

## 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,员工查看了她的驾驶本后便将之放在了摩托车上。廖女士因起时间,未将驾驶本收好便驶离加油站,途中驾驶本掉落,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,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。

(曾州澍 谢静)

#### 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、安全风险管理、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,顾客扫描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、设置卫生间清洁责任岗,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。

(王鹤)

#### 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余名车主享受了优惠。

(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趸船码头。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。

金鸡站是游客进入罗平景区的第一站点,曲靖石油在该站设置爱心服务台,为客户免费提供旅游线路咨询、食宿推介,以及介绍罗平布依族风土人情及当地自然风光等便民服务。优质服务赢得客户认可,2020年该站成品油销量比2019年增长161.36%。

曲靖石油为旧县站、会泽南北站申请营销政策,并树立广告牌吸引客户进站,2020年,两站零售量均比2019年增长。

#### 考核激励,调动员工积极性

“小李,你这包裹真大,买的什么啊?”“这是我给妈妈买的按摩器,这月我的考核奖励比上月多了1000元,让我让妈妈分享一下我的劳动果实。”冯官桥站员工小李笑容满面地说道。

冯官桥是曲靖石油加油加气站,

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



#### 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

**长城润滑油杯**  
新闻摄影竞赛

## 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,只见马路上一辆摩托车倒在地上,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,陈雁影拿来自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

#### 启动应急机制,确保现场安全

#### 保持良好心态,为客户提供优质服务

“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。

#### 视频监控检查,加强现场管理

“在认真做好疫情防控工作的同时,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、车位划线等情况进行检查。

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,对所辖100余座加油站的夜间亮化、现场服务等情况进行检查,并逐站挖内因、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、集中攻坚、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。

站长培训内容涉及安全设备、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。

站长培训内容涉及安全设备、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。