确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

基层述说

Oil Marketing Weekly

找寻失主归还散落现金

□李 靖/口述 王 韡/整理

我是安徽六安石油霍邱东湖站加油员。

1月的一天中午,我为客户加完油后,发现加油区的地面上散落了几张钞票。我正准备上前,一辆面包车快速从我身边驶过,停靠在加油机旁。一名男子下车捡起地上的钞票,驾驶车辆准备出站。根据他的行为,我判断他并非真正的失主,便立即追赶车辆。

“这也不是你的钱,别多管闲事,否则对你不客气。”看到车子被拦截,男子十分不悦,语气强硬地说。为避免矛盾,我决定调取监控视频并报警。男子见状,把钱丢在泵岛上,驱车离开了。

我立即向站长汇报情况。我们一起查看视频监控,发现几分钟前失主到我站加油,支付油款时没留意到钱包里夹着的钱掉在了地上。我们向当地派出所寻求帮助。很快,民警根据视频中显示的车辆车牌号码,找到了失主。半小时后,失主赶到油站,连连向我们道谢:“直到你们打电话,我才意识到自己的钱丢了,真是太谢谢你们了。”

赶赴工地帮客户清除油罐积水

□高 明/口述 相晓超/整理

我是浙江宁波石油商客部客户经理。

前不久的一天上午,北风凛冽。我接到客户打来的投诉电话:“我是某工程公司的张经理,你们昨天配送的柴油质量有问题!现在工程车没法加油,工程工期都被耽搁了。”

原来,当天早上,张经理为工程车辆加注柴油时,发现柴油里含有水杂。了解情况后,我立即联系油库,询问配送当日的油品质量情况,又与当日配送过油品的客户取得联系,排除了出油、配送等环节的问题。于是,我与油库计量员一起,带上量油尺、测水膏等工具驱车赶到客户工地现场。到达现场后,我们依次检查了加油机、阀门等部件,均无异常。接着,计量员对油罐进行水高测量,发现罐底积水较多,判断是油罐计量口密封不严,导致雨水顺着计量口渗进油罐。找到原因后,我们立即对油罐进行抽水作业。

临走时,我们向张经理介绍油品储存的注意事项,以及加油机的保养知识。他不好意思地说:“原来是我们疏忽大意导致的,错怪你们了!”

连日热心服务因疫情滞留司机

□钟晋东/口述 张建恩 相晓超/整理

我是河北石家庄石油高新长江大道站加油员。

近日,我发现早上到我站便利店购买过商品的两位外地口音客户,又进站了。“两位师傅,你们是不是出不了市了?”想到由于疫情管控车辆进出不便,我关心地问他们。

原来,他们是从北京到石家庄为某超市送货的司机师傅。由于核酸检测结果到期,未能及时进行新的检测,他们无法出市也找不到住所,只好把车停在了我站附近的马路上,等待进行新的检测。

了解情况后,我招呼他们进站吃饭,为他们泡好方便面,并端出了自己炸的油条和花生米。在他们拿到新的核酸结果离开前,我每天都会主动招呼他们到站吃饭、打热水,并为他们提供洗漱场所。

“好兄弟,这几天多亏你了,让我们感受到了路途中的温暖。”临行前,他们特意前来道别,并再三向我表示感谢。

在美丽的云南瑞丽,有一座偏远的村寨小站——瑞东站,姐妹俩把站当家经营,换来销量大幅增长

盛开在中缅边境的姐妹花

□曹湘良 骆冬梅 蒋艳梅

云南德宏瑞丽石油瑞东加油站位于云南省德宏州瑞丽市姐勒乡卡南村,毗邻缅甸,周围有村寨、缅甸工厂。

经营该站的是一对姐妹花,她们用民族特色、本土化服务使这座“边缘”小站成为周边客户的加油首选。2020年,该站非油品销售额比上年增长150%,汽柴油销量比上年增长94%,成为德宏石油的标杆小站。

姐妹俩迎难而上承包经营偏远小站

谁能想到,如今销量喜人的瑞东加油站曾是一座年销量仅为1900吨的小站。杭瑞高速公路芒瑞段修通后,该站失去了位于进出城必经之路的区位优势,变成一座偏远的乡镇站。

2019年,是瑞东加油站的命运转折点。云南石油全力推进小站家庭委托管理改革,瑞东加油站刚好符合条件。但由于站小、销量低,没人愿意承包经营该站。

“美好生活是‘干’出来的,等靠要不是办法,有了好政策要抓住。”时任芒沙加油站加油员的何三努,满怀热血向公司领导请缨,承包经营瑞东加油站。成功后,她说服妹妹何木业和她一起经营。

面对油站位置偏僻,客源少、妹妹不熟悉加油站业务等诸多难题,何三努没有打退堂鼓,她坚信事在人为。加油操作、推介技巧、日结操作……她由浅入深、从易到难,手把手地教妹妹。州县两级公司领导也十分挂念这座冲在改革前沿的小站,经常给何三努和何木业送去专业书,鼓励她们提升业务水平。

渐渐地,何木业从加油站业务“门外汉”成长为“行家里手”,负责油站经营工作。何三努主要负责走出去开发客户。在姐妹二人的悉心经营下,瑞东加油站逐步走上正轨。

辟蹊径开展民族特色营销赢口碑

“除了走出去开发客户,我们还要想办法吸引客户进站。”何三努和何木业决定把油站打造成当地的特色站。瑞丽市是著名的旅游城市,她们抓住这一点,把目光投向旅游市场。

如今,走进瑞东站,一股“民族风”扑面而来。该站站外悬挂着寓意“吉祥如意”的各色小香包,站内墙上挂着傣族风情布艺挂画,傣族“筒帕”、竹制工艺品、景颇族银饰等民族小饰品将货架装饰得格外亮眼。这些用来装饰的小物件,有的是姐妹俩动手制作的,有的是她们自掏腰包购买的,只要顾客喜欢,都可以灵活售卖。她们还与快递公司联手,为客户提供免费打包、邮寄服务,为他们免去后顾之忧。

穿着民族服饰的何三努(左)和何木业(右)引导车辆。 杨晓伟 摄

瑞东站浓郁的民族风情、特色的营销方式、热情便捷的服务,在客户中也产生了口碑效应。越来越多的客户慕名而来,选购特产、拍照留念、发朋友圈“圈粉”,成为该站的义务宣传员,带动了该站非油销售额不断攀升。2020年“易享节”活动期间,该站非油销售额排名公司前列。

抓机遇发掘油站周边客户消费潜力

“瑞东加油站周边多往返出关的中缅商贸公司,这些都是潜在客户资源。”姐妹俩将此作为油站销量突破口,着重开拓周边商贸公司客户。

缅甸籍顾客岩石先生是某贸易公司负责人,也是瑞东加油站的老客户。有一次,何三努为他办理业务时,得知他因业务需要经常购买白酒,且个人喜欢收藏白酒。此后,何三努经常和他交流酒文化,并向他介绍易捷便利店销售的白酒。不到半年时间,岩石先生在瑞东加油站订购了近10万元的白酒,还夸赞道:“中国石化的酒好、服务好。只要我还在中国,就会一直在瑞东站订购。”

除了开发商贸公司等大客户,姐妹俩还不断发掘周边乡镇居民的消费潜力。瑞东站所在的卡南村多留守老人和儿童,是景颇族、傣族等少数民族大杂居的地方。何三努利用语言优势宣传中国石化商品,很快跟村民打成一片。老人们都亲切地称她为“阿是尚”,在汉语中是“闺女”的意思。有一次,卡南村的张奶奶晚上给何三努打电话,说家里的米、油、纸等日常用品快用完了,何三努立即放下手上没吃完的饭,驱车为她送商品。

“三努就是我的‘阿是尚’,需要商品时她总会第一时间送来。我这把老骨头再也不用为了买东西颠簸十多公里了。”张奶奶开心地说。

七彩云霞下、中缅边境旁,何三努和何木业把小站当家经营,换来销量的大幅增长。

精英展台

Oil Marketing Weekly

图1

图2

图3

在各地体验不一样的“易捷年货节”

“易捷年货节”是中石化易捷公司全力打造的大型营销活动。2020年底,第四届“易捷年货节”活动启动后,各销售企业纷纷行动起来,打造活动门店、丰富活动商品,并通过设置年货商品活动专区、开展家乡味原产地直播、走出去销售等方式创新活动形式,带给客户不一样的“易捷年货节”,有效提升了非油销售额。图1:新疆阿克苏石油打造年货节主题地堆。图2:安徽合肥石油开展易捷年货节线上直播活动。图3:湖北宜昌五峰石油在山区乡镇步行街开展年货节赶集营销活动。

任 嫘 胡光燕 张绪东 张 丽 付国蓉 龚华林 摄影报道

长城润滑油杯 新闻摄影竞赛

海岛小站卖水记

□孙青策

山东烟台石油长岛8站位于长岛南隍城岛。该岛岛陆面积只有1.83平方公里,人口仅800余人。由于地理位置偏远、交通不便,该站非油品销售额一直徘徊不前。

该站站长宋颖没有因此放弃。她在日常加油中积极与客户沟通,了解他们的购物需求,并有针对性地向他们介绍便利店商品。有一次,她为客户加油时,了解到其对矿泉水有需求。于是,她立即记下客户的联系方式,通过电话联系和多次上门走访,最终成功售出近200箱卓玛泉。

但长岛8站便利店并没有这么多库存。若从其他站调货,如何把这么多箱卓玛泉运到长岛8站?长岛8站距离长岛33海里,客船航程需5个小时,正常从长岛港客运码头运输需要600元左右的运输费。为节省运费,宋颖带领长岛8站员工发动亲戚朋友帮忙,联系到了一艘要返回南隍城岛的渔船。经他们与渔船师傅多次沟通,对方答应帮忙运送,为他们省下了一笔运输费。

在长岛8站员工的共同努力下,这批水顺利送到了客户手中。了解运送卓玛泉的过程后,客户竖起大拇指连连称赞他们的敬业精神。

●社址:北京市朝阳区吉市口路9号 ●邮编:100020 ●传真:59762248 ●电话:□总编室:59963238 □ 报刊发行:59963210 □广告部:59963205 ●广告经营许可证:京东工商广字0239号 ●印刷:工人日报社印刷厂 ●报价:□每月16.50元 □零售每份0.80元