

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

灵活多变的营销

□杨希芹

有座乡村小站,客户主要是三轮车或摩托车车主。有名员工为了帮客户解决老旧车辆启动困难、动力不足等难题,将燃油宝拆分成多份,按油箱大小,用注射器为客户添加燃油宝。这样一来,客户在少花钱的情况下对车进行了保养。由于服务周到,客户经常找这名员工添加燃油宝。尽管每次客户加的不多,但日积月累,这名员工每月都能销售上百瓶。

营销并不拘泥于某种单一的模式或形式,为了服务好客户,员工应根据他们的需求进行销售。比如,有的客户出门时忘了带面巾纸,在旅途中并不想买太多,员工完全可以把大包的纸巾拆开,一小包一小包地出售;有的客户出门太急没顾上吃饭,想在加油的时候买一两袋牛奶垫垫肚子,员工就可以将牛奶拆箱,按袋出售;还有一些长途司机忘了带茶叶,员工可以根据他们的要求,将一盒茶叶分多次出售。加油站也可以针对客户需求,将多种商品捆绑销售。比如,将方便面与火腿肠、卤蛋捆绑,将面包与榨菜捆绑等,这样的商品组合可为客户提供便利,还能让他们感受到加油站的用心。

营销应该以服务为本,要时刻站在客户的角度,通过灵活多变的营销方式,为他们提供满意的服务。

企业看台

Oil Marketing Weekly

绍兴石油

开展“平安春运,服务随行”活动

本报讯 1月20日,浙江绍兴石油联合绍兴市高速公路运营公司在嘉绍服务区举行“平安春运,服务随行”春运启动仪式。他们在现场搭建便民服务站,为司乘人员提供姜茶、口罩、办理油卡、油品咨询、派发新春福袋等暖心服务,全面做好春运保障工作。(李方征 陈宏磊)

丰城石油

人均零售量达1000吨

本报讯 2020年,江西丰城石油深化体制机制改革,通过站长评级、员工评星、薪酬激励等措施,实现人均零售量突破1000吨,比2019年显著增长。(郑佳)

石家庄石油

力保高风险疫区油品供应

本报讯 1月,河北石家庄石油为处于疫情高风险区的藁城地区各加油站配送不同品号油品122.5吨。石家庄石油在做好运输司机、押运人员的个人防护工作后,将不同品号及数量的油品成功运往藁城地区,为医疗救护、公务执勤、市场保供等车辆用油提供了保障。(张建恩)

萍乡石油

启用天擎安全管理系统

本报讯 近日,江西萍乡石油精选5座业务量较大的加油站,现场示范安装360天擎、中国石化桌面安全管理系统、萍乡网络准入控制系统,并制作了视频安装说明和word文字说明,方便日后数据更新与维护。(曾劭帆 龙海玲)

长阳石油

开展志愿者服务活动

本报讯 近期,湖北长阳石油组成志愿者服务队,前往龙舟坪镇鸣凤社区开展志愿服务活动。志愿者们拿着扫把、簸箕、夹子,清扫路面尘土、捡拾沟渠垃圾,使街道面貌焕然一新。他们用实际行动唤起了人们的环保意识,得到群众认可。(钟宇)



近期,江苏扬州石油头道桥油库开展了冬季安全防护工作,对消防器材、呼吸阀等进行检查和保养,对油罐排污阀、发货过滤器、电液阀等进行防冻处理,检查生产用电设备及办公室取暖设备,确保冬季运营安全。图为头道桥油库员工维护油气回收装置间。

夏松璇 陈丽茹 摄影报道

广西南宁石油通过巧用优惠政策、解决配送难题、开展一站式服务等

元月柴油销量实现“开门红”

□黄洁霞

广西南宁石油把做大油品零售量作为拓展市场的主攻方向,通过灵活运用优惠政策、提供小额配送服务、开展一站式服务等不断升级服务水平,有效巩固并扩大了柴油市场份额。1月,南宁石油柴油销量实现同比增长。

精准营销赢得大客户

“五一西加油站抓住时机,巧用政策,赢得了一家月购柴油20吨的物流客户。”1月上旬,这一消息在南宁石油营销群里迅速传播,点赞者众多。

五一西站站长农春花与这家物流公司负责人庞先生保持联络近一年。农春花经常通过微信向庞先生

通报营销信息、宣传中国石化的管理理念和油品质量,还请在该站加油的客户当说客,把享受到的优惠待遇逐一告诉庞先生,让他感同身受。

月初,南宁石油出物物流客户优惠政策后,农春花马上登门拜访庞先生,面对面帮他算账,“一次购买柴油两吨以上,可享受机出配送优惠价格”。她还热情地向对方介绍申请优惠购油的业务流程并帮忙办理。一周后,庞先生的申请审核通过,他高兴地付12万元油款转入南宁石油账户。

南宁石油抓住节前工程赶工、春运消费旺盛的有利时机,加大市场开发和客户维系力度,完善大客户管理机制,用足用活政策,做好差异化营销。广大员工积极走访项目工地、物流单位、厂矿企业,开发了一批柴油大客户。

解决客户配送困难

面对周边4座系统外加油站的低价竞争,武鸣片区灵马站站长张进将优质服务、送油上门作为冲破困局、拓展市场的良方。

张进在走访附近厂矿、工地时,得知有些客户虽然购油量不大,但需要送油服务。他便购买了一辆皮卡,备上几只油桶,成为配送“轻骑兵”,满足了客户小额配送需求。一次,他得知某供电工程即将开工,便上门拜访。“我们信任中国石化的油品质量,但是受存储设施限制,每次只能购买两吨柴油,而且你们得送过来。”工程负责人章先生表示。“没问题,您有需要就给我打电话,我到工地取油桶,然后到站装油再送来。”张进说道。1

月,张进为该工地配送柴油20吨。南宁石油致力于为客户提供良好的消费体验,在提供优质服务的同事,发动员工想办法、多行动,为顾客排忧解难,把头回客变成回头客,巩固并提升了市场份额。

一站式服务吸引客户

1月18日,建材运输队的两辆货车来到隆安片区第一加油站,共加注柴油400多升。该车队原来一直在社会站加油,不过,车队负责人俞先生觉得社会站油品质量不稳定,且开具增值税发票十分麻烦,便想着换个加油站。后来,他听司机说在隆安一站定点加油,可享受一站式服务,就专门到站实地观察。站长隆柳青向俞先生详细介绍了站内洗车、加水、

便利店、小饭堂、休息室、停车场等服务设施,以及尾气处理液寄存、登记台账等服务,并给他算了一笔账:“办理加油卡便于用油管理,还能获积分返利,按照每月购油15吨计算,相当于节省1万元。同时,站里可帮您办理增值税发票的申报、开具等手续。”听了隆柳青的介绍,俞先生立即决定在隆安一站定点加油,并办理了一张加油主卡和8张副卡。

南宁石油因地制宜,积极完善加油站服务设施,优化服务功能,提升接待能力,在销量大、易管理的加油站设置增值税发票开具点,并为顾客提供尾气处理液、燃油宝寄存服务,赢得了客户信赖。

经营方略 Oil Marketing Weekly

油桶不能用水洗

□俞飞彩 项晓燕

“这片池塘是周边村民生活用水取水地,您不能在这儿清洗油桶。”近日,安徽芜湖石油樟树加油站员工周世林对几名正在池塘边清洗油桶的司机说道。

原来,这几名司机在樟树站加完油,停好车后,便从车上取下油桶出站了。他们在百米开外的池塘边停了下来,然后洗起了油桶。“这不行,这里的水是附近村民的生活用水,油桶里面残存的渣滓、废机油会对水源造成严重污染。”周世林看到这一幕,赶紧跑过去制止。经过一番劝说,几名司机停止了清洗,带着油桶回到了加油站。

他们回到站里,打算用清洗过的油桶打油带走。“油桶入口小,清洗的

水分还没有沥干,用来装油肯定会产生超标的水分。”周世林赶紧向他们解释,“使用水分超标的油品,会对发动机造成损害。”

“虽然你说得有道理,但是你们站的优惠活动马上就要结束了,我们怕等不到春耕,油价又上调了。”几个人说出了自己的担忧。“咱们加个微信,要是油价调整,我第一时间通知你们。”周世林安慰道。

“再有,清洗油桶不能用水,只能用柴油,这些用水清洗的油桶短时间内不能加柴油了,需要风干一段时间后才能用,平常存储油桶时也要注意防水。”周世林叮嘱道,“如果你们等不及,可以在易捷店买几个柴油桶先用着。”最终,几名司机听了他的建议购买了油桶,价值约400元。

耐心劝解心烦客户

□相晓超

1月24日上午,一辆轿车驶入浙江宁波石油剑山加油站,当班员工柴贤杰看到后立即迎上前,提枪为轿车加油。在加油过程中,柴贤杰听见驾驶室传来争吵声,而且越吵越激烈。

柴贤杰加完油挂好油枪,和同事一起劝解驾驶室里的人保持冷静,并引导轿车到临时停车区。原来,在驾驶室里争吵的是一对夫妻,停车加油时,丈夫跟妻子因家庭矛盾争吵起

来,情绪越来越激动。了解情况后,柴贤杰将这对夫妻请到站长室,给他们各倒了一杯水,然后,根据从书上学到的心理学知识及过往经验,将男士叫到一旁耐心劝解:“问题要通过协商解决,而不是一味地赌气制造新的矛盾。您带着情绪开车太危险,别拿生命安全当儿戏。”经过沟通,男士的情绪总算缓和了下来。

“谢谢你的热心帮助和开导。”临走时,夫妻俩向柴贤杰表示感谢。“这点小事不算什么,祝你们夫妻幸福恩爱。”柴贤杰说。

小程序派上了大用场

□王智洪

“公司统一开发的站长离站申报小程序投入使用后,站长离站申报效率大大提升,小程序不仅操作简单,而且非常实用,只要在手机上轻轻一点页面,就能完成离站申报,大大节约了为了签字来回折腾的时间,这让我们能有更多的时间和精力出去跑市场、拉客户、送商品。”1月29日,湖南娄底石油冷水江金山加油站站长刘青桃说。

为满足基层一线站长“多一点时间跑市场、高一点效率强管理”的实际需求,娄底石油成立站长离站线上申报小程序开发团队,本着坚持问题导向、紧盯一线热点,紧紧围绕站长离站线下申报环节多、耗时长、效率

低等痛点、堵点、难点问题,自行设计、开发、调试并投用了站长离站线上申报小程序。整套程序明确规定了站长离站线上申报、离站时长,以及归站销假等业务流程,并线上明确站长离站期间站内临时负责人等。同时,娄底石油将站长离站线上申报的结果抄送综合督查队、考勤考核管理岗、县公司管理团队等,作为考核评价加油站站长在岗率的重要依据。

截至目前,该小程序已在娄底石油81座加油站全面覆盖运行,不仅规范了站长离站管理,而且大大提升了申报效率,站长离站到各个部门申报每项业务的时间为3.75天,改为线上申报后,时间缩短至2.2小时,真正做到了“零见面、马上办”“让员工少跑腿、让信息多跑路”。

便民油桶解车主难题

□温玉善 徐天成

“熊站长,你现在有空吗?有辆车没油了,停在我站附近,你能帮忙送点92号汽油来吗?”1月29日中午,江西濂溪石油青年路口加油站站长熊晶接到长虹加气站站方超的电话,车主陈女士刚从外地回九江,开着家人的车出门办事,没注意油表显示,返程时才发觉油桶没油了。她赶紧用导航查找中国石化加油站,到了站才发现这是座加气站。当她准备前往其他加油站时,车彻底打不着火了。

“你好,能帮帮我吗?我不知道你这里是加气站,车彻底没油了,能帮我想想办法吗?”陈女士赶紧跑到站里,焦急地向工作人员求助。“不要着急,前方不远处就有我们中国石化

的加油站,我联系一下,先帮您送点油过来。”正在站里点货的程方超一边安慰陈女士,一边电话联系送油。

熊晶接到电话后,赶紧带上便民油桶,加注了30元92号汽油,跨上电动车,火速赶往长虹加气站。快到加气站的时候,熊晶一眼就看到了停在路边的那辆抛锚车。他迅速下车,拎着油桶,跑到车边,跟陈女士确认了加注油品的容量后,麻利地给车加好了油。

“谢谢你,我平时都在外地上班,回家比较少,九江这两年变化大,加油站我都找不着了!你们中国石化的服务真贴心。”这时,陈女士终于松了一口气,并向熊晶表达了谢意。“只要客户有需求,不管在哪里,我们也会想办法把油送到。我们站就在前面1公里的地方,您赶紧开车去把油箱加满吧。”熊晶热情地回答。



“服务快一秒”促汽油增量

1月,安徽合肥石油在150余座加油站开展“服务快一秒”劳动竞赛,鼓励员工跑动服务、引导车辆,避免现场拥堵,提升车辆通过率,促进销量增长。截至目前,合肥石油汽油零售量实现同比增长。图为华松站员工为客户加注汽油。孙德荣 摄

长城润滑油杯 新闻摄影竞赛

加了油还可“美美地休息会儿”

□刘春晖 张杰

“这里布置得真不错。”江苏泰州石油姜堰西郊加油站老客户货车司机杨先生进站后,对新增的服务设施及便民服务费不絶口。“这么温暖的环境,这么舒适的沙发,我们可以美美地在这儿休息会儿了。”

进入冬季,泰州石油针对位于国(省)道的加油站进行升级改造,增添了休息室、洗衣池等设备设施,增加了应急药箱、移动电源等便民服务,并开放小厨房,为司机提供热饭热菜服务。“你好,我一大早就出门了,直到现在还没吃饭呢,你们这儿有吃的吗?”1月20日16时,货车司机王先生接满水

瓶后向员工小刘。“有,我们每天都会为司机师傅准备热饭热菜,水饺、面条都有。走,尝尝我们加油站员工的手艺。”小刘热情地说道。不一会儿,厨房里飘出阵阵香味,王先生看着桌上热腾腾的饭菜:“没想到你们员工还有这么好的厨艺。这么冷的天,能吃上一口热腾腾的饭菜,真是暖到心窝了,谢谢你们。”

火速救援自燃轿车

□赵耀 魏小莉

1月19日12时30分,在河南濮阳石油第二加油站对面,一辆白色轿车突然自燃,火势迅猛,浓烟滚滚。“我的车着火了,麻烦你们帮我灭

火。”车主杨先生迅速跑到加油站寻求帮助。火情就是命令。正在值班的站长孟凡森、员工任俊芳立即拿起两具8公斤干粉灭火器,迅速跑到自燃轿车旁。他们拔下干粉灭火器铅封和销

子,对准汽车着火部位进行喷射。5分钟过后,他们成功扑灭了熊熊大火,避免了更大事故发生。由于处理及时,没有造成人员伤亡。事后,杨先生激动地说:“太感谢你们了,关键时刻还是中国石化员工靠谱。”

江苏如东石油渔港加油站每周五开展促销活动,应对市场竞争

小站打响市场保卫战

□陈明军 吴伟

“渔港加油站汽油单日最高销量突破40吨,创历史新高。”1月初,江苏如东石油传来喜报。

渔港加油站汽油日均销量9吨。后来,距该站1公里外有座系统外加油站开业,洋口站汽油日均销量降至4吨。如东石油迅速采取应对措施,每周五在该站开展促销活动。自活动开展以来,渔港加油站汽油日均销量11吨,增量效果明显。

提前谋划,保证油品供应

渔港加油站只有两个92号汽油油罐,且罐容较小。每周五,两个油罐至少接卸油品4次,对销售造成影响。为了缩短接卸油时间,站长徐军华在每周四将0号、98号油罐装满,以便周五全力保证92号汽油的接卸工

作。同时,徐军华随时关注油罐库存,并提前与二次物流沟通,错时接卸油品,保证周五当天92号汽油不断供。

升级设备,优化油品布局

渔港加油站前排是一台汽油双枪机,供应92号、98号汽油。周五当天,排队车辆较多,加油效率不高。如东石油及时补充设备,在前排安装了一台汽油四枪机,并优化油品布局,增加92号、98号汽油枪。同时,他们将3车道改为4车道,有效提升了现场加油效率。

加派人手,提高车辆通过率

渔港加油站优化排班,周五当天安排全体员工上班。同时,如东石油安排销售示范小分队在周五当天到现场助力销售。当日,现场分工明确,小

分队队长袁飞负责维护秩序,引导车辆有序排队;加油站员工、小分队成员分成4组,两人一枪,一人负责提枪加油,一人负责收款、开口推介、开票等。大家通力合作,现场车辆通过率大大提升。

保障后勤,让员工安心服务

“每周五,现场就是战场,员工在前面冲锋陷阵,我必须做好他们的后勤保障工作。”徐军华说。每周五,徐军华除了安排油品接卸、现场秩序维护,还负责给员工烧水、买菜、做饭。“员工没时间到营业室喝水,我就得把水送到现场督促他们喝;员工没时间吃饭,我就要把饭菜做好,换他们来吃口热乎饭。”徐军华说道。

管理前沿

Oil Marketing Weekly