

全封闭式的管理,让承接CBA球队吃、住的海天体育中心酒店承担了比以往更多的责任和压力。尽管有着多次服务大型体育赛事的经验,但考虑到这次CBA联赛不同以往的规定和意义,所有酒店工作人员对于这次任务都显得格外认真而又负责。

本版撰稿 特派记者 薛思佳
发自青岛



左图:上海管家郝帅为球队提供服务;右图:上海管家郝帅为麦科勒姆戴上五彩绳

探营CBA青岛赛区球队驻扎酒店

“专职管家”让所有球队点赞

三天搞定所有房型改造 保证球员能伸直腿睡觉

从6月9日接到CBA公司的正式通知,到6月15日第一支球队北京男篮办理入住,留给海天体育中心酒店副总经理姜鹏和他团队的准备时间仅有一周,“其实我们前期已经做了很多的铺垫工作,特别是CBA公司最注重的防疫工作上面。”姜鹏面临的第一个问题来自于酒店的房型改造,根据CBA公司提出的要求,为了便于疫情防控的需求以及球队的内部管理,酒店的10个楼层分别入住一支球队,“每支球队都要求既有标间又有大床房,但我们原先都是相同的房型集中在同一楼层,所以我们花了三天的时间对70%的房间进行了房型上的改造,满足整体的一个接待需求。”

按照原先的计划,青岛赛区的10支球队分别于6月17日和18日两天入住,但受到疫情影响,北京男篮提前两天飞抵青岛,这给姜鹏带来考验的同时,积累了一些经验,“因为我们每个楼层中有一到两个房间的面积比较小,而这次来到青岛赛区的球队基本上人手有两个行李箱,所以导致有的房间会显得比较拥挤。”根据北京男篮第一天入住后的反馈,姜鹏随即再一次调整了房型,将所有楼层两个面积较小的房间从标间变成大床房,并且调整了部分家具的摆放,尽可能地让球员有一个舒适和宽敞的居住环境,

“我们和东莞赛区相比,确实在硬件上存在一定的劣势,但我们会尽力通过我们的服务去弥补。”

有过承接CBA环渤海夏季联赛的经验,姜鹏对于CBA球员的居住要求和条件有着一个大致的了解,考虑到篮球运动员在身高方面具有一定的特殊性,他从6月初就联系了CBA公司的相关工作人员,确定球员的一个基本信息,其中最重要的就是一个身高,“我们通过统计一共是需要92个加长的床榻,作为青岛男篮的球员酒店,我们平日里也有准备,但这次要同时入住这么多的球队,这个需求我们是远远达不到的。”据姜鹏透露,在向其他酒店求助无果之后,他们最终联系了一家家具厂,在短时间内将所有加长床榻安排到位,满足了球员们的需要。

和球队的封闭式管理类似,家住青岛的姜鹏和大部分酒店工作人员过去一周吃、住都在酒店,“我们的防疫工作是得到了青岛市职能部门以及CBA公司的检查和督导,要求是做到万无一失,并且给所有人都下发了防疫手册。”据姜鹏透露,所有酒店工作人员在上岗之前都进行了核酸检测,“我们每天都会对公共区域进行多次消杀,并且要求必须记录在案,以保证最健康安全的环境来接待所有球员。”

为了给球队提供详尽、细致的后勤保障,姜鹏和他的团队在酒店董事长丁阔的建议之下,提出了“管家服务”的概念,并且得到了CBA公司CEO王大为的好评,“青岛赛区安排了非常详尽的管家式服务,给球队带来了非常好的体验,可以确保球队把精力放在赛场上,而不必为其他小事去烦心。”

据姜鹏介绍,按照以往酒店接待活动的惯例,都会有一个营销经理与会务主办方进行协调工作,而这次也是通过移花接木的方式将之前成功的经验借鉴到CBA联赛的酒店服务工作当中,“我们是提前一周的时间,挑选了10位对酒店业务知识熟悉的员工进行了三天的培训,并且根据之前的一些接待经验,整理了一套球队日常需求的小手册。”为了尽快了解和熟悉各支球队不同的需求,10位管家通过CBA公司提前三天获取了球队领队的联系方式,“在所有球队入住之前,我们的管家是通过领队了解到了部分球员的特殊需求,尤其是在餐饮这方面,根据大家各自不同的饮食习惯去调整我们相应的菜谱。”

根据CBA公司的规定,所有抵达

青岛赛区的球队落地之后会进行第三次核酸检测,而在结果出炉之前,所有人都不允许离开房间,而他们的用餐全部由酒店方面上门进行配送,“我们有过一定的经验,因为之前作为定点隔离酒店,所有用餐都是上门进行配送,但像这么大的量是没有过的。”根据姜鹏介绍,管家每天会根据每个球队的行程安排去安排用餐时间,尽可能避免多支球队在同一餐厅用餐的情况。与此同时,球员餐厅也安装了特质的挡板,为球员提供多一层的安全保障,“感觉非常不错,让我们能够把所

有的精力放在球场上,少去了很多后顾之忧。”上海男篮球员李根说道。

值得一提的是,因为CBA复赛在青岛赛区的整个周期接近两个月的时间,大部分球队都需要从各自的俱乐部或基地随时补充所需求的物品,所以酒店方面在CBA公司的建议下,在大堂临时搭建了一个货架,供球队接收快递,“我们买了10个大箱子,让快递员将物件放在酒店,然后通过我们工作人员进行酒精消毒之后,由管家将货物送到各个球队所在的楼层。”



其实不想走,上海男篮下周“转场”

根据CBA公司的要求,为了让球员在比赛期间身心方面得到一定的放松和缓解,酒店在二楼临时改造出了一间游戏室,并且在三楼开放了一个露天平台,可供球员进行烧烤,“最初我们出于安全方面的考虑并没有对外开放,但经过CBA公司的建议之后,我们还是给球员创造了一些在户外进行自由活动的空间。”细致、周到而又人性化的服务,体现在酒店工作的每一个细节当中。在端午节这天,酒店不仅安排了球员包粽子的活动,还给大家系上了具有祈福纳吉寓意的五彩绳,“我们前期对一些困难都想得比较充分,包括和CBA公司这边建立了常态化的联系,部分工作也得到了他们的协助。”

在朝夕相处的过程中,各支球队的管家凭借着自己的服务和热情,已然和球队建立起了不错的关系。上海男篮管

家郝帅为嗓子不适的领队刘炜提供了润喉汤,新疆男篮管家将球员热甫卡提江的球衣及时送到球场,广州男篮管家则为球员田宇恒提前购买了生日蛋糕,给了后者一个惊喜……点点滴滴中都体现着姜鹏时常挂在嘴边的那句,“硬件不行,服务弥补。”

随着CBA联赛重回正轨,姜鹏坦言压力确实小了不少,但工作量并没有因此减少,“工作强度还是一样,只是因为有了经验上的积累,一些流程都慢慢理顺了,很多事情做起来都比较熟悉。”根据CBA公司的安排,复赛第二阶段的比赛将继续安排在青岛赛区进行,这也意味着东莞赛区的10支球队将在7月4日完成第一阶段所有比赛之后转场来到青岛。据了解,去年曾承接中国男篮热身赛的青岛市民健身中心体育馆将作为复赛第二阶段的另一个场馆。

为了缩短酒店和两个场馆之间往来距离,据姜鹏介绍,包括上海男篮在内六支球队将离开海天体育中心酒店,搬至海天红岛国际会展中心酒店,“我们一直在和CBA公司的工作人员进行相关的对接,我们应该还是接待10支球队,其中包括六支来自东莞赛区的球队,同时有六支已经入住的球队将搬至另一家酒店,其实有一些球队工作人员都和我们说不想搬走,因为都已经习惯了。”尽管距离转场还有一周多的时间,但姜鹏已经开始为后续的一些工作进行准备,并且将复赛第一阶段的经验分享给了另一家酒店的相关负责人和工作人员,“我们根据第一阶段的经验来提前做规划和准备,包括一个加长床榻的问题,目前的92个不能满足后续球队的需求。我们现在已经拿到了三天各支球队的转场时间,会根据具体情况去安排和调整。”



酒店还提供游戏室供球员放松休息