通、听不见来电声音怎么办……

失聪外卖小哥的故事

本报记者 张丹 摄影报道

7月31日,何洪宁发了一条朋友圈,只有三个字“还行吧”,配图是一张骑手排行榜的图片。当天,何洪宁以115单的成绩,成为自己所在的外卖平台的“单王”。

对于别人的赞扬,何洪宁在评论里回复:“谢谢,健全人能做到的,我通过努力也能做到。”

近日,记者走近两位失聪外卖小哥,通过特教学校的手语老师和文字交流,详细了解他们的酸甜苦辣。

不服输

32岁的何洪宁是一名听障人士,家住新华区。

何洪宁3岁时发烧,用药过后神经受损,听不见声音了。

成年后,何洪宁在工厂里干过操作工,有着稳定的收入。因为需要经常上夜班,身体吃不消的他,今年年初辞了职。

辞职后,他加入到市区的一家外卖公司,专职送外卖。

“从朋友那了解到,送外卖收入比较高,而且相对自由。”何洪宁通过手语向记者介绍,今年3月,他正式成为一名外卖小哥。

47岁的李朋涛是何洪宁的同事,也是一名听障人士。

李朋涛的老家在河南,十几年来来到沧州生活,妻子也是一位听障人士。他们有两个女儿,大女儿结婚了,小女儿还在读初中。

在送外卖之前,李朋涛经营着一家修脚店。受疫情影响,2020年,他的修脚店关门了。

曾经他也为了生活发愁过,后来了解到送外卖收入还不错,他动了心。

李朋涛也犹豫过:自己听不见声音,无法接打电话沟通,这样送外卖能行吗?

但他有股不服输的劲儿,“我觉得健全人能送好外卖,我通过努力,也能做好,主要还是想多挣点钱。”李朋涛用手语表示。

于是在2020年11月,他加入了外卖小哥的大队伍中。

“中转”电话

然而现实的困难,并没有因为他们有颗积极进取的心,就对他们格外宽容。

上岗后的第一单,何洪宁就遇到了困难。

外卖快送到时,他给顾客发短信:您好,我是失聪外卖员,您的外卖稍后送到,请您留意手机。

几分钟过去后,他没收到对方的任何回复。

于是,他拨打了对方的电话号码。电话通了,可这边的何洪宁又说不出话。对方还以为是为骚扰电话,就把电话挂掉了。

送外卖有时间限制,超时会



得知何洪宁是失聪外卖员,顾客给他竖起大拇指

被客户投诉,那样何洪宁这一单就白跑了。不仅如此,关键会给客户带去不好的外卖体验,他不想那样。

情急之下,何洪宁看到了附近的路人,于是他在手机上打字:我是失聪外卖员,说不了话,麻烦您帮我打电话跟客户告知一声。

何洪宁再次拨通电话,在路人的帮助下,才把外卖送到客户手里。

从那以后,何洪宁慢慢摸索出了自己的办法:接到单后,立即给客户发短信,取餐和送餐过程中,如果发现对方没有回复,就请路人或者同事帮忙打电话告知一声。

就这样,何洪宁接单、送单越来越顺利了。

何洪宁遇到的这些困难,同样也发生在李朋涛身上。

有一次因为客户始终没有回复短信,电话接通了李朋涛又无法跟对方沟通,关键还没有找到路人帮忙,他因为延时被投诉了。

当李朋涛的站长看到投诉后,第一时间跟客户取得了联系,讲清楚当天的外卖员是一名听障人士,才取得了对方的谅解。

从那之后,李朋涛也逐渐积累出了自己送餐的经验 and 技巧,“如果短信没回复,又找不到路人帮忙打电话,那就直接给站长打电话,让站长通知客户。”李朋涛笑着通过手语表示。

因为接打电话不方便,经常需要发短信通知客户,所以何洪宁和李朋涛特别害怕雨雪天气。

“雨天时,雨水经常会把手机打湿,手机出现卡机发送信息比较慢;雪天天气特别冷,手被冻僵了,打字困难。”何洪宁通过手语表示,但越是这个时候,他越不能停。因为这种天气里,点外卖的人会比较,外卖员可能会相对比较少,所以他就得趁这个时候多努力,用实际行动证明自己。



李朋涛在查看信息



他们主要通过短信与客户进行交流

听不见,怎么办

除了无法接打电话,何洪宁和李朋涛他们还在送外卖过程中遇到一个问题,那就是听不见声音。

手机的提示音他们听不到,

所以就每隔一会儿或者等红绿灯时看一下手机。这样他们的速度就比健全人要慢。

在接单、送单过程中,行驶在马路上,他们听不到车辆的鸣笛声以及人们的提示音。这给他们送单带来一些安全隐患。

李朋涛刚送外卖时,就因为听不到后边汽车的鸣笛声,在拐弯处和汽车发生了剐蹭。

当时李朋涛的外卖车倒了,人也摔倒在地上,他第一时间用短信通知了站长。

对方得知李朋涛是失聪外卖员的时候,怒气瞬间降了下来,并带着他到医院做了检查。好在李朋涛受伤的腿没有大碍。事情处理完了,司机和李朋涛分别时,向他竖起了大拇指表示敬意。

从那以后,李朋涛送外卖时变得格外小心:耳朵听不到,他就多用眼睛去观察。

遇到路口拐弯时,他会减速,不停地左右看,“虽然我们不能耳听八方,但我们能眼观六路。”李朋涛用手语表示。

何洪宁也用手语告诉记者,因为听不见,所以在送外卖的过程中,就要比健全人多用眼睛观察路况,这样才能又快又安全地将外卖送到客户手里。

没事的时候,何洪宁和李朋涛会用手语讨论他们在送外卖过程中总结出的经验。“慢慢的,我们遇到不同的问题就都有了更好的解决方法。”何洪宁用手语表示。

“跑起来”

李朋涛送外卖这几年,他努力提高自己的技能,就是为了及时将外卖送到客户手中。

“客户点外卖,是花钱享受一种服务,我不能因为自己是听障人士,就要求别人对我有特殊的照顾。”李朋涛在手机上写道。

可这几年,李朋涛却真真实实地感受着社会各界对他们的包容和关爱。

当他把外卖送到,客户得知他是听障人士时,会竖起大拇指,给他一个大大的赞;当他拿到外卖准备送餐时,餐馆老板会跟他表示,“如果需要电话通知客户,我帮忙”;当他的送单延时时,客户也会因为他是听障人士而取消投诉。

何洪宁用手语表示,他现在的收入比原来在工厂打工的时候要多几千元钱。随着时间推移,他找到了送外卖的窍门,当过几次“单王”后,他也越来越有动力。

何洪宁努力工作,希望多挣点钱,再找个女朋友,尽快成家,让父母放心。

李朋涛的两个女儿在河南老家,他希望小女儿中考能考上一个好高中,接着上一个好大学。

李朋涛送外卖的同时,还干着兼职。“我就是想趁着还年轻,多挣点钱,多攒点钱,提高生活质量,尽自己所能给孩子支持。”李朋涛用手语表示,为了更好的生活,他要更用力地“跑”起来。

他还用手语表示,以他送外卖两年多的经验来看,听障人士只要会用手机发短信,送外卖是没问题的,他也希望更多的听障人士,能够自立自强,努力奔向更好的生活,跑出更美好的明天。