今晚,初雪将至

冷空气“速冻”江苏,最低气温暴跌10℃+

大雾是近几天天气的高频词汇,昨天早晨全省大部分地区都笼罩在浓浓的雾气里。今天雾大概是没有了,但是年末寒潮已经强势来袭。寒潮警报、大风警报……24—25日全省大风降温,26—27日低温跌破冰点。现代快报记者注意到,江苏气象发布的23日和26日寒潮前后气温对比显示,各地最低气温普遍暴跌10℃及以上。根据预报,今冬第一场雪就在今夜,全省阴有小雨转雨夹雪或小雪。江苏第一个迎接飘雪的地方将是哪里呢?

现代快报+记者 卢河燕 王新月

江苏羽绒服预警地图 江苏气象制图

23日一大早,江苏多地大雾红色预警高挂,局部地区出现能见度小于200米、局部地小于50米的强浓雾或特强浓雾。白天继续晴好天气,昆山和江阴的最高气温达到17℃以上,南京最高气温在14℃到16℃之间。 不过,“小阳春”转瞬即逝。23日开始,我国中东部大部地区自北向南先后遭遇寒潮侵袭,雨雪、大风、降温齐上线。

具体到江苏,省气象台发布寒潮黄色预警:24—25日全省自北向南有一次明显的大风降温过程。南京、徐州、宿迁、连云港、淮安、盐城、扬州、泰州、南通、镇江、常州、无锡和苏州48小时最低气温将下降10℃左右,并伴有陆上阵风5–7级、江河湖海面阵风8–9级的偏北大风。最低气温出现在26—27日早晨:淮北地区–8℃左右,苏南地区–5℃左右,其他地区–6～–7℃,全省有冰冻。南京市气象台也发布了寒潮黄色预警信号,26—27日早晨最低气温低至–4～–6℃。苏州市气象台显示,48小时最低气温降幅可达10～11℃。

南京三日天气

今天 白天多云转阴有小雨,傍晚至前半夜小雨转小雨夹雪,下半夜雨雪停止转阴到多云,偏北风3到4级逐渐增大至5到6级阵风7级,6~11℃

明天 多云,偏北风5到6级逐渐减弱至4级左右,–2~5℃,部分地区有冰冻

后天 晴到多云,西北风4级左右,–4~2℃左右,有冰冻

江苏气象发布了23日和26日寒潮前后的气温对比。记者注意到,以南京为例,23日的最高气温为15℃,26日降到1℃;23日的最低气温为6℃,26日为–4℃,降温幅度10℃。连云港、宿迁、徐州等地的最低气温从23日的3℃降至26日–8℃,降温幅度11℃。

降温伴随着大风。江苏省气象台还发布了海区大风黄色预警信号:受强冷空气影响,预计24日早晨至25日白天,连云港、盐城、南通海区将出现阵风8–9级的大风。

寒潮还带来了雨雪。24日全省阴有小雨,转雨夹雪或小雪。不过此次飘雪比较短暂,25日、26日全省转多云、晴天。雪后天晴,寒冷依旧,这回真的要多穿点了。

女子感冒没当回事 硬扛一周后差点没命

冬天受凉感冒是常有的事情。近日,连云港一名30岁女子感冒后,仗着年轻没当回事,吃点药就想扛过去,结果一周后病情加重,高烧、呼吸困难等症状接踵而至,并被确诊为肺脓肿伴肺炎,后被直接送进急诊重症监护室。治疗过程中,女子情况一直未见转好,最终医生使出救命的终极神器ECMO,该女子情况才逐步稳定并脱离危险。目前,该女子还在住院治疗中。

通讯员 苏菲 陈嘉 现代快报+记者 王晓宇

30岁的晓燕(化名)前段时间因天气降温没注意,被冻感冒,之后就开始咳嗽,时不时的还有胸痛的情况出现。晓燕觉得自己还年轻,并没有把感冒当回事,想自作主张吃点消炎药,扛一扛就过去了。然而断断续续一周后,晓燕情况突然加重,感觉实在扛不住了才前往连云港市第一人民医院急诊室就诊。该院急诊科医生姚喜庆通过检查,确诊晓燕为肺脓肿伴肺炎,随即将其收住入院。

住院第一天,晓燕就开始呼吸困难,在吸氧浓度高达90%的情况下,氧分压才70mmHg,发烧39.5℃,病情进展迅猛,肺部感染极其严重。连云港市第一人民医院呼吸与危重症医学科学科带头人李家树教授在参与会诊后,考虑患者病情危重,立即通知EICU(急诊重症监护室)和超声介入科前来,随后,紧急为晓燕采取气管插管,然而效果并不好。晓燕随即被转入EICU,进行脓肿穿刺引流术,针刚穿进去,就见大量黄脓液体涌出。但是,在呼吸机的帮助下,晓燕的血氧饱和度还是未见好转,医护团队又紧急为晓燕采取俯卧位通气,但其血气氧分压仍未升高。

此时,如果再不采取有效救治措施,晓燕可能就要窒息死亡了。急诊科王言理主任果断决定为晓燕使用ECMO治疗,将血液由体内引出,经人工氧合器(又称膜肺)氧合后,再回输到体内的生命支持技术。ECMO可全部或部分替代心肺功能,维持患者全身氧供和血流动力学相对稳定,保证重要器官的灌注,为等待恢复或进一步的治疗赢得时间。

姚喜庆医生经与家属沟通,在家属理解和全力支持下,晓燕的生命迎来了转机。王言理立即组织ECMO治疗团队就位,带领医生置管,准备ECMO机器预冲……经过精准的调试和万全的准备后,机器开始运转,也就在成功的一瞬间,晓燕的监护仪显示血氧饱和度立刻上升,所有人心里都松了一口气。

在使用ECMO期间,王言理对治疗严格把关,经常凌晨三四点还到床边叮嘱团队加强抗凝管理等。经过十天的ECMO治疗,晓燕情况终于好转,面色也红润起来,可以撤机。

目前,晓燕还在继续治疗康复中。王言理介绍,目前连云港市第一人民医院已经使用ECMO挽救了20多个生命。王言理提醒,最近冷空气再次来袭,冬季出现咳嗽咳痰等呼吸道症状,如果在自行吃药等已干预的情况下未见好转,一定要及时就医。

探秘奔驰“最佳经销商” 看看他们是如何频频获得客户点赞的?

无论在哪个行业,客户始终处于品牌业务发展的核心地位。百年豪华品牌梅赛德斯-奔驰也不例外,一直致力于为客户打造心向往之的豪华产品与服务品牌。在提供“新豪华主义”品质产品的同时,梅赛德斯-奔驰和经销商一道,为客户提供与之匹配的“心豪华主义”服务体验。

其中,王鑫所带领的连云港之星奔驰4S店常常收获客户的好评和认可,在去年的全国评选中,更是获得了奔驰“最佳经销商”称号。

最近我们走访了连云港之星总经理王鑫,揭秘一家4S店“最佳经销商”背后的故事。

通讯员 耘可

“心豪华主义”指引门店快速蜕变

其实,了解梅赛德斯–奔驰的车主应该对它“客户为先”的品牌理念并不陌生,但如何将理念化为行动,让客户在消费中真切体会到,是需要下一番功夫的。

“去年,梅赛德斯–奔驰正式提出了‘心豪华主义’服务体验概念,与‘新豪华主义’的产品理念相匹配。由此将‘豪华’延伸至品牌及客户关怀的各个方面。”连云港之星总经理王鑫分享道。

“心豪华主义”服务体验的推行,也给王鑫的管理带来了新变化。首先,他们从整体硬件环境升级入手,将门店展厅进行修缮升级,提升客户的到店整体印象。其次,在人员配备和管理上也做了调整,保安统一着正装,遇见客户主动问好敬礼并打伞出迎。员工在展厅佩戴手套,对自身产品格外爱惜。

不同于以前的销售顾问,奔驰的4S店在接待客户的过程中会配备三名工作人员——星徽大使、星徽顾问和体验专家:星徽大使会履行服务大使的职责,进行客户接待、展厅介绍;星徽顾问则是为客户进行需求分析,产品介绍以及车辆购买的所有环节的服务;此外,还会有一名专门的体验专家,带客户去高速等实际路况进行试驾体验,让客户对产品性能进行更全面地了解。

此外,连云港之星在餐饮服务上也做了提升,店里会针对不同的季节推出限定的下午茶等。例如,寒潮来袭,店里准备了姜茶,贴心地帮助客户防寒保暖。

可以说,在“心豪华主义”的指引下,门店客户服务各个方面都得到了质的提升。

从心出发的服务 得到客户点赞认可

2019年,奔驰经销商店设立了“客户权益官”这一岗位。王鑫表示,客户权益官的设立其实就是实打实地从客户的角度出发,在经销商和客户之间架起了一座桥梁,能更好地了解客户的真正需求,并快速为之做出相应服务。

比如,在连云港之星,客户权益官会在客户完成消费后对其进行面访,一是帮助客户对产品进行更深入的了解,二是向客户确认在消费过程中,是否有不满意的地方。客户权益官在了解到客户反馈后,会向公司内部传达,并进行流程优化,持续提升客户体验。因此,客户权益官的设立是有别于常规的服务经理、销售顾问工作内容的,能更直接、更快速、有针对性地满足每一位客户的需求。

同时,自2018年8月起,连云港之星就开始为每一位客户建立专属VIP沟通群。据王鑫介绍,每个群里除了他以外,还有销售经理、服务经理、销售顾问、金融顾问、车间经理等人员。在2019年《服务公约》发布后,群里又加入了客户权益官,大家分工明确,各司其职,第一时间为客户提供专属服务。

“目前我们有8000多个群了。建立VIP群的目的,是为了能更及时地服务客户,高效地为客户答疑解难,形成实时的交流反馈方式”,王鑫表示。

持续赋能人才提升 扎实服务好每一位客户

除此之外,连云港之星在对员工的培训和激励上也下了不少功夫。在推进服务体验提升的层面,奔驰和经销商们开展了“五个一”工程,其中包括一个准则《服务公约》、一个指南《星享指南》、一个之道《待客之道》和王鑫提到的一个岗位“客户权益官”,以及一套建议《客户服务温馨建议》。为了确保“五个一”工程切切实实地落地践行,连云港之星的管理层带领员工进行集体培训和研讨。此外,王鑫每天也会安排管理岗的人员对员工服务方面的实践能力进行观察和细节提升。

同时,连云港之星每个月会评选7–8名月度“服务之星”,每个季度评选1–2名季度“服务之星”,以增强员工积极性和团队凝聚力。不仅如此,还将服务口碑评价、客户认可评价纳入年度优秀员工的考核中。此外,王鑫还会经常分享其他门店的优秀服务案例,以不断提升自我服务水平。

在服务持续提升的过程中,客户也会给到连云港之星真实的反馈,“有客户专门发朋友圈表扬我们店服务”王鑫欣喜地说。据连云港之星数据统计,目前的客户复购率达到了30%,很多车主都成了“奔驰粉”,这些都是“心豪华主义”推广以来的变化。即使在今年行业大环境下,很多客户都愿意等待新车。这些,强有力地证明了消费者对奔驰品牌的坚定认可。

连云港之星只是梅赛德斯–奔驰众多经销商中的一家,不难看出奔驰和经销商一直在努力将“客户为先”的服务理念,扎扎实实贯彻到一线的客户服务实践中。对于经销商来说,“心豪华主义”已经成为工作指引,需要认真落实到工作的每一个环节和客户的每一个具体需求上,让每位客户能尊享奔驰“新豪华主义”卓越产品,同时能感受到奔驰有特色、有温度、以客户为中心的“心豪华主义”服务。