

大郅拉着小将一点点进步 不让“铁军”没落

理智告诉他,自己不可能成为这支鱼腩球队的救世主;但是情感驱使他,依然义无反顾地接过这个烂摊子。因为他是王治郅,他对八一队的感情,与中国男篮一样深,他没法看着这支昔日的“铁军”继续没落,所以哪怕前路多艰,他仍然要一往无前。

82比103,昨晚八一队惨败于上海男篮,在遭遇五连败之后,以4胜20负的战绩继续担任联赛“副班长”。比赛中,王治郅做得最多的动作之一,就是无奈地摇头——确实,在外援日益生猛的CBA联赛中,八一队的全华班显得实在太孱弱了,这位中国篮坛昔日的天之骄子、心比天高的追风少年、获赠无数的功勋国手,如今经常要面对的一个残酷现实,就是源源不断的败仗,反差实在太鲜明。

不过虽然着急和无奈,但是王治郅却并不气馁,也不会气馁。因为他对篮球的热爱和向往并没有比当运动员时减少,他还想着把自己的一身本领教给年轻的弟子,把八一队敢打敢拼的光荣传统延续。八一队得过8个联赛冠军,培养了那么多优秀球员,现在接力棒传到了我们身上,我们只能从每天做起,从一件件小事做起,至于赢几场我并不在乎,只要队员们能进步就行。”王治郅说。



王治郅在昨晚比赛现场 本报记者 李铭坤 摄

实际上,王治郅已经做的不错。作为曾经的联赛霸主,八一队已经连续7个赛季无缘季后赛,上赛季的战绩是历史最差的3胜35负。而本赛季王治郅接手球队后,联赛刚打了9场他就已经拿下3场胜利,如今4胜20负的战绩虽然依旧惨淡,但是比起上赛季已经有所进步——王治郅毕竟是人不是神,不可能靠他上台就让此前CBA战绩最差球队马上崛起。但至少,现在的八一队在精神面貌和拼劲方面,相比以前有了明显变化。

如今的八一队,不少球员都是“95后”,璞玉尚待雕琢,所以王治郅虽然自己着急,却并不想给队员

压力。无论是训练还是比赛中,只要有就会他就会拉住队员一一指点,希望这些小将能在日积月累中慢慢进步。“队员们的技术动作差强人意,我跟他们说,好好练,把基本的动作做好,把该得的分都得了。我们的要求不高,只是求个‘温饱’就行了。”

也许王治郅在球员时代的那些辉煌战绩,很容易让人忘记他在主教练的岗位上,也不过是一个初出茅庐的新兵。这个赛季注定要继续艰难,但是王治郅坦言自己会努力做好:“要做的工作很多,只能通过一点一点的工作、一点一滴的进步,做到今天比昨天更好一些,一步一步踏实走下去。” 本报记者 李元春

再牛的导演,也写不出詹姆斯和勇士的剧本。詹姆斯腹股沟拉伤提前下场,勇士一度拉近比分,但湖人在失去詹姆斯后众志成城……今天,詹姆斯和勇士连续第四年迎来NBA新年大战,湖人客场127比101战胜勇士。老对手,却演绎着新故事,常看常新。

自勇士异军突起,击败詹姆斯,捧起2015年NBA总冠军奖杯开始,每年的NBA新年大战,勇士与詹姆斯之间,都要上演一段“书剑恩仇录”,今年也不例外。今天NBA新年大战的黄金档直播时间,给了勇士和湖人之战。勇士的四年三冠,是詹姆斯心底里永远的痛。

新年大战前,勇士老板拉科布在社交网站上写道,“我可能会戴着我的三个总冠军戒指去现场观战圣诞大战,希望到时候,詹姆斯可以看到我手上的戒指。”

勇士的喊话,字字扎心。但“三巡老汉”詹姆斯什么大风大浪没见过,他并没有跳出来和对方隔空喊话。作为湖人的领袖,他所能做的,就是保持对比赛的专注度。

反观詹姆斯的身边人,配当他队友的,一定是能够将压力转化为动力的。这不,湖人一帮后起之秀在詹姆斯的带领下,本赛季越打越顺,渐入佳境。而今年的勇士,经历了伤病潮,并没有以往赛季那样出色。

事实证明,联盟的预判没有错,湖人竟然在勇士主场先声夺人,詹姆斯率领小弟向前冲冲冲。高潮中,意外来袭,第三节,詹姆斯在突破上篮时,和格林冲撞到一起,落地后他蹲在地上,用手捂着大腿肌肉,示意下场……

此前,还有人质疑,年年都是詹姆斯叫板勇士,难免没有新意。但数据最能说明问题,5场新年大战,只有湖人和勇士之战,创下了NBA新年大战历史上的最高票价,在二手交易市场,平均票价达1292美元(约为人民币8910元)。

詹姆斯和勇士的每一次相遇,都能勾起球迷的无尽回忆,而新年大战的剧情和结局,总是意想不到的。 本报记者 陶邢莹



詹姆斯突破上篮 图 VCG

中消协:携程客服热线体验排名交通行业第一

中消协体验报告:携程等8家企业总体评分85分以上

据了解,此次调查选择与消费者日常生活关系较为密切的8个行业(银行、保险、证券、电信、快递、交通、互联网出行、能源)47个企业服务热线,今年8-9月在23个城市组织开展了体验式调查活动,最终获得4301个体验样本。

携程等8家企业表现较好 总体评分85分以上

中消协在报告中指出,在所有体验的服务热线中,国家电网、华泰证券、中行、中信银行、携程、邮储银行、招商银行、中国移动的评价表现较好在85分以上。其中,在交通行业中,携程在转接人工等待时间和客服人员普通话水平方面评价较高。

这背后,对于旅游行业而言,进入移动互联网时代,呼叫中心创造的服务价值日益凸显。

“呼叫中心与互联网的结合,成就了携程‘鼠标+水泥’的成功典范。在移动互联网时代,强大的呼叫中心,依然是携程服务的依托重点。”携程联合创始人、执行董事局主席梁建章曾表示。

相对于邮件等沟通方式,呼叫中心更符合中国用户的习惯:很多用户在旅行中遇到问题时,都习惯于拨打客服电话求助。

目前,除了设在上海、南通等地的9个呼叫中心外,携程还在东京、首尔、苏格兰首府爱丁堡开设了3个海外呼叫中心,增强了全球服务能力。11个呼叫中心均实行统一的服务标准,为用户提供7x24小时“一站式服务”。

在海外呼叫中心的支持下,携程及旗下品牌Trip.com可向全球用户提供英语、泰语、韩语等13种语言界面和客户服务。

“从19年前创立携程开始,就将客户服务写入我们的基因。我们有超过一半的员工在客户服务相关的岗位工作,客户服

近日,中消协在北京公布了《重点服务领域部分企业服务热线体验式调查报告》。报告显示,总体评价方面,携程得分为85.6分(百分制),在8个行业47个企业中排名第五,交通行业中位列榜首;转接人工等待时长方面,携程为12.3秒,排名第九。这也让携程成为唯一进入前十的旅游企业。



企业服务热线体验感知总体评价(百分制)



不同企业服务热线客服热线转接人工等待时长(秒)

客服解决问题的效率 成体验感知评分重要因素

中消协在《报告》中指出,在影响消费者体验感知的各因素中,客服人员的表现对消费者感知影响重要。大部分与客服人员有关的因素位列所有影响因素的前列。其中,客服人员解决问题的效率是最重要的因素。

事实上,携程正在利用人工智能、大数据等技术,不断提升客服人员的服务效率。

据介绍,作为业内首家把人工智能大规模运用到旅游服务中的企业,携程新一代客服机器人的服务量在机票和酒店售后客服总量的占比双双超过70%。受益于此,人工客服从基础回复中解放出来,可以抽出更多精力为消费者提供更高质量的服务。

在此基础上,携程还推出了全球旅行SOS、机酒保障、拒签全退、微领队等完善的保障机制,为消费者出行保驾护航。

其中,2017年年初上线的“全球旅行SOS”服务,为携程集团所有用户免费提供旅游行程中的紧急援助。据统计,今年1至8月,携程共收到3000多起SOS求助案件,来自全球100多个目的地,救援成功率达到94%。

而就“机酒保障”来说,也在很大程度上节省了消费者的时间。如果消费者同一行程机票和酒店均在携程预订,航班变动导致当天无法入住,可免费取消酒店。这省却了消费者与OTA平台、酒店之间反复沟通的烦恼。

“服务的世界里,没有神话,点滴耕耘才能铸就坚不可摧的品质。在打造全球最佳服务的过程中,携程将保持‘可靠、积极、高保障、不让客户犯错、迅速和全面’这7个内部考核的衡量标准,延续高标准的服务品质。”孙洁强调。

务中心全年24小时无休,约95%的客户问询都能够得到20秒内得到响应。”携程CEO孙洁称。

因此,凭借更快的响应速度,携程服务热线获得中消协的权威认可,也在业内意料之中。