

## 确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

### 用文化营销培育忠实客户

□赵 虹

随着人们消费水平的提高,许多消费者不只看重价格,还有强烈的精神需求。在此基础上,销售企业如能加强文化营销,将会赢得一批忠实客户。

销售企业可以从提升客户体验入手,加强休闲区、停车区、厕所的建设,以及增加服务内容,全力打造综合型服务站,不断满足客户需求,树立企业规模大、实力强的品牌形象。同时,注重绿色环保理念的宣传,让客户感受到在中国石化加油不仅过程安全,而且绿色环保。

销售企业可以从开展公益活动入手,在扶贫、抗疫、助残的同时,让客户参与、观摩,让他们了解企业承担的社会责任,从而支持企业、信任企业。

销售企业还可以从打造特色油站入手,比如打造铿锵玫瑰女子加油站、铁人加油站、温暖加油站、安全绿色示范站等,让客户每到一站都有不同的感受,从而加深对中国石化加油站的认识。

加强企业文化营销,把独特的文化理念渗透到日常经营管理中,不仅可以加深客户对企业的印象,提升客户满意度,而且有助于企业持续攻坚克难。

### 企业看台

Oil Marketing Weekly

### 扬州石油 视频检查提升演练实效

**本报讯** 近期,江苏扬州石油加强库站应急演练检查,组织专业人员通过视频回放应急演练过程,抽查库站演练的真实性、规范性、专业性,对查出问题及时通报、共享,督促库站不断提升应急管理水平和。(孙 昊)

### 郑州石油 增设负10号站点应对寒潮

**本报讯** 近日,河南省郑州市气温突破27年来最低纪录。郑州石油根据市场需求,分别在巩义、登封、新密等辖区增设负10号柴油销售站点12个,保障市场供应。1月,负10号柴油日均销量实现同比增长。(吴 凡)

### 袁州石油 梳理档案提供精准服务

**本报讯** 近日,江西袁州石油组织加油站对大客户档案进行集中梳理,与百余名大客户就加油数量、加油周期、用油过程中的问题等进行交流,针对他们的需求提供点对点服务,确保客户满意。(聂 凯 舒 苑)

### 长阳石油 党员志愿者到站帮扶

**本报讯** 近日,湖北长阳石油组织机关党员志愿者到加油站进行帮扶,在现场加油、维护秩序、推介APP、摆放地堆、打扫卫生等,缓解一线员工工作压力的同时,提升了客户满意度。(钟 宇)

### 泰州石油 “新车第一箱油”带动销售

**本报讯** 2020年四季度,江苏泰州石油开展了“新车第一箱油”营销活动,为客户办卡1500余张,带动汽油销量16.5万升,排名江苏石油第一。泰州石油在21家4S店布点,提供办卡、充值服务,促进了汽油销售。(帅文娟 毛一红)

### 萍乡石油 升级改造拉动销量提升

**本报讯** 近日,江西萍乡石油城北站、三联站、萍北站、莲新站等4座站完成了升级改造。4座站更新了加油机、加油枪,并配置了洗车机、尾气液加注机,增加了无感支付功能。改造后,4座站的油品销量、非油品销售额比改造前明显提升。(龙海玲)



1月20日,河南焦作石油温县分公司组织加油站开展“送福粥、献爱心”活动,为顾客送去一碗碗热气腾腾、充满爱心的粥。“喝着热乎乎的粥,有种回家的感觉。”顾客刘先生生说。图为黄河桥三站员工为顾客送上热粥。赵 凌 摄

江苏连云港石油通过建立客户群、提供专业服务、升级改造加油站等措施

# 天然气销量大涨独占鳌头

□蒋祥祥

2020年,江苏连云港石油紧抓天然气发展机遇,通过加强市场调研寻找客户、提供优质服务留住客户、完善销售网络方便客户、开展定点供应服务拓展客户等,天然气销量比2019年大幅增长,再创历史新高,年度计划完成率、同比增幅均列江苏石油第一。

#### 加强沟通不断完善服务

“我们站的客户除本地司机外,还有不少是来自陕西、山西的货车司机,由于他们对连云港不熟悉,我们便组建了客户群,随时推送导航地图、每日油价、附近路况、库存情况、现场车流量等信息,这些小提示深受客户欢迎。我们还随时解答客户提出的问

题,加深他们对各项服务的了解。截至目前,我们站客户群的人数从最初不到100人增至500余人。”新光加气站站站长赵红介绍。新光站是连云港石油第一座油气混合站,截至目前,该站日均加气量40吨,成为该公司天然气创效增量的排头兵。

连云港石油在各加气站建立区域监控点,通过建立客户群加强客户沟通、前往周边市场深入调研,发现市场变化并及时采取应对措施。他们通过一站一价、首次加气送礼、阶梯优惠等营销活动,把回头客变成回头客。2020年,连云港石油液化天然气零售量在江苏石油占比高达36%。

#### 专业服务赢得客户信赖

“我们为定点供应客户提供手续

审批、设备安装调试、气源供应、后期维修保养等各方面的帮助,解了他们的后顾之忧。2020年,我们开发加气客户15家,增量1.2万吨。”连云港石油经理纪彬介绍。

自连云港地区实施煤改气后,农产品深加工、化工、金属等行业客户提出内部建站、外部供气的需求。连云港石油根据客户需求,积极为他们提供技术支持、管理咨询、安全培训等一条龙服务,并加强与当地政府的沟通,确保天然气定点供应工作快速开展、规范运行。

2020年初,某公司天然气设备出现故障,一旦停产将造成数百万元的损失。该公司负责人高先生马上打电话向连云港石油商客部求助。得知情况后,商客部立即协调加气设备专业人员前往客户单位维

修设备,排除故障,使生产得以顺利进行。“还是跟中国石化合作靠谱,解了我们的燃眉之急,要不然损失可就大了,希望我们继续保持合作。”高先生表示。

#### 升级改造让进站更快捷

“各位师傅,现在现场车不多,您可先来加气再去码头卸货。”“各位师傅,现在现场车辆较多,您可先去码头装货再来加气。”每天,云湖加油站站长古乃安和员工都会是客户群里播报现场情况,引导客户错时加气,受到好评。

云湖站位于连云港开发区,车流量大,客户以东北、河北、山东、江苏等地的货车司机为主。云湖站在加强服务的同时,引进了快餐店、汽修

店、停车场、休息室等服务设施,成为连云港石油首座综合服务站。该站还在进出口增加了高杆照明灯、在品牌柱上安装了液晶显示屏,方便客户夜间进站加油。“加油、加气分道示意图从站内移到了站外,行车分道线也一直画到了进出口,让不熟悉加油站的司机也能快速找到加油机位,太方便了。”货车司机刘先生高兴地说。

连云港石油在货车司机常用的物流运输APP上推送加气站定位图,方便货车司机快速查询,并推送加气站相关服务信息,详细介绍餐饮、休息、停车、洗浴、洗衣、加水、救援等服务内容,受到客户欢迎。

经营方略  
Oil Marketing Weekly

### 专项整治打造亮点

□陈永泽 张凤娇

“几天没来,你们站的变化越来越大,卫生间都堪比五星级宾馆的标准了。”老顾客冯小姐在广东江门石油金瓯加油站加油时,笑着对站长郭健雄说道。

自2020年12月起,广东石油大力开展“新一站一策”加油站挖潜专项工作,加强厕所整治、夜间管理、形象打造等,切实提升客户进站体验。活动期间,江门石油成立专家小组,通过全面诊断、主题攻关等稳步推进工作的开展。在全面诊断阶段,江门石油选取金瓯、甘棠等18座加油站率先推进“新一站一策”,现场为加油站把脉问诊,以销项制解决诊断出的问题,并不断完善硬件、管理、服务等,持续做好员工技能培训,提升加油站整体形象和综合竞争力。截至目前,试点站均实现量效齐增。

同时,江门石油广泛收集加油站经营管理问题和改善建议,实施“新一站一策”。他们贯彻落实“厕所革命”工作要求,并做好现场清障、油站亮化、夜间市场挖潜等工作,推进政策下沉、管理下沉,多措并举挖潜增效。

“下一步,我们将分阶段、分批次全面推进‘新一站一策’工作。”江门石油负责人表示,“专家小组将对3000吨级以上、3000吨级以下的站分别问诊,形成‘一站一负面工作清单’,并制作成手册,让各站站长对照手册整改问题。同时,我们将围绕‘五率’提升、现场管理、油机布局、设备改善、进站引流等环节进行整改,持续提升经营管理水平,为攻坚创效打下坚实基础。”

### 为滞留司机做早餐

□张建恩

“王师傅,小米粥熬好了,喊上其他师傅快来趁热吃。”1月11日早上,河北石家庄石油赵县九站站长秦烁蕾发消息给货车司机王先生,让他和其他他滞留在当地的货车司机来吃早饭。“好的,秦站长,这么多天了,多亏有你照顾。”很快,王先生叫上同伴一起来到该站吃早饭、加满油。

赵县九站是一座夫妻委托站,位于308国道赵县与邢台地区宁晋县交界处。自1月6日石家庄地区疫情防控全面升级,所有社区及村庄进行封闭管理后,过往司机全部滞留当地。此时,恰逢遭遇入冬以来的最强寒潮,当地最低气温零下16摄氏度。见到司机来要热水,秦烁蕾热情地招呼他们:“到加油站吃点热乎饭吧,我给你们熬些热粥暖暖身子。”很快,众多滞留在赵县九站附近的司机都知道了这座充满爱心的温暖驿站。

按照疫情防控部署,所有在石家庄地区的人员都要就地隔离,进行核酸检测,而滞留当地的司机吃喝成了大问题。从1月6日下午起,秦烁蕾主动承担起免费为加油站周边近20名司机准备早晚餐的重担,每餐要熬上3大锅粥,每天要烧上几十壶热水。直到11日下午,滞留司机凭借核酸检测阴性证明和通行证才陆续离开,而秦烁蕾则继续为当地执勤的交警及防疫人员烧热水,以及提供所需物资。

“秦站长,感谢你这么多天来对我们的无私帮助。”货车司机李先生离开前,特意给秦烁蕾打来电话道别。



□薛婷婷 吴淑梅

“昨天中午,我开车路过中国石化加油站时,轮胎突然起火,当时我整个人都蒙了,不知道该怎么办,还好加油站员工及时赶到,两分钟不到就把火给扑灭了。”1月14日货车司机赵凯心有余悸地说。

1月13日13时,赵凯驾驶半挂

□严小平 黄旭敏

年味渐浓,乡愁乍起,一些在外奔波忙碌的人开始忙着归乡。1月20日上午,江西抚州石油黎川一站内车辆鱼贯而行,员工不停地忙碌着。

“嘀!”突然,响起了一阵喇叭声。随之传来喊声:“前面的车怎么回事啊?停在那儿不走,我们还等着加油呢!”正说着,又传来阵阵喇叭声。“先

车从鄂尔多斯市东胜区前往苏尼特右旗朱日和镇拉煤,途经锡林郭勒石油苏尼特右旗第三加油站时,左侧轮胎突然起火。这一幕正巧被加油站员工吴淑梅看到,她立即大

### 两分钟处置火情

喊:“着火了,快救火!”随即向加油站站长崔刚报告,并拨打119电话报警。

崔刚马上带领员工杨亚军、冀雨晨拎起干粉灭火器冲向货车,拿起

### 巧开油箱盖

生,不好意思,这辆车的油箱盖打不开,您稍等。”员工武晓连忙解释。“不好意思,耽误大家时间了,车的油箱盖不知怎么回事,打不开了。”司机一脸歉意,“要不我先把车挪开,你们先加。”

“我来试试,看看能不能打开。”后

面等待的几名司机说道。随后,下来三四名司机仍没能打开油箱盖。当事司机越发着急了,这么大冷的天,汗都下来了。

这时,正在现场维持秩序的机关帮扶人员黄任强跑了过来:“大家别着

广西柳州石油五里卡加油加气站通过开展加气送券活动、开辟电动车停车场、增加高峰期人手等措施

### 让出租车司机找到回家的感觉

□韦玮臻

“昨晚收获还不错。”“今天是‘夜话

柳江’水上实景表演的首场,我希望今天能多拉几趟客。”近日,在广西柳州石油五里卡加油加气站,出租车司机向师傅将手中的车钥匙递给接班司机彭师傅,并交流着当天工作情况。如今,五里卡站已成为当地出租车司机休息、补给、交接、交流的“司机之家”。

2020年,五里卡站采取完善设施设备、开展营销活动、优化高峰期排班,升级打造“司机之家”,全力提升客户消费体验。全年,该站天然气零售量比2019年增长。

#### 优化加气现场布局

近年来,随着出租车、网约车油改气数量的增加,加气需求随之增长。柳州石油结合市场需求,对五里卡站进行升级改造,将原有的3机增至4机,加气

短枪更换为长枪,并优化现场布局,做到多台加气机同步运行。改造后,该站天然气日均销量比改造前增长6.3%。

2020年,柳州石油针对五里卡站前道路施工,车辆减少,以及当地出租车、网约车加气频率、用气量增加的情况,推出“持卡加气满额赠送现金券,多券叠加使用最高优惠幅度低至1折”的优惠政策,并在线上大力开展气非互促活动,吸引客户进站加气。

“彭师傅,我们站刚到了一批粮油,您这个月的现金券攒够了吗?”“等一下,我这就把气加满,再得一张5元券,刚好能换购一袋米、一桶油。”彭帅华是当地的一位出租车司机,也是五里卡站的老客户,使用加气获赠的现金券购买粮油等生活用品已成为他的习惯。

#### 为司机提供交班便利

考虑到出租车、网约车司机交班时间紧的实际情况,柳州石油将五里

卡站打造成“司机之家”,充分利用站点场地,划分出洗车区、停车区、交接班休息区等三大区域。

五里卡站在洗车区配备简易洗车机及6个水龙头,方便司机洗车、洗漱;将站房后的闲置空地改造为停车区,用发光油漆画出电动车停车位,方便交班司机临时停放自己的电动车;在休息区配备桌椅并免费提供热水、姜茶、八宝粥等,为司机补充能量。

“我们公司位置比较偏,到公司交班需开空车20~30分钟,不仅耗时间而且消耗天然气。自从五里卡站提供停车区后,我和对班一个开车进站加气,一个骑电动车进站,在加气的时候两个人就能交接,不用再跑一趟公司,比以前方便多了。”刚下夜班的出租车司机江师傅说道。

#### 24小时服务不打烊

“出租车司机是咱们站的主要客

户,他们的加气时间一般在下午和深夜,一辆车加气需要5~6分钟,每天晚上11时至次日2时是出租车最多的时候,我们的排班主要是按照加气高峰安排的。”1月13日,五里卡站站长兰福鑫耐心地向新员工介绍该站情况。

五里卡站利用液位仪系统将高峰期销售数据导出打印,根据数据优化排班,增加当班人手,确保高峰期每台加气机前都有一名员工为客户服务。同时,他们开启“加一看二照顾三”“一人多枪”服务模式,大力提升车辆通过率、顾客满意率。

通过优化排班,五里卡站加气车辆排队时间得到有效缩减,实现了快进快出。截至目前,该站单日加气车辆同比增加40辆。

“秦站长,感谢你这么多天来对我们的无私帮助。”货车司机李先生离开前,特意给秦烁蕾打来电话道别。

管理前沿  
Oil Marketing Weekly