

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

基层述说



借钱给陌生女士缴纳过路费

□焦玉文/口述 田开丽/整理

我是内蒙古乌海石油乌斯太加油站站长。

前不久的一天,我在加油站便利店整理货架时,一位面露难色的女士走了进来,向我寻求帮助。

原来,这位女士从宁夏来,由于出门匆忙没带现金,手机又没电了。如果交不了过路费,她就得原路返回。着急赶路的她,无可奈何时看到了中国石化加油站,就抱着试试看的心态来寻求帮助。听了她的情况,我二话不说借给了她100元现金。拿到钱后,这位女士激动不已,不住地向我表示感谢,并在纸上记下了我的微信号。由于我站附近的收费站只收现金,经常有客户前来换现金缴费,所以我平时常备现金以备不时之需。对我来说,这只是举手之劳。

几天后,这位女士加我为微信好友,并把钱还给我:“没想到您那天那么痛快就把钱借给了我,对我来说就是雪中送炭,感谢您对我的信任。”

冬夜为外来务工者送温暖

□沈易飞/口述 陈小梅/整理

我是浙江嘉兴石油海宁仰山路站加油员。

2月初的一个晚上,我在油站为车辆加油,突然看到一名男子在营业厅外徘徊。我立即上前询问,得知他是外来务工人员,与同乡约好晚上去杭州,可在约定的地点等了半天也没见老乡来。他觉得可能是自己找错了路,但身上没带手机和钱,就想到加油站寻求帮助。

我见他衣衫单薄,在室外接近零摄氏度的气温下瑟瑟发抖。“您还没吃饭吧?走,到里面坐坐吧!我先给您泡碗面吃。”于是,我自掏腰包帮他买了一碗泡面,泡好后把热气腾腾的面端到他面前。

由于他不记得老乡的电话号码,我只好拨打当地派出所的电话,说明情况。很快,民警赶到我站,向他进一步了解情况。多方联系后,民警终于帮他找到了同乡。临走时,这位外来务工人员特地走过来向我道谢:“小伙子,谢谢你相信我,帮助我。”看到民警送他去找老乡,我感到非常欣慰。

寒夜帮抛锚货车加降凝剂

□胡建设/口述 樊春华/整理

我是湖北襄阳石油老谷高速公路加油站站长。

前不久的一天晚上11时,呼呼的北风卷着雪花,襄阳地区气温降到了零摄氏度以下。突然,我接到了货车司机刘师傅的电话:“是胡站长吗?我是老刘,实在没办法了才给你打电话。我的车在湖南衡阳加的零号柴油,进湖北后开始上冻,现在车子熄火,停在了谷城冷集段,你能帮帮我吗?”

了解情况后,我立即拿上两瓶降凝剂赶过去,驾车行驶了35公里后终于到达谷城冷集段。隔着隔离带,我一眼就看到有一辆大货车停在路边。我继续向前开到谷城石花进出口,掉头折返十多公里后才到达抛锚车跟前。我将降凝剂加入刘师傅的货车油箱后,刘师傅用手动泵使劲泵了一会儿,车子终于启动了。刘师傅十分激动:“要不是一周前在你们站加油时,你给了我一张名片,我今天真不知该如何是好。下次路过你们站时,我还来加油!”

抓住机会挽回流失大客户

□廖薇/口述 张怡攀/整理

我是福建龙岩石油商业客户部客户经理。

近日,我对本片区客户走访调研时,发现许多司机围在某物流公司的门口。

“陈师傅,你们聊什么大事呢?”我走过去与熟悉的陈师傅寒暄了起来。“你不知道啊,加了这批尾气处理液,我们的车都出现了不同程度的故障,现在大家强烈要求江老板换供应商。”陈师傅激动地说。

该物流公司有30多台车,月均尾气处理液需求量5吨,是我的流失客户。该公司负责人江老板对价格敏感,换了一家价格便宜的尾气处理液供货车。

了解情况后,我立即回车上取来随身携带的悦泰海龙车用尾气处理液宣传单和相关资料,找到江老板,向他介绍这款尾气处理液环保性、经济性,可有效保障柴油车动力输出、不容易堵塞喷嘴及滤网的特点。我还向江老板承诺,如果订单量大,可以向公司申请团购价。江老板听后,决定先试用一批。几天后,该物流公司找我采购了1900桶尾气处理液。

秦巴山麓“第一”扶贫站

输血造血,村民加油有去处、村基础设施建设有资金、土特产销售有出口



图1



图1:黄龙镇加油站全景。

图2:站里的扶贫商品专柜成为一大亮点。

图3:油站帮助当地建设的生态采摘园。



图2



图3

油站名片

●名称:湖北十堰石油黄龙镇加油站
●GPS定位:坐落在湖北省十堰市张湾区黄龙镇西部的舒家村,面向316国道,距离十堰市区30余公里
●特色:中国石化助力脱贫攻坚建设的第一座扶贫加油站
●成绩单:2020年,该站汽柴油销售比去年增长57%。十堰市政府高度评价中国石化建设扶贫加油站的行为,号召全市企业向中国石化学习。

●站长赵霞讲故事:

黄龙镇加油站建成后,舒家村的休闲农业得到快速发展。去年夏天,当地在加油站旁办起荷花节,进站加油的车辆比平时多了好几倍。当地老百姓将自家的莲子、西瓜、草莓等摆进加油站及附近的道路旁进行销售,我站员工也利用加油间隙帮助推介,让游客顺路买点土特产。以前,村里的樱桃因知名度不高、宣传力度不够,既没人收购,也卖不上价钱,现在可卖到5元/斤。

黄慧云克服站前修路、位置偏僻等不利因素,细心观察、周到服务、坚持走访

小站成为千余运营车辆固定加油点

□徐海兰 文/图

“个人年汽柴油销量2000吨,再创新高!慧云,你可真厉害,站前修路也没能阻挡你增量的步伐。”近日,广西北海石油合浦片区经理常华勇激动地为东山寺站站长黄慧云点赞。

黄慧云原是北海石油廉东加油站加油员。该公司进行小站委托管理改革时,东山寺站因位置偏远、人手紧缺、周边竞争激烈等原因,没人愿意接手。黄慧云却认为该站有增量潜力,主动请缨承包。通过细心观察、周到服务、坚持走访,她累计开发了千余客户,使东山寺站成为当地网约车、出租车、驾校车的固定加油点,甚至把生意做到邻区。2020年,东山寺站汽柴油销量比2019年增长63.3%,黄慧云个人汽柴油零售量达2000吨。

“读”懂客户痛点提供定制化服务

考虑到站前修路,进站客户较少,黄慧云把目光投向站外,主动走出去开发油站周边客户。

“蔡大哥,我知道你们养鸡场最怕供油不及时,会影响小鸡孵化。我这里有一套用油方案,能解除您的后顾之忧。”前不久,黄慧云得知附近养鸡场有柴油需求,便多次上门走访,了解养鸡、孵蛋等专业知识。

她还根据养鸡场负责人蔡先生提供的机器数量和型号,核算每天的孵蛋产量,用油量等。根据养鸡场实际情况,她制定用油配送方案、优化配送路线,并安排好备用配送车辆。

周到的服务让蔡先生十分满意:“我想到的,没想到的你都写进了用油方案,于情于理都必须和你们合作!”他当即和黄慧云签下定点供油协议。

换位思考,分析客户用油痛点并提供解决方案,是黄慧云成功开发客户的秘诀,她将其总结为“读心术”。

“读懂客户的心并非易事,需要我们提前做足功课,时时处处留意,设身处地为客户着想。”黄慧云深有感触地说。通过为客户提供定制化服务,她累计开发了12支物流车队,500多辆车在东山寺站定点加油。

“跳”出油站把生意做到邻区

为进一步提升小站销量,黄慧云不断扩大走访范围,从建立客户档案入手,把生意做到了50公里外的邻区石湾镇。

通过走访,黄慧云发现石湾镇有多家驾校。她向公司申请开展驾校客户专项充值返利优惠活动,走访驾校时向他们介绍中国石化油品数量,以及办理微信加油卡并充值一定数额,可享受返利的优惠政策。同

时,介绍微信加油卡便于车辆管理的优势。

黄慧云还根据驾校需求,为教练及学员提供休息场所,并免费提供茶水。

某驾校负责人被她的诚意打动,

将百辆考试用车全部固定在东山寺加油站加油。

黄慧云还与当地交通部门协调,

在站前辅路口摆放加油站指示牌,引导过路车进站加油。

除了驾校,她还挨家走访县公安局、人民医院等单位,向公司申请重

点单位客户优惠政策,成功开发了35家企事业单位。

“盯”车辆细节不放过一个潜在客户

在现场为客户服务时,黄慧云也

时刻绷紧“开发忠实客户”这根弦,

“眼观六路,耳听八方”。

她特别留意来加油的皮卡,车轮

上有没有油污和泥土。

“从这个细节可以推断车辆是否经常往返工地,从而判断客户有没有灌桶需求。”黄慧云坦言。初步观察判断后,她再利用加油间隙与客户详聊,验证自己的判断,并了解客户的具体需求。

为在加油现场挖掘更多潜在客户,黄慧云不断优化加油站布局,吸引更多车辆进站。东山寺加油站只有4台加油机。黄慧云发现,由于很多加油车辆不规范停放,导致4个加



黄慧云(左)为老客户赠送自己种的蔬菜。

车位只能停放两辆车。尤其在早晚加油高峰时段,经常出现车辆排队等候现象,一些准备进站加油的司机只能改到其他站加油,影响了油站增量。黄慧云要求员工加强进站车辆引导,使车辆停靠时车尾对准加油枪,确保一车一位,有效提高了车辆通过率。

平时,黄慧云注意收集、整理客