

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

基层述说



耐心劝阻加油现场修车的客户

□焦欢欢/口述 俞飞彩/整理

我是安徽芜湖石油蟠龙加油站站长。日前,我正在检查便利店商品保质期,突然有员工向我报告顾客在加油现场修车。我立即赶过去,刚走到立柱旁就听到敲打机器的声音,只见一名货车司机在敲打车辆零件。我连忙上前阻止,向他解释在加油现场修车不仅会堵塞加油通道,而且存在安全隐患。司机师傅却不以为意。我继续耐心向他科普,在加油站敲打零件产生火星的危险性。见他大冬天为了修车,把外套都脱下来了,我邀请他到便利店休息,并为他找来干净的毛巾擦脸,还将附近几家修车厂的电话找来供他咨询。

很快,司机师傅喊来了修车厂的维修员。维修员到站后,将货车零件拆卸下来带回修车厂修理。大家合力把故障货车推到油站附近安全地带。货车司机留在油站休息,直到零件维修完毕。重新上路前,他向我们表示了感谢。

帮迷路学生化解母女矛盾

□张帅/口述 李川/整理

我是浙江宁波石油大桥加油站站长。前不久的一天夜晚,一位拎着书包的女学生匆匆走进我站营业厅,略带哭腔地找我借电话。

我赶紧上前安抚她的情绪。原来,她是一名初一学生。由于考试没考好,被母亲批评了一顿。她不服气就顶了几句嘴,母亲生气地将她赶下车独自离开。惊慌失措的她看到中国石化加油站里亮着灯,就沿着马路找了过来。

我立即与她的母亲取得联系,告诉她这种行为很危险,万一发生意外后果不堪设想。女学生的母亲也很愧疚,说意识到自己的冲动后,她本想掉头接回女儿,却怎么也找不到她,还好接到了这个电话。

很快,女学生的母亲赶到我站,看到孩子安然无恙连连向我道谢。临走时,女学生对我说:“今天要不是在黑暗中看到加油站明亮的灯光,我真不知道该找谁求助。谢谢哥哥,谢谢中国石化夜晚的明灯!”

拉牛车粪便落头仍坚持加油

□赵娇/口述 杨希芹/整理

我是山东滨州石油邹平6站站长。邹平6站地处乡镇,是一座日均汽油柴油销量两吨的小站。周边企业以养殖业为主,经常会有拉着牲畜的车到站加油。

由于牲畜体味重,且随时会排便,很多加油站不愿意为拉牲畜的车辆加油。但我认为,进站就是客,无论什么样的客户,都应用心服务。

有一次,一辆拉牛的货车刚驶进我站,一股浓烈的臭味就扑面而来。我没有皱一下眉头,微笑着与司机打招呼,并打开车辆油箱加油。由于这辆货车的油管又细又长,为避免油品滴漏必须减慢加油速度,我就一直弯着腰擦着油枪加油。就在这时,一头牛的粪便正好落下来。我擦紧油枪没有动,任由牛粪落在我工作服和头发上。

见状,司机十分不好意思,再三向我道歉。我笑着对他说,这点脏不算什么,回去洗洗就行了。从此以后,这位司机不但自己常来邹平6站加油,而且为我站带来了很多货车客户。

帮特殊的“小客人”找家人

□曹琳/口述 吴杨/整理

我是广西贵港石油贵港北服务区员工。近日,我正在加油站便利店忙碌,一个七八岁的小女孩走进来,怯生生地对我说:“姐姐,我的爸爸妈妈不见了,我要回家。”

我连忙放下手头工作,询问她的姓名、家庭住址、父母联系电话等。她说,自己跟爸妈从陆川回南宁,途中进服务区上厕所,出来就找不到人了。除了妈妈的名字和手机号码,她无法提供其他有价值的信息。

我拨打她妈妈的手机,但一直处于关机状态。通过服务区广播播放寻亲启事,也没有接到顾客反馈。小女孩急得哭了起来,为她买来面包和牛奶,安抚她的情绪。

两个小时后,我终于拨通了她妈妈的电话。原来,他们一家三口驾车启程不久,小女孩就在车后座睡着了。在服务区短暂休息后,夫妻俩以为孩子还在后排睡觉,就匆匆驾车上路,导致出现了这个意外。很快,他们赶到油站接走了小女孩。临走时,他们连向我道谢。

刘峰和妻子苗其红已在江苏淮安石油洪泽湖老子山水上加油站驻守了19年,通过为渔民和周边居民提供贴心服务,油站声名遐迩,成为客户加油、购物的首选

湖畔油港:渔民居民齐称好

□丁文怡 文/图

江苏淮安石油老子山水上加油站位于淮河入洪泽湖口,乡亲们都叫它“湖畔油港”。自2002年建站以来,刘峰和妻子苗其红便以站为家,在做好油品供应的同时,积极走出油站开拓乡镇客户。

随着加油、农忙送油、代销水产、收寄快递……渔民和周边居民需要的服务,他们都想方设法提供,使水上站成为客户加油、购物的首选。2020年四季度,该站柴油销量同比增长23.16%,非油品销售额同比增长39.59%。

长年“漂”在洪泽湖上的客户
把这里当家

“其红,快起来,湖上起风了!”2020年,禁渔期结束后,到老子山水上站加油、购物的渔民络绎不绝。一天凌晨,窗外狂风大作。刘峰迅速叫醒妻子,套上外套从宿舍赶到加油站,将地堆商品搬进室内。确认大风不会对油站次日的经营造成影响后,他们才擦了一把头上的汗,放心地回去睡觉。

第二天,雨过天晴。坐落在洪泽湖畔的老子山水上站迎来了当天的

第一位顾客。渔民李师傅拎着一大早打来的几条鱼送给刘峰。他们都是一个镇上的乡亲,彼此熟悉。刘峰帮李师傅为渔船加好油,并检查完安全情况,才跟他挥手告别。在老子山镇,很多渔船和运输船出船前都会到水上站为船加满油。

“上岸啦?快回来吃饭。”渔民徐师傅的船刚停靠好,刘峰便热情地迎上前。一趟运输归来,徐师傅最大的心愿就是好好吃顿饭。刘峰算出徐师傅快到站了,就提前为他准备了爱吃的鱼饼和锅贴。临走时,还为他打包好下一趟运输要用到的生活用品。像李师傅、徐师傅这样长年在湖上“漂”的客户还有很多。作为他们离岸、上岸的落脚点,水上站是他们在陆上的另一个家,易捷便利店就成了他们的物资供应点。

禁渔期走出油站到镇里开发客户

进入禁渔期,水上站渐入平静。闲不下来的刘峰和苗其红转变经营理念,决定走出油站到镇里开发客户。他们做好分工,刘峰到加油站周边乡镇挖掘客户,苗其红在油站负责日常管理工作。

说干就干,刘峰采取地毯式走访,向油站周边工地、厂区等客户介

绍中国石化油品品质和服务,并邀请他们加入老子山水上加油站客户微信群。农忙时节,刘峰还为农户送油到田间地头,帮助他们向渔民销售农产品,也帮渔民销售水产品,实现水陆互通有无,受到双方好评。

刘峰还把水上站变成客户的快速驿站,无论是渔民还是周边客户,不方便寄快件时,都可存在水上站,由刘峰和苗其红帮忙保管、寄发。他们还为油站增设了货架,便于客户提货。同时,水上站还是客户的“玫瑰驿站”,刘峰和苗其红发挥人脉优势,为青年水手、乡镇居民牵红线,促成了3对儿情侣。

体验营销让特产成了热销品

水上站北接洪泽湖淮河入海口,南临老子山镇温泉山庄,很多慕名而来的游客都会顺道进站为车辆加满油。刘峰调研后发现,他们中的很多人有购买当地特产的需求。

“大米真香呀!”游客李先生在老子山水上加油站品尝虾米后啧啧称赞。“淮安特产虾米采用‘稻虾共生’的绿色环保方式生产,有‘香、黏、糯’等特点。”刘峰向李先生介绍。水上站的小厨房成为他销售当地特产的“黄金地段”。他提前烹饪



刘峰和苗其红为渔船送油。

手速呀!”为让更多客户享受实惠,刘峰会第一时间告知他们油站优惠活动信息。2020年底开展年货节活动以来,刘峰不定期在客户群里介绍质优价廉的活动商品,并发放红包,吸引了许多客户主动到店选购,带动油站非油销售额不断攀升。

精英展台

“易捷年货节红包来啦!一起拼

热腾腾的泡面
送给环卫工

日前,因气温降低、道路凝冻,贵州毕节大方石油南郊加油站的爱心驿站成为环卫工人的休息室,解决了他们饮水难、吃饭难、休息难等问题,受到赞誉。图为南郊加油站员工为没带饭的环卫工送去热腾腾的泡面。
刘丹 摄

长城润滑油杯
新闻摄影竞赛

巧嘴
说“油滴”

□赵晓菲

在河北保定石油竞秀片区桥东加油站,总能听见员工张磊亲切的声音。每服务一辆车,他都会在提枪前问顾客是否已注册“油滴”会员。自2020年6月保定石油开展“油滴”大使推广活动以来,张磊推广“油滴”注册会员1483人,公司排名第一。

“张磊有天然的亲和力。同样的话,他说出来顾客就信。”该站站长陈建梅这样评价他。但在张磊看来,这种天然的亲和力,是对客户的用心。

加油站是一个快节奏的工作场所。为帮客户节省时间,张磊认真研究“油滴”营销政策,努力做到用一两句话把政策说清楚,让顾客听明白、享受到实惠。

加油站的顾客形形色色,为提高推介成功率,张磊非常注意察言观色,揣摩顾客心理。对不同类型的客户,他采用不同的沟通方式。比如,碰到赶时间的男客户,他会告诉对方注册“油滴”会员可多加10元钱的油;碰到不着急赶路的顾客,他会引导对方进店挑选商品,并介绍“油滴”返利活动;碰到已注册“油滴”会员的客户,他会帮忙查看是否有优惠券,提醒他们及时到店消费。有针对性的推介,不仅拉近了与客户距离,而且带动了油站非油销售额不断攀升。

卖酒
结良缘

□路娟

“宋站长,再给我送100箱青岛啤酒吧。”日前,山东德州石油乐陵8站站长宋琛琛接到了客户的要货电话。

要酒的是当地一家酒店客户。该酒店从2016年开始固定找宋琛琛买酒,至今已4年有余。当时还不是乐陵8站站长的宋琛琛,为增加所在油站的非油销售额,以正在搞促销活动的啤酒为突破口,利用工余时间到饭店、企业等地进行推销,并且发动亲朋好友介绍客户。

有一次,她通过亲戚介绍认识了这家酒店的负责人王经理。宋琛琛多次上门推介,向客户讲解中国石化“易捷万店无假货”的品牌优势,并自掏腰包请客户品酒,得到了客户的认可。客户多次比对当地市场、产品质量后,决定在中国石化采购啤酒。出于信任,宋琛琛到哪座站,客户就跟到哪座站。据统计,每年该酒店约采购啤酒2000箱,消费额约8万元。

□廖渝青

走进江西上饶石油玉山县城加油站,会发现很多不同于其他加油站的小物件,有的做工精巧、有的造型大气,不仅给员工带来了新活力,而且让顾客耳目一新。

玉山县城站位于县城中心,周边居民较多,但该站的非油品销售额却一直徘徊不前。为此,该站站长吴云峰带着员工开动脑筋,想方设法扮靓便利店。

本着“小成本、大收益”的原则,吴云峰从油站仓库找来矿泉水瓶、废

纸,买来麻绳、一次性筷子就开始带领员工做“手工”。形态各异的手工摆件、清新雅致的“加油心语”牌……再搭配一盆盆生机盎然的绿植,让便利店瞬间有了家的感觉,吸引许多客户进店欣赏。

尝到手工制作带来的甜头后,吴

云峰决定让加油现场也受益。他带领员工为废旧轮胎刷漆翻新,放置在油站进出口,再配上“欢迎光临”“祝您一路顺风”的牌子,迎来送往。

手工“绝”活在美化玉山县城加油站容站貌的同时,也美化了客户体验感,带动了油非销量不断攀升。

手工绝活儿扮靓油站

□唐丽薇

“车牌尾号为971的师傅请把车开到4号枪的位置。”“车牌尾号为968的师傅请在这里等候。”近日,“塞”满辽宁沈阳石油怒江加气站加气场的出租车,跟着手持喇叭从发出的指令,迅速调整停放位置,站内秩序很快变得井然有序,车辆通过率也大大提高了。

经常到该站加气的车主都知道,只要听从“大喇叭”的指挥,遵守站里的“交通规则”,就能节省排队时间。这得益于该站站长郭有为的创意管理。

怒江站是辽宁石油天然气销量排名第一的大站,日均销量可达2.3万立方米。加气高峰时段,车辆经常

包围气站、堵塞马路。由于排队时间长,导致一些客户有抱怨,流失了。

郭有为清楚,要想提升气站销量,就要先解决现场拥堵的问题。

为此,他购买了手持喇叭。每天加气高峰时段,他都手持喇叭在现场用标准的手势引导车辆、疏导交通。

“车辆尾号为865的车主,往前停一停。”

“车辆尾号为753的车主,您不要着急往前挤,马上安排您去1号枪加气。”……

伴随郭有为的喇叭声和手势,一辆辆加气车辆顺利归位。一辆辆车的加气时间大约为5分钟,而怒江站的加气高峰时段恰巧是出租车司机交接班的时间。为避免客户在等待过

程中产生焦躁情绪,郭有为利用指挥交通的间隙,主动与排队等待的客户聊家常。

“大哥,看您今天心情不错啊,一定拉到大活了吧。”

“您的爱车沾了不少灰,加完气在我站洗洗车吧,免费的。”……

郭有为的风趣幽默和热心肠,安抚了车主的焦躁情绪。常来怒江站加气的出租车司机,都亲切地称他为“大喇叭”。

在与出租车司机的聊天中,郭有为得知许多系统外加气站只收现金,且员工的服务态度不好。他严格要求员工规范操作、微笑服务,管理岗以身作则、现场带班。同时,为员工划分责任区域,要求他们时刻监管各自区域的卫生、车辆加气及安全等情

况。他还通过全员口头介绍、张贴海报、液晶显示屏滚动播放等方式宣传怒江站的24小时微信支付功能。

“哥,给您喝瓶水,能不能在司机群里帮我们宣传宣传。我们站天然气24小时供应,而且可使用微信付款。”在郭有为的带领下,该站员工热情对待每位进站客户,主动和他们交流,

有针对性地介绍油站情况和营销活动。渐渐地,怒江站回头客越来越多,还产生了朋友介绍朋友的辐射效应,不但稳定了现有客户,而且发展了许多新客户。

2020年,受到疫情影响,同行业整体销量下降,怒江加气站却做到了价格、销量双不降。攻坚创效期间,该站CNG(压缩天然气)销量达568万立方米,同比增长12%。