

北京时间12月18日,37岁的莫德里奇的世界杯生涯圆满落幕,他率领克罗地亚在卡塔尔世界杯三、四名决赛中以2:1战胜摩洛哥,获得季军。

从牧羊少年到世界中场,莫德里奇传奇的人生经历、华丽的外脚背传球、坚强的意志和低调的性格,给球迷留下了深刻的印象。如今,有“魔笛”之称的他告别了世界杯的舞台。

赛后,莫德里奇久久不愿离开球场,哪怕现场DJ宣告下班,他还在盯着大屏。现场音乐声慢慢变小,他最后一个走进球员通道,此时此刻没人不在乎他带走的是一枚铜牌。

现代快报+记者 王卫



莫德里奇的世界杯生涯圆满落幕 新华社发

曲终奏雅,“魔笛”悠扬

克罗地亚获得季军,37岁的莫德里奇告别世界杯舞台

从牧羊少年到世界中场

从2018年俄罗斯世界杯到2022年卡塔尔世界杯,克罗地亚给人最大的感觉是韧性十足,而这股韧性集中体现在球队的灵魂人物莫德里奇身上。要想寻找莫德里奇这股韧性的来源,或许要回溯到他的童年经历。

1985年,莫德里奇出生在扎达尔,父母是毛织厂工人,5岁之前的莫德里奇一直是放羊娃,从没想过未来会成为一名职业足球运动员。后来,他更是沦为难民,开始了颠沛流离的生活。幸运的是,莫德里奇遇见了足球,他在一个停车场里踢球,被球探发现。16岁那年,莫德里奇在萨格勒布迪纳摩足球俱乐部开启职业生涯,从克罗地亚到英超热刺,再从热刺登陆皇马,名震天下。

如果本届世界杯开始之前,关于“世一中”(世界第一中场)还有争议的话,那比赛打完之后,莫德里奇已经是毫无疑问的世界第一中场。坚强的意志、华丽的外脚背传球、积极的防守,莫德里奇已经成为当今国际足坛最好的中场,没有之一。

打破“梅罗”金球垄断

除了“世一中”的名号,莫德里奇最让人津津乐道的,还属他打破了梅西和C罗对于金球奖的垄断。“俄罗斯世界杯我们获得了亚军,我

获得了那届世界杯金球奖,这个成绩已经超出了人们的预期。”莫德里奇说。2018年绝对是莫德里奇职业生涯中最高光、最辉煌的一个年份,那一年的克罗地亚获得了世界杯的亚军,那一年的皇马实现欧冠三连冠,那一年的他斩获金球奖。

2018年夏天,莫德里奇以队长身份带领克罗地亚出战俄罗斯世界杯,球队小组赛三战全胜强势晋级,淘汰赛中先后淘汰丹麦、俄罗斯和英格兰。值得一提的是,克罗地亚的晋级之路都是经过了加时赛的鏖战,一路闯进决赛。莫德里奇发挥了至关重要的作用,他总能在球队最需要的时候挺身而出,帮助球队在连续三场加时赛后闯进世界杯决赛,创造了克罗地亚世界杯历史最好战绩。

尽管在决赛中不敌法国,但是顽强的克罗地亚赢得了所有的尊重和掌声,莫德里奇在那届世界杯7场比赛首发,贡献两个进球和一次助攻,并送出17次关键传球,传球成功率达到87%,他还是那届世界杯所有球员中出场时间最多的一位。2018年年底,他实至名归斩获金球奖,打破了C罗和梅西长达10年对该奖项的垄断。此前,很多人不会想到,做到这一壮举的竟然是来自克罗地亚的莫德里奇。

“魔笛”征战2024年欧洲杯?

克罗地亚一共6次参加世界

杯,莫德里奇参与了其中的4次,此外还有4次欧洲杯的经历,身披国家队战袍16年来,他一共出场162次,打入23球、贡献25次助攻。本届世界杯,莫德里奇首发,在所有35岁以上的老将中,他是出场时间最多的一位,也是本届世界杯中抢断加拦截次数最多的中场球员。尽管已经37岁,尽管在比赛中的状态也有起伏,但是莫德里奇永远都留给人们兢兢业业的身影,他说他始终能够以饱满的热情迎接每一场比赛。

半决赛对阵阿根廷的比赛,是莫德里奇在本届世界杯连续第6次首发出场,他因此成为世界杯历史上第4位37岁后在单届世界杯首发6次的球员,最近32年时间里,除了他还没有人能够在世界杯的赛场上完成这样的数据。截至决赛之前,莫德里奇已经代表克罗地亚在国际大赛中(世界杯+欧洲杯)出场了31次,在这项数据上已是克罗地亚队史第一人。

如今,莫德里奇对这个他四度追梦的舞台说再见,就如同一年前的欧洲杯,人们带着不舍的心情欣赏着他的每一次登场。就在本届世界杯三、四名决赛之前,关于莫德里奇之后会否真的退出国家队,克罗地亚队主帅达利奇说希望他能够和球队一起参加2024年欧洲杯,但这要取决于莫德里奇自己的决定。

房产经纪品牌竞争赛道,谁能看懂链家的“安全牌”?

“安全感”已成为房产交易服务品牌最大的“加分项”。日前,艾瑞咨询公布了一组国内房产经纪品牌的研究数据,根据其在全国超7000名消费者的调研数据显示,有44.6%的用户在选择居住消费时,强烈认可链家“安全的”品牌形象,这一感知度大幅超越行业品牌均值33.8%。

分析师指出,房产交易中的“安全感”问题之所以深受消费者关注,源于这一行业自身有别于其他消费行为的独特属性,房产交易通常涉及个人及家庭的大额资金,且交易流程繁琐复杂、专业度要求高,普通消费者一旦处理不慎就有可能遇到风险,遭受不必要的经济损失,使得消费者期待提供交易服务的中介品牌必须“更安全、更靠谱”,能够更好地帮助他们规避和兜底风险。

心集中化系统,全国链家的赔付都通过这个系统来执行,全国一盘棋,流程更加透明高效。链家还通过“放权”,给予客服人员一定的赔付权限,许多案件,在客服一线就可以直接发起赔付,最大程度提升了执行效率。链家服务品质中心总经理张春兰曾透露,目前链家最快的一单赔付,从进线到赔付完成,仅用了4分37秒。

服务者品质 升级安全“软实力”

房产交易远不是“一手交钱一手交货”这样简单,而是一系列决策和复杂执行流程的叠加,同时,房产交易又是典型的“非标服务”,各品牌、经纪人之间服务差距大,成为影响交易安全的重要因素。如果说,每一项“硬核”举措,都是为了为了让消费者获得“安全感”的硬支撑,那么,立足于服务者品质提升的“软实力”同样不可忽视。

“服务者的品质是服务品质的基础,在安全层面同样发挥着关键作用。用更专业的人才提供更专业的保障,让服务作业流程更趋向标准化,能够有效地降低交易风险的发生概率。”链家相关负责人表示。

“顾问型经纪人”是链家率先在业内提出的概念,也是对旗下经纪人培养发展的方向。房屋交易属大宗消费,但大多数普通消费者往往处于信息劣势地位,且存在普遍的“知识盲区”,购买前决策、产权调查、产生纠纷时极易产生恐慌、焦虑心理,致使他们更倾向于寻求专业人士的帮助,而“顾问型经纪人”的目标即是培养“需具备较高的专业能力,在线上和线下场景

中,都能提供优质服务,帮助客户优化交易决策和体验”的新经纪时代的专业人才。

在“顾问型经纪人”的职业画像中,“风控专家”是重要的一项,它要求经纪人能够做到识别、预警和规避交易全流程中的潜在风险,尽力做好安全保障。也就是说,一名合格的“顾问型经纪人”,能够在交易之初,就为消费者规避潜在风险,从源头即将“安全感”拉满。此外,链家也在内部服务规范上推出一系列实招,努力消除经纪人之间的服务差距,通过房产中介服务的标准化、规范化,提升整体服务水平,进而提高消费者的安全感。

“服务的人越专业,我心里会觉得越安全、越踏实。”许多消费者都做出了相同的反馈。伴随着住房需求从“有”到“优”的消费升级,对从业人员的服务品质、专业能力提出了更高的要求,市场呼吁服务标准与管理规范,亦需要高专业度人才来支撑行业澎湃发展动能。

下极致功夫 织密安全网

“安全”从来都是一个极为严肃的话题,对企业来说,选择了专注安全,就意味着没有捷径可走,必须不断打磨细节,不放过每个服务链条中可能存在的漏洞,将功夫做到极致。

在交易流程的安全保障之外,保障客户隐私的信息安全在链家受到了同等的重视。面对这一备受消费者反感与诟病的“行业通病”,链家选择了以“雷霆手段”拧紧“安全阀”、织密“安全网”,通过在企业内部设置“红黄线”制度,对经纪人的违规行为进行限制和处罚,用



南京链家十八大安心服务承诺

【二手房承诺】

- 真实房源 第一时间
- 资金托管 保障安全
- 签约查封 先行赔付
- 房屋漏水 赔付标准
- 不吃差价 零一不二
- 物业费 代缴

【租房承诺】

- 过户无忧 租期保障
- 房屋筛查 租前检测
- 交易不成 原银退还
- 带看安全 全程陪同
- 签约规范 权责分明
- 带租履约 租期保障

【新房承诺】

- 阳光交易 透明公开
- 五证不全 拒绝认购
- N天保障 租期保障

敢承诺 真赔付

有链家在 安心就在

“铁规矩、硬杠杠”清晰标明服务的底线原则,任何人只要触碰了这一底线,都将受到严格的处罚。以严惩重罚提高违规成本,致使这一泄露客户隐私的行为在链家已几乎绝迹。

衡量企业成果最重要的一把标尺是:以市场评价为第一评价,以消费者感受为第一感受。在此次关于房产经纪品牌的调研中,“安全”一词被消费者如此肯定的提及,这足以提醒所有从业者们,在竞争的赛道上,“安全感”是一道“基础题”,而非“备选题”。谁有能力在这道题目上交出满分的答卷,谁才能够最终走进消费者心里。

通讯员 王逸沁

“硬核”手段 守住安全底线

今年10月,南京市民谭先生在买房时,遇到一桩“意外”。他通过本地链家找到一处满意的住房,顺利签约并支付了10万元定金。然而没想到的是,签约后,卖方竟拿着房产证找民间借贷,进行了多次借贷及抵押行为,最终令这套房子产生了三次抵押。此时,这套房产实际上已经资不抵债,卖方也没有经济能力完成解押过户,卖方在这个时候竟然失联了。谭先生在经纪人的陪同下来到卖方同小区的父亲家核实情况,卖方父亲的房子同样也处于资不抵债的情况。面对如此混乱的状况,南京链家主动履行承诺,依据“签前查封 先行垫付”的安心服务承诺相关条款,为谭先生全额垫付了10万元定金。“感谢关键时刻鼎力相助,找链家真的很有安全感。”收到如数退回的定金,谭先生感慨不已。

对品牌而言,能得到消费者的真心夸赞绝非易事。在行业中,链家是率先通过服务承诺的方式,用白纸黑字的条款把消费者享受的

权利明确下来的企业,消费者一旦遇到交易风险,都可以理直气壮地按条款要求赔付。自创立开始,链家就将保障消费者交易安全的工作放在非常重要的位置,从2004年率先提出“不吃差价”阳光作业模式,到2007年推出资金监管服务,2011年发起“真房源”行动,2013年推出安心服务承诺体系……链家通过逐年迭代,努力解决“安全”这个最大的消费者需求痛点,并一步一步地积累经验、沉淀理念,打造出业内更成熟、更具系统性的安全保障体系。截至2022年11月30日,南京链家累计赔付垫付6209笔,累计支付安心保障金6259.13万元。

“30124客诉响应体系”是链家另一项“硬核”手段。2018年,链家推出这项堪称“业内最苛刻”的客服规范,要求客服部门接到客诉后30分钟内反馈,12小时内提供解决方案,24小时内进行结案。链家提供的数据显示,目前,除了一些需要长时间调查的复杂案件之外,链家客诉24小时结案率已经可以达到87%以上。

去年,链家还对客诉体系做了进一步的整合,成立了SSC共享中