

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

说说这些加油员身上可贵的“小毛病”

编者按:

一直以来,中国石化加油员因其温暖的笑容、活力满满的干劲,被大家称为“可爱的蓝精灵”。然而这些“蓝精灵”也有很多“小毛病”。他们有的有“拖延症”、有的“爱较真”、有的“太敏感”、有的“有点倔”……可正是这些“小毛病”,保障了油站运营、改善了油站形象、提升了油站销量、赢得了客户认可,让“不完美”的他们成为我们身边最可爱的人。

“拖延症”

对客户关怀备至、对工作一丝不苟的翁银华,在生活上却有严重的“拖延症”。别人下班狂奔回家,她主动加班服务客户;答应接孩子放学,却因忙着搭地堆抛在脑后……上班忙不停,下班不积极的她却说——

“手上的活儿不忙完,心里不踏实”

□张 曦/文 廖瑜青/图

“小翁,你怎么还在油站,赶紧回去吧!”“等会儿,我把这个货架整理好。”在江西上饶石油信州凤凰大道加油站,这样的对话几乎每天都会发生。大家都开玩笑地说翁银华有“下班拖延症”。“手上的活儿不干完,心里不踏实。”她笑着解释。

凤凰大道加油站位于上饶市中心,周边有许多住宅区。时任该站非油品综合管理员的翁银华通过观察发现,很多客户选择在吃完晚饭后到便利店购物。这个时候正是站里交接时间。为服务好客户,翁银华经常主动加班,等晚上8时后到站购物的人少了,她才离开。

有一次,翁银华正在油站完成下班前的最后一次补货,一位常来的货车司机到站囤存。翁银华发现,他这次又只加了120元的柴油,于是主动提醒他:“强哥,我们站正在搞营销活动,加油满200元可获赠一张非油品优惠券,您可在易捷便利店挑选心仪的商品。”见客户感兴趣,翁银华主动与他攀谈,得知他住在加油站旁边的小区,家里有两个正在上学的孩子。“我们便利店有很多孩子喜欢的零食,您加油获赠的非油优惠券正好能派上用场。”翁银华对他说。客户听后连连点头,并当场把油箱加满。翁银华不仅手把手教他使用非油品优惠券,而且教他使用加油卡积分。“以前没注

意,这样算下来可省了不少钱!”此后,“强哥”成为翁银华的忠实顾客,每次都找她兑换加油卡积分、推荐非油商品。

然而,对客户关怀备至、对工作一丝不苟的翁银华,生活上却有严重的“拖延症”。去年夏天,公司举办“水饮节”活动。为吸引顾客,凤凰大道加油站决定在加油岛搭建水饮堆头,翁银华主动放弃休息从家里赶来帮忙。临走时,她答应儿子晚上一定接他放学。

到站后,翁银华立即投入活动布置。堆头怎么摆放既能突出活动主题,又醒目有新意?她和同事们将近千箱水饮不断地变换造型,改了又改,



翁银华(左一)与同事交流非油品推介技巧。

从下午2时一直忙到晚上7时,直到摆出的“金字塔”水饮堆头得到大家一致认可,她才反应过来:“糟糕,我忘接儿子了!”她赶紧给家里打电话,得知爱人已将儿子平安接到家后,才松了一口气。

因责任心强、工作业绩突出,前不久翁银华通过竞聘成为凤凰大道加油站站长。“从管理便利店到管理整座加油站,我感觉身上的责任更重了。”翁银华说。她化压力为动力,带领凤凰大道加油站员工热情对待每一位进站顾客,使该站回头客越来越多。“可以预见,以后翁站长的‘下班拖延症’会更严重的!”大家开玩笑地说。

“爱较真”

大家都说,王珊珊对非油品太“刻薄”,不能容忍商品摆放不整齐的情况出现。甚至同事也受其影响,多多少少有了“强迫症”,而这却带动了油站非油品销售量的不断攀升

“看到不整洁的地方,就忍不住清理”

□郭士洲 文/图

云南玉溪石油凤凰加油站便利店店员王珊珊是油站年纪最小的员工。这个年轻、有活力的90后,到站第一天却被同事贴上了“另类”的标签。

“珊珊,下班了你怎么还不走?蹲在地上干啥呢?”有一次,站长胡玲华正准备离开油站,发现王珊珊蹲在便利店门口低着头捣鼓什么,便走上前询问。

“地上的广告地贴没有撕干净,斑斑点点跟‘牛皮癣’似的,太难看了。我每次走过,看到这些痕迹,心里痒痒的,今晚必须把它们全部消灭。”王珊



王珊珊(右)为客户搬商品至车辆后备箱。

珊忙得顾不上抬头,用小刀一点点刮着地上黑黢黢的地胶。

平时大家都熟视无睹的地贴残留,竟然被一个刚入职的小姑娘发现

并处理了。刚开始,大家猜测王珊珊第一天上班,“作秀”给大家看。

对同事的看法,王珊珊不以为意。但接连一个多月,王珊珊的“另类”行为令大家彻底折服。以前,加油站加油岛立柱上、玻璃上、加油机、卫生间上贴了撕、撕了贴的宣传海报和广告残留,在王珊珊到站后,一点点消失了。这些活儿都是她利用休息时间完成的。

据王珊珊说,“爱较真”的习惯是在读书时养成的,现在到了工作岗位依旧“甩”不掉。

除了在环境卫生方面,她在便利店陈列方面的“爱较真”也让其他员工

陈陈列时,每层要摆满20瓶卓玛泉,形状要摆成正圆,每瓶标识要统一朝外,瓶与瓶之间的间距也要都一样。

“我在台面固定的位置用铅笔标上了坐标,每次补货时,把卓玛泉放在对应的坐标上,摆起来就会很快!”当同事问及王珊珊,是如何在短时间内把卓玛泉摆出标准圆形时,她笑眯眯地说。

不光是卓玛泉,赖茅酒、普洱茶、玻璃水……凡是可以定位的商品全都逃不出她的“手掌心”。她的“爱较真”,把凤凰站便利店的颜值提升了不少。不少顾客进店后都会被摆放整齐的卓玛泉堆头、粮油堆头等吸引,并顺手购买一些。

王珊珊非油品卖得好,还与她的开口营销密不可分。只要是促销活动导页上的商品,她都会第一时间到玉溪各大商超进行价格比对,做到心中有数,然后重点推介便利店有价格优势的促销商品。

“美女,今天的电子券您使用了没?店长推荐的商品都是这段时间销售的爆款,使用电子券购买很划算。特别是这款秋田小町,超市里的价格一袋至少要贵20元……”看到进店顾客,无论是来结账、购物还是开票的,她都坚持推介非油品消费电子券。

正是王珊珊的“爱较真”,使凤凰站便利店的环境卫生、商品陈列、服务质量都有了改观,甚至连身边的同事都受她影响,或多或少有了“强迫症”。今年以来,凤凰站便利店日均销售额已突破万元大关,相比去年几乎翻了一番。

“太敏感”

夏冬梅的“过敏症”由来已久,只要聊天中出现商机她就会迅速“过敏”,及时抓住机会推介。优质的商品配以优惠的活动,使其所在单位贵阳石油白云服务区二站屡获尾气处理液大订单

“客户肯到停车区休息,就有销售机会”

□许金玲 文/图

“师傅,您加完油休息会儿再走吧!”“好啊!”近日,贵州贵阳石油白云服务区二站站长夏冬梅刚为一辆货车加完油,她的耳朵就又被“过敏”了。她的“过敏症”由来已久,只要周围的聊天中出现商机,她就会迅速“过敏”,及时抓住机会推介。

“货车司机肯到停车区休息,我就有销售的机会。”这不,一听说货车司机愿意到服务区的停车区休息,她就兴奋起来,立即组织员工,用小推车推着9桶尾气处理液,到百米外的停车区推介。

“师傅,现在公司开展尾气处理液‘买二送一’的活动。算下来,每桶能便宜20多元呢。您要不要来几桶?我帮您搬!”夏冬梅熟练地向货车司机刘师傅推介。“确实划算!”刘师傅刚说完,脸上就“晴转多云”。“可惜买多了我没地方放。”

这句话飘进夏冬梅的耳朵里,立马引起了“过敏”反应。她灵机一动,向上级公司申请,为客户提供尾气处理液代存服务。获得批准后,她第一时间联系刘师傅。刘师傅购买了400桶尾气处理液,暂存在二站。

在2月21日贵阳石油开展的特惠日活动中,该站单日售出尾气处理液610桶,排名公司第一。

“有很多司机师傅,每次只买一桶尾气处理液。”一次巡查时,夏冬梅无意中听到两名员工的闲聊。

“只买一桶也是客。”她在站会上要求员工维护好每一位客户。即使客户只买一桶尾气处理液,也要争取

互加微信好友,并积极维护。“我相信,只要服务好,散客也会成‘群’。”夏冬梅说。

通过抓住机会用小推车推介尾气处理液,“抓大放小”热情维护客户,夏冬梅结识的大货车司机越来越多。她把她们拉入二站卡车司机福利微信群,经常在群里发送优惠信息、养车知识、天气提醒等,节日还发红包,有效提升了人气。她还利用微信群,培养客户预定商品的习惯。

一些热心肠的司机,还将跑同一条线路的朋友拉进微信群。有时,在微信群里预定尾气处理液的客户比在现场买的客户还多。优质的商品,配以优惠的活动与优质服务,使该站屡获尾气处理液大订单。

“小姑娘,你个子不大,力气倒不小,这一车尾气处理液怎么也有两三百斤重,你居然推得动!”见夏冬梅来回来回推着尾气处理液推介、送货,许多货车司机不禁感慨道。“我习惯了,你们平时跑车这么辛苦,好不容易能停车休息一会儿。我送货上门,才能帮你们节约时间。”被她的优质服务打动,许多客户都成为二站忠实的尾气处理液客户。



夏冬梅(左)为客户将尾气处理液装上车。

“有点倔”

说话柔声细语的郑芳却是个倔姑娘。为把站前道路维修对油站的损失降到最低,她积极协调,成功促使施工方最后才开挖站前道路,并预留临时进出站通道

“损害油站效益、信誉的事,绝对不行”

□宋 岚/文 付晓美/图

“我和我最后的倔强,就算失望也不绝望……”爱唱歌的湖北神农架石油新站站长郑芳,利用油站夜间歇业时间,边哼小曲边清点非油商品,为次日的营业做准备。新站是一座只有两个人的小站,四面环山,人烟稀少。从2012年至今,郑芳在该站驻守了9年。

“别看她说话柔声细语,其实性子执拗得很,挖路这事怎么都跟她商量不通。”提起郑芳,修路工一肚子牢骚。

原来,去年底,新站站前道路维修。施工单位原计划先挖断该站站前道路。“早一天挖断道路,加油站的销量就会多一天损失。”没想到,郑芳却守在站前,劝阻道:“先挖断加油站站前道路,通行车辆及修路的施工车辆、机械加油怎么办?这样也会影响施工进度。”她还多次跑到道路工程协商,阐述油站保供的重要性。最终,工程负责人被她说服,同意最后再挖新站站前的道路,并预留临时进出站通道,成功将施工对加油站销量的影响降到最低。

神农架属于原始森林自然保护区,用油量大的工程项目少。郑芳费尽周折,才和某工程项目组签订供油协议。但却有施工人员使用限号的加油卡加注散装汽油,同时拒绝履行登记手续,被郑芳严词拒绝。施工人员声称回去后,要以新站拒绝加油为由,向项目组负责人建议终止供油协议。郑芳主动上门拜访该工程项目组

料负责人,向其解释严格执行限号加油制度,是在帮助客户管理油料,避免蒙受损失。同时,她还提醒客户,国家对加注散装汽油有明确规定,加油站和客户都必须严格遵守。该项目组负责人听后连连点头,激动地说:“没想到你这么尽职尽责,看来我们的供油单位选对了。车辆和机械在你们站加油,我放心!”客户还采纳郑芳的建议,为施工散装用油办理副卡,实行专卡专用,并严格履行散装油加注登记手续,双方很快恢复正常合作。

为客户管理油料,她讲原则;对加油站费用管理,她严格控制,能省则省。1月,新站加油机有两个读卡器出现故障。供应商给郑芳报价,更换两个读卡器需要1200元。郑芳多次与供应商“讨价还价”,却没有成功。突然,她想起站里还有几个损坏



郑芳(中)向客户推介燃油宝。



的读卡器,可以自己动手,将可用元器件拆分再拼装。说干就干,她把几个坏旧读卡器找出来,拼装、上机测试,居然成功了,为油站节省了费用。

“其他事都好说,但会损害油站效益、信誉的事,我绝对不干!”郑芳说。在别人眼中“有点倔”的她,却让油站收获了客户的信任,实现汽柴油销量不断攀升。