

## 确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

### 化解矛盾重在态度

□王 涵

星期天中午,顾客廖女士怒气冲冲地来到某加油站,表示要到相关部门投诉员工。原来,当天上午她驾驶摩托车到站加油,员工查看了她的驾照本后便将之放在了摩托车上。廖女士因赶时间,未将驾照本收好便驶离加油站,途中驾照本掉落,未能找到。了解情况后,站长马上回应顾客,提出解决问题的方案,得到对方认可,成功化解了客户与员工的矛盾,避免了一起投诉事件。

其实,投诉并非不可控,很多投诉是可以避免的,重点在于商家解决问题的态度及办法。如果商家在顾客投诉前及时回应顾客、化解矛盾,就能有效避免投诉。现在,有不少站长在顾客提出投诉时,没能及时了解客户诉求、采取补救措施,一味推卸责任,造成了投诉的不可逆。

化解矛盾的过程也是树立品牌形象的过程,化解矛盾应做到以下几点:首先,要有发现潜在投诉风险点的能力,客户表示不满时要尽力平复对方情绪。其次,要积极回应顾客质疑,要让对方切实感受到问题得到了重视,这也是有效降低投诉率的方式之一。再次,针对顾客诉求,积极采取措施寻找办法化解矛盾。最后,要通过投诉反思不足,并通过班前会与员工共同分析原因,找出最佳解决办法,努力提升化解矛盾的能力。

### 企业看台

Oil Marketing Weekly

### 益阳石油 第一座综合服务站开业

本报讯 2月初,湖南益阳石油第一座综合服务站点投营,该站集加油、餐饮、汽服、商业大屏广告、充电桩等多种服务于一体,为客户提供了新选择、新体验、新场景。

(曾州谢 静 静)

### 宜春石油 开展HSSE 督查工作

本报讯 近日,江西宜春石油成立6个督查组,对各县(区)公司的油库及加油(气)站、各类在建工程及已完工项目、承包商及直接作业管理、设备安全、安全风险管控、隐患排查治理、冬季安全生产等工作开展为期一周的检查,进一步加强HSSE工作,确保“百日安全无事故”专项行动落实到位。

(聂 凯)

### 贵阳石油 “油品贷”开发终端市场

本报讯 近日,贵州贵阳石油与贵州省工商银行合作推出“油品贷”业务,这是我国石油行业首次与银行合作推出的创新贷款产品,授信额度高、利率较低,通过贵阳石油筛选的优质终端客户均可通过“油品贷”获得信用贷款以购买油品,最高可达300万元。

(姜楚乔)

### 六安石油 扫码评价厕所环境卫生

本报讯 近日,安徽六安石油在118座加油站开展扫码评价厕所环境卫生活动,顾客扫码评价二维码可对厕所门窗使用、内外场地卫生、照明灯具完好性等情况进行线上评价。活动期间,各站制定卫生间管理制度、设置卫生清洁责任岗,并对卫生间角落污渍、小广告等进行清理,将打扫厕所卫生工作常态化。

(王 韪)

### 萍乡石油 推出无感支付加油业务

本报讯 近日,江西萍乡石油与工商银行萍乡分行合作,在开发加油站开展了“无感加油、快人一步”活动,该站成为江西石油开通无感支付加油业务的第一个网点。无感支付开通当日,100余车主享受了优惠。

(龙海玲 彭 露)



2月12日(大年初一),一艘装载2600余吨油品的油轮抵达安徽池州石油夏船码头。油库接卸班按预定方案,奋战20多个小时,顺利完成新年首单油品接卸任务。图为当日池州石油油库接卸班员工正在接卸油品。

孙宗奎 摄

云南曲靖石油通过实施一户一策、调整网络布局、加强考核激励等措施

## 零售量增幅居省内第一

□代泽万 马锦玲 骆冬梅

去年初,受疫情防控影响,云南曲靖石油油品零售量呈负增长态势。该公司为扭转局面,通过实施一户一策、调整网络布局、加强考核激励等措施提高油品零售量。2020年,曲靖石油油品销量比上年有所增长,其中零售量增幅排名云南石油第一。

### 一户一策,精准开发客户

曲靖石油对4万多家客户进行梳理,从中筛选出7000多家潜在客户进行走访。在走访过程中,县公司经理、各站站长向他们介绍优惠政策,深入了解他们的用油需求并制定用油方案,帮助他们解决用油难题,开发客户上千家。

一次,陆良县客户经理朱霞得知某公司要新建两座社会加油站,便与

对方取得联系,表达合作意愿。“我们找的油品供应商在价格上更优惠,这件事就不必谈了。”某公司负责人张先生一口回绝了。朱霞没有放弃,而是对其欲合作的油品供应商进行深入了解,发现该供应商不是专业的油品经营公司,在加油站建设过程中难免会遇到问题,便再次联系对方:“张先生,这次我给您打电话不是跟您谈合作的,就想问问您开业准备得怎么样了,有什么需要帮忙的吗?”“开业需要处理的事项太多,我正发愁呢。”张先生说道。朱霞根据这家公司的需求,向安全数质量部、市场营销部、纪检监察部说明了客户情况。各部门全力配合,帮助这家公司联系开业事宜,教授他们油品计量、数质量管理、加油机维护,以及货架采买、商品陈列等,并告知开业注意事项。“你们提供的服务太全面了,我们的加油站顺利开业了。”张先生致电朱霞表示

感谢,“咱们签订一个每月供油250吨的协议吧。”

### 重点布局,“东南西北”留住顾客

“西有旧县站、北有会泽站、东有小海子站、南有金鸡站,这些站点分别是进出曲靖的重要站点,地理位置优越,我们要以这些站为核心带动周围站,做到东南西北4个方向都能留住顾客,提高柴油零售量。”去年,曲靖石油召开经营分析会,提出“四方围客”战略。

小海子加油站距离省会昆明140余公里,是座高速大站。曲靖石油根据该站特点优化排班,安排就近站点员工及机关人员在高峰期到现场服务,提高车辆通过率。该站还在加油站显眼位置张贴指示牌,引导大货车、小轿车有序进入专属位置加油,减少客户等候时间,提升客户满意度。



### 日夜坚守岗位 确保油品供应

2月12日至17日,河南新乡石油员工春节不休24小时坚守一线,持续为返乡人员提供加油服务。同时,他们严格执行安全生产规章制度,确保油库、加油站的运营安全。图为新乡石油油库员工在夜间为油罐车灌装油品。 薛宝泉 摄



## 热心救助车祸伤者

□陈群养 张凤娇

“感谢你的帮助,是你救了我丈夫,你的恩情我真的没有办法用言语表达。”2月7日晚,一名女子向广东江门石油文昌加油站员工陈雁影表示感谢。当日16时34分,陈雁影突然听到站前“砰”的一声巨响,循声望去,只见马路上车辆摩托车倒在地上,后面

停着一辆小车。

陈雁影本能地向事故现场跑去,见到地上的伤者被帽带勒住脖子,面色苍白,张着嘴巴喘着粗气。她立即帮伤者扯开帽带,并小心地将他移至非机动车道。随后,陈雁影拿来雪糕桶放在事故位置前方,指挥过往车辆避让,并拨打120急救、122交通事故报警电话。最后,她从加油站拿来热茶递给伤者,并

帮他捡回散落在地上的物品。当120救护车到达后,她协助医护人员将伤者扶上担架并推上救护车。

“中国石化员工临危不乱,以最快的速度将伤者转移至安全位置,并利用雪糕桶提醒过往车辆,避免了二次事故的发生。”当交警到文昌加油站查看了监控视频后,对陈雁影的行为赞不绝口。

河北廊坊石油在加强防疫防控的基础上,通过启动应急机制、加强视频检查、开展站长培训等

## 提升现场服务实现首月开门红

□肖庆柱 赵 虹

“全城封闭了7天还能取得这样的成绩,太不容易了。”2月初,河北廊坊石油工作人员看到1月轻油零售差价收入排名河北石油第一的成绩后不禁感慨道。1月,河北地区提升疫情防控等级,廊坊石油在加强防疫防控的基础上,将提升现场服务作为主攻方向,通过启动24小时应急机制、加强视频监控检查、全年开展站长培训等措施,实现首月开门红。

### 启动应急机制,确保现场安全

1月,河北地区突发疫情,廊坊石油快速启动24小时应急机制,领导班子全体到岗部署疫情防控工作,为销售一线排忧解难。他们在廊坊地区实行封闭的第一天,办理市、县配送车辆通行证36张,办理司机及押运员出入证42张,确保油品正常配送。在实行封闭的7天里,廊坊石油加油站未出现油品脱销、断档等情况。

“我们在设施设备安全的同时,注意抓员工心理疏导,确保员工能够

保持良好心态,为客户提供优质服务。”广阳十五站位于开发区,往来车辆较多。该站为客户、员工提供消毒用品,并定期消毒设备设施,确保了运营安全。

### 视频监控检查,加强现场管理

“在认真做好疫情防疫工作的同时,要不断提升服务水平。”随着疫情逐步好转,廊坊石油将工作重点放在现场管理上。他们加大视频监控检查力度,对站长及员工夜间值班在岗率、员工现场服务、夜间照明、设备完好率、宣传物料摆放、店内商品布局、现场堆头摆放、车位划线情况等进行检查。

1月22日23时,廊坊石油视频监控室灯火通明。廊坊石油负责人与督查队员一起在视频监控前,对所属100余座加油站的夜间亮化、现场服务等情况进行检查,并逐站控内因、定措施。同时,他们以加油站专项治理活动为契机,细化并增加专项治理内容,要求督查队员定期督办、集中整治、合力突破,实现以管理促经营,为首月开门红助力。

### 开展站长培训,做好现场服务

“要想留住客户,光靠简单推介不行,还要提升服务水平,力求做到专业化、标准化、系统化。”1月25日,廊坊石油为切实提升加油站站长现场管理水平及岗位技能,开展了贯穿全年的加油站站长培训活动,第一期学员达100余人。

站长培训内容涉及及设备、质量管理、现场管理、客户关系管理、便利店管理等方面,增强了学员“以客户为中心”的服务理念。廊坊石油以企业微信为平台,建立站长培训群;每周安排两次课,每次课时30分钟;采用专题讲授、交流研讨、优秀站长经验分享、案例分析等培训形式,确保学员系统性学习。“通过培训,我掌握了许多专业知识、管理技能,有助于在工作中更好地为客户服务。”学员将所学的理论知识用于工作实践,切实提高了加油站现场服务水平。

### 管理前沿

Oil Marketing Weekly

是出租车定点站。曲靖石油指导该站优化排班,并定岗定责,实行联量考核。当加油高峰时,全体员工均到现场服务,引车入位、快速加油,提升车辆通过率;非高峰时段,要求员工开口营销,大力推广云南石油APP。2020年,该站云南石油APP月均使用率为79.27%,名列曲靖麒麟石油第一。好业绩带来高收入,员工士气大振。

曲靖石油在加油站联量考核中,加大定员、管理考核比重,确保大站小站均能按劳分配;根据当期重点工作增加了专项考核指标,并适时调整,不设上下限;提高人才选拔标准,严格选聘站长,逐站优化用工。2020年,曲靖石油人均零售量排名云南石油第二。

### 经营方略

Oil Marketing Weekly

## “突破自我,刷新纪录”

□段明剑

“站长,我们站得红包了!”2月中旬,山东临朐石油15站员工刘文秀激动地对站长高翔说。“我们继续努力,争取多拿几个。”高翔应道。

年初以来,临朐石油开展了贯穿全年的“突破自我,刷新纪录”活动。活动以2020年4~12月各站汽油单日最高销量为初期纪录,活动期间,加油站单日销量每刷新一次纪录,便可获得现金奖励,奖励以红包的形式在县公司微信群内发放。截至2月18日,临朐石油在活动中先后16次夺得小组冠军。

“小赵,你们站92号汽油库存不足,应该申请进货了。”“我们已跟调度员申请了,明天到货。”活动期间,临朐石油负责人给第四站站长赵雪芹打电话,要求加油站加强库存监控

确保供应。2月12日至17日,临朐石油轻油销量实现同比增长44.3%。

“19站进口处有不少车辆停放,影响其他车辆进站。”“27站员工利用加油间隙时间盘点,提升了工作效率。”2月13日,临朐石油通报了当日视频检查情况。活动期间,临朐石油管理人员每天通过远程监控检查各站现场服务、商品销售等情况,并当日通报,督促各站做好营销管理。

“徐经理,每年7站除夕的销量都会出现井喷式增长,现场服务人员安排好了吗?”“没问题,今天特意增加了1名员工。”临朐石油管理人员经常在群里沟通。活动期间,临朐石油召集管理人员、大站站长组成营销小组,每天在群里通报各站经营情况,研讨营销政策、跟踪销量进度,并就日常经营中存在的问题提出解决方案,确保不因人为因素影响销售。

## 11具灭火器全力灭火

□吴 凡 李锐博

“经研究决定,给予河南郑州石油万泉加油站站长时晓宾等5名同志全市通报表扬。”近日,郑州市安全生产委员会办公室发出一则通报,对郑州石油员工救火的事迹进行表扬。

1月22日18点44分,万泉加油站接到客户打来的求助电话,称自己的货车在距加油站7公里处的中原西路赵岭村附近,由于轮胎高温突然起火,请求加油站救援。该站站长时晓宾接到电话后,一边安排员工将站内11具灭火器装车,一边向公司汇报。7分钟后,时晓宾、杨孟佳、王丹等人

到达事发地点。

此时,轮胎正在燃烧,起火轮胎距离油箱约20厘米。三人每人手提一具灭火器向轮胎起火部位喷射。正当紧急扑救之时,轮胎突然烧烂漏气,火焰一下喷发而出,火势迅速增大,时晓宾当即组织紧急撤离。待火势稍微降下后,三人又拿起灭火器冲上去进行第二轮扑救。当11具灭火器全部用完后,火势明显变小,但由于轮胎是橡胶制品,干粉灭火器无法根除火星。三人一边用路边的灰土进行掩埋,一边让司机打开车上的围栏将石磨沙抓下来,采取窒息法灭火。18点57分,货车明火被完全扑灭。

## 跟踪服务两年赢得大单

□戴 建

“陈先生,第一批润滑油到了,接下来的3批将陆续到货。”不久前,两辆满载润滑油的货车缓缓驶入江苏宝应某大型工厂新厂房,前来送货的是江苏扬州石油客户经理顾强。这是该厂从扬州石油购入的第一批46号卓力抗磨液压油,接下来的几天还有共计43吨润滑油到货。

早在2019年,顾强在走访客户时,得知某大型工厂将在县工业园区建造新厂区,届时会投产一批进口设备。此后,他每周都来该厂拜访,了解工程进度及设备采购情况。2019年10月,顾强了解到厂房建设进入关键时刻,工地人力短缺,他便通过

社会关系联系到劳务公司,帮客户解决了用工问题。2020年初,新冠疫情暴发,工地停工,一些没来得及回家的工人滞留在宿舍,防护物资短缺。顾强想方设法联系口罩、消毒液送到工地,厂方工作人员连声道谢。

2020年底,这家工厂的进口设备到位,顾强开车和厂方工作人员一起去上海迎接安装技术人员。“咱们都是老朋友了,你帮了我们这么多忙,这次投产机用油就从你们中国石化采购了。”工厂负责人陈先生对顾强说道。“好的,我回去立即安排,保证不耽误投产。”顾强将情况向扬州石油非油品部做了汇报,随即公司立即安排润滑油公司组织货源,及时将润滑油送到客户工厂。

## 管理人员帮扶一线

□于 明 缪 瑞

近日,山东东营石油以“情系员工,冬送温暖”为主题,开展了管理人员到一线帮扶活动,68名机关及县区公司管理人员参加。

“您好,92号油加满?”帮扶人员在加油站按操作规范向客户打招呼、为车辆加油。他们每人负责一块区域,为客户提供加油服务,并引导车辆有序入位,确保车道畅通、停车有序。同时,他们大力开展开口营销,积极向顾客推介燃油宝、卓玛泉等商品,充分发挥示范引领作用。

“可以把促销商品摆在最前面,