

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

17年来,钱兴强坚持为油站提发展建议、言传身教帮助员工成才,使千岛湖站销量稳居浙江杭州淳安县第一

油站“大师傅”培养出7名站长

基层述说



深夜救助车伤伤者收获“粉丝”

□李继明/口述 刘欣欣/整理

我是广东汕头石油南砂加油站加油员。不久前的一天深夜,路上行人、车辆稀少。突然,正在加油站值班的我听到“砰”的一声巨响。我立即放下手上工作走到站外,发现两辆摩托车在距离出口不远处迎面相撞,侧翻在地,两名驾驶员倒地不起,情况紧急。我赶紧跑过去,仔细检查了两名伤者的情况,见他们衣着单薄,脸上表情十分痛苦,便立即喊来油站同事,把他们搀扶到营业室。我为他们倒了杯热茶,并安抚他们的情绪。征得伤者同意后,我取来应急药箱为他们进行止血处理。随后,我拨打120急救电话。等待救护车期间,我帮两名伤者联系上他们的家人。很快,救护车和他们的家人赶到了油站。几天后,这两名伤者先后出院到我站取车。他们均对我的帮助表示了感谢。

□龚良奇 文/图

对加油站站长来说,管理加油站不仅需要懂专业知识,而且必须敢于创新、善于思考。浙江杭州石油淳安千岛湖加油站站长钱兴强就是这样一位站长。17年来,他奋斗在加油站一线,不仅坚持问题导向,为油站发展提出很多有效建议,而且通过言传身教,培养出多名销售能手和站长。他所管理的千岛湖加油站是淳安县销量最大的站,多次被杭州石油评为“优秀加油站”“优质服务窗口”“客户满意加油站”。2020年,由钱兴强编写的“PD-CA法教你高效开好站务会”课程入选浙江石油A类课程,“PDCA班会工作法”还被浙江石油评为“大师傅工作法”在全省推广。

钱兴强还根据油站实际,开展班组竞赛,增强团队配合销售能力。除了用考核激励团队,钱兴强还手把手传授员工销售技能。加油员徐娇泽是去年刚入职的新员工。在钱兴强的指导下,她努力学习商品知识和销售技巧,在加油过程中不断熟悉客户的情况。“懂得越多,收获就会越多。”目前,从零起步的徐娇泽月均非油销售额达5万元。像她这样的销售能手,千岛湖加油站一共有3名,其中两名多次荣获杭州石油员工销售榜单前列。2020年,千岛湖加油站非油品销售额比上年增长7.96%,其中团队非油品销售额占比18.72%。

混乱。“夜间加注柴油的车辆较多,我们就把摩托车专用车道调整到加油机内侧。”钱兴强介绍。同时,他还制作车辆分流指示牌,并合理排班,确保加油高峰时段有员工引导车辆,使车辆加油等待时间比之前平均减少1分钟,油站每小时可为11辆车加油。一个月下来,千岛湖加油站加油笔数比之前增长55.8%。“如今,油站不仅加油秩序变好了,而且加油效率也高了。”钱兴强认真总结经验,并向公司上报管理建议,为同类型加油站提高车辆通过率提供参考。“钱站长提出的经营管理建议屡次荣获公司奖项。”一位熟悉钱兴强的同事介绍。除了提高车辆通过率的建议,钱兴强还聚焦油站经营管理中存在的问题提出很多建议。其中,PDCA法教你高效开好站务会、如何当好一名领班等建议入选公司员工培训课件。



钱兴强(左)指导员工操作系统。

创新奖励办法鼓励团队配合销售

初到千岛湖加油站当站长时,钱兴强很苦恼。该站员工主动销售意识差,油站销售业绩毫无起色。为改变该状况,他一方面优化考核办法,另一方面加强员工销售技能培训。“在多劳多得的前提下,实行阶梯式考核。”钱兴强打破过去千岛湖站平均分配的考核办法,针对商品销售实行多销多奖。在考核办法的激励下,该站员工销售热情不断高涨。

聚焦油站运营问题提出改进建议

淳安地处杭州西南山区,四面多山,当地居民多选择摩托车出行。每天一到加油高峰时段,千岛湖加油站摩托车和小轿车相继驶入,现场秩序混乱,因加油排队现象时常引发客户纠纷。“消费体验不好,就会造成客户流失。”经过一段时间的观察,钱兴强召开站务会,和员工商量将小轿车与摩托车分开加油。集思广益后,他白天在加油机外侧设置摩托车专用加油车道,加油高峰时段将摩托车引导至专用加油机,有效避免了加油秩序

手下7名员工走上站长岗位

2019年,千岛湖加油站成为杭州石油仅有的两座站长站之一。钱兴强凭借过硬的技能水平为公司培养出多名优秀人才,成为浙江石油的兼职讲师。在他的指导下,千岛湖加油站先后有7名员工走上加油站站长岗位。现任富文加油站站长江磊就是从加

油员一步步成长起来的。退伍后,江磊来到千岛湖加油站,在钱兴强的帮助下迅速掌握了设备设施维护、账务管理等加油站专业知识。回想起在千岛湖加油站工作的日日夜夜,他感慨道:“钱站长工作严谨细致。可以说,没有他的帮助,就没有今天的我。” 钱站长方建美至今仍忘不了,自己刚担任站长时钱兴强手把手教她管理油站的情景。当时,刚走上站长岗位的钱建美对钱站长的一些

经营管理问题很头疼。了解情况后,钱兴强连续两个月蹲点淳安千岛湖加油站,并通过师徒带教的方式帮助方建美改善淳安千岛湖加油站经营管理状况。“钱站长把我们的事看得比自己的事还重要,他的言传身教使我快速适应了站长岗位。”提起钱兴强,方建美话语中充满感激。



为配送车带路送去“及时雨”

□郭东光/口述 寿琳玲/整理

我是浙江诸暨石油销售部客户经理。日前,我正在走访客户,突然接到某垃圾发电厂项目部打来的电话,说他们临时接到上级通知,晚上准备调试机组,原定次日的送油计划需要提前到当天晚上7时。该发电厂是诸暨市政府的一项重点民生工程,需要柴油作为辅助燃料,焚烧生活垃圾发电。我通过招投标签下了这个客户,对方第一次就采购了195吨柴油,按计划次日上午要运送第一车油。客户的需求就是命令。我在电话中答应客户一定准时把油送到。随后,我立即联系油库和车队安排送油事宜。由于该发电厂位于偏远山区,配送车驾驶员不熟悉路线。为确保油品安全送达,我主动开车为配送车带路。当晚6时40分,我们按时抵达发电厂。前来接卸油品的项目部负责人许经理一见到我就激动地说:“没想到临时改变送油计划,你们还能准时把油送达。中国石化大品牌就是值得信赖。”

雪天帮外地车辆安装防滑链

□黄林/口述 黄宇/整理

我是湖北神农架石油红坪加油站站长。近日,我和员工卢宝菊正在清理油站出口积雪,突然看到在距离我站200米远的地方,一辆挂着外地牌照的面包车在雪地里四轮空转,原地打滑。为了防车辆侧滑,我们主动跑上前,帮助司机将车辆推到油站。在和司机的交谈中我们得知,他本打算到景区滑雪,没想到遇到大雪天。由于路面湿滑,他又缺乏驾驶经验,只能缓慢行驶。根据他的情况和天气状况,我建议他为车辆安装一副防滑链。出于安全考虑,对方采纳了我的建议。我立即与当地汽修店取得联系,帮他买到一副防滑链,并主动为车辆安装。很快,我帮面包车司机为车辆安装好防滑链,并详细告知他如何装卸防滑链。临走时,他感激地说:“今天幸好遇见你。要是在偏远的路段车辆出现问题,我可真不知道如何是好。这下我可以放心上路了。”

及时将患病司机送去就医

□鲍远志/口述 王韩/整理

我是安徽六安石油裕安加油站站长。近日,天下着小雨。我正在油站整理文件,当班员工张怀静慌张地跑进办公室:“站长,不好了,有位患病顾客倒在油站。”我立即跑出去查看情况,只见一位身穿黑色羽绒服的中年男子在寒风中靠着立柱,双手勉强支撑着身体,脸色苍白、满头大汗。原来,这名男子是客运车司机,在从县城回市区的途中突然腹痛。为保障车上乘客的安全,他将车辆停在油站停车区后,下车寻求帮助。由于腹痛加剧,他倒在了泵岛旁。一名乘客见状立即拨打了120急救电话。我担心,等待急救车救援会延误病情,于是和几名乘客一起把患病司机抬进车内,并把他送到医院。经医生检查,他得了急性阑尾炎。随后,我和他的家人取得了联系,并为他办理了入院手续。“今天感谢您的帮忙,让我丈夫得到了及时治疗。”临走时,患病司机妻子连连向我表示感谢。

□梁军生 李 贞

1月初,疫情让河北石家庄这座城市进入战时状态。河北石家庄石油鹿泉片区经理敦立平第一时间做好协调工作,为驻守油站的员工送去生活用品、防疫物资,保证他们生命健康的同时,确保了“油品不断供、商品不涨价、服务不打烊”。

积极协调确保油品正常供应

“王辉,让各站站长上报酒精、84消毒液的库存,我们要多购买一些防疫物资以备不时之需。”1月初,从新闻中看到疫情有蔓延之势,敦立平立刻行动起来,安排片区员工提前准备防疫物资,并通知各站人员严格佩戴口罩上岗,对站内、站外及时消毒。很快,全市社区和村庄进行封闭管理。敦立平的核酸检测结果出来后,他立即带上单位的证明资料,和物业人员再三沟通,得到了出入所在

小区中的挂驻员工工冷暖

小区的许可。随后,他赶到片区安排各项工作,通过电话、微信、视频,与各站及时沟通了解情况,要求上报驻站人员名单、核酸检测结果和思想情况。同时,积极协调各站所在地的乡镇政府,为站上驻守员工及时进行核酸检测,并联系鹿泉区发展和改革局为部分员工办理工作证明,以确保做好加油站的油品保供工作。

心中牵挂驻站员工冷暖

为确保员工身体健康,敦立平先后三次采购生活用品、防疫物资,逐站送到员工手中,并不定时和员工进行视频通话、微信联系,及时了解他们的思想动态,做好心理疏导。疫情期间,高速公路封路。为给西柏坡高速公路加油站的驻守员工送去防疫物资,敦立平用站上的三轮车,一趟趟地把防疫物资运到该站。

统筹推进抗疫和营销服务

京昆高速公路鹿泉东口站的两名员工,作为确诊病人的密切接触者被隔离在宾馆。敦立平经常与他们视频通话进行心理安抚,嘱咐他们放松心情,积极配合。对鹿泉东口站进行全面消毒后,敦立平从站上及常盛站分别抽调员工张龙和辛境界到鹿泉东口站驻守,为其配备帐篷、电暖器,并安排专人为他们送饭。独自驻守通盛站的站长杨晓博有一天突发中耳炎,无法自己上药。敦立平立刻赶过去为他送生活用品,并帮他理发、上药。得知铜冶高速站新员工梁晓孟因天气干燥上火后,敦立平嘱咐铜冶站站长廖彦平为其熬冰糖梨水、柠檬水,并不定时打电话慰问。

贵州黔南石油开展“走进工行”营销活动

日前,贵州黔南石油在黔南全州范围内开展“走进工行”年货节营销活动,将多款年货带到当地工商银行分行销售。质优价廉的商品受到客户欢迎。活动开展仅两日,该公司实现易捷站外销售额近20万元。图为贵州黔南石油员工在工商银行开展营销活动。 陆宇摄



“人未到声先到” 顾客盈门生意好

□黎菲 卢志勇

“大哥,稍等,这就来。”“这位师傅,您是用加油卡自助加油吗?这边请。”……1月的一天,广西梧州石油苍梧石桥加油站迎来了加油高峰。这一天是石桥镇的传统圩日,赶集的小商贩和村民习惯了圩日后到石桥站加满油再回程。石桥站站长梁培宏一边迎来送往,一边为客户加油。石桥加油站位于苍梧县石桥镇,是一座乡镇小站,共有5名员工,6台加油机。该站周边15公里范围内有4座系统外加油站,市场竞争激烈。但苍梧县政府搬迁至石桥镇,带动了当地的油品销售市场,让梁培宏看到了商机。他带着全站员工转变思想,以服务为抓手,全力以赴扩销增量。“人未到声先到”是他的待客之道,也是该站在周边众多油站中脱颖而出法宝。根据当地习惯,石桥镇三天一圩。圩日,是镇上最热闹的日子。梁培宏向公司申请开展圩日优惠活动,先用实惠吸引客户进站,再用好口碑把顾客留下来。每到圩日,他靠前指挥、带班加油,热情地向每一位进站客户打招呼,让急性的客人不再着急,拉近了与头回客的差距。日子久了,经常到站加油的乡亲们叫什么、做什么买卖、有什么喜好,梁培宏都记在心上,并根据他们的特点有针对性地进行问候。

经过一段时间的客户培育,梁培宏要求员工引导客户使用加油卡加油,并向公司申请,将现金加油优惠活动调整为持卡加油优惠活动,不仅解决了小站人手不足的问题,而且增加了车辆到站加油的黏性。“真没想到,如此偏远的乡镇小站,搞起服务来一板一眼的。”黄先生是苍梧县政府的工作人员,石桥站的好服务给他留下了深刻印象。苍梧政府机关客户群是石桥站的重点公关对象。梁培宏在和这些客户沟通中发现,他们注重服务质量和效率。为此,他利用空闲时间,拿出计时器和员工们一起重复练习公司各项业务的系统操作,加快为客户办理业务的速度。公务招待用品讲究质量,梁培宏就为他们推介卓玛泉、鸥露纸,还提供送货上门服务,收获了忠实客户。日益增加的客流量让石桥站销售业绩蒸蒸日上。2020年,石桥加油站柴油销售比上年增加40%,非油销售额比上年增长3倍。