

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

用心服务才能留客

□杨希芹

一位理发店店长,每天都会认真登记客户信息,包括手机号码、理发日期、体貌特征、发型要求等。如果客户两个月没来,他会发送信息提醒他们该理发了;如果客户3个月没来,他就会致电对方询问原因,并根据对方的脸型、气质等给予理发建议,邀请对方前来。如此一来,留住了不少客户。

目前,成品油市场竞争激烈,加油站客户经常流失。说起客户流失的原因,有些加油站会笼统地回答:油价比社会站高。确实,这是客户流失的一个因素,但绝不是唯一的原因。

每家客户情况不同,用油需求也不同,销售人员在推介油品时,应与客户交流,摸清对方的用油数量、油品种类、用油周期等细节,突出自身油品质量、运输费用、开具增值税、售后服务等优势,满足客户需求。

要想做好加油站的经营工作,就要用心记住每一位客户的用油需求,认真分析他们的特点,为其量身定制用油方案,让他们感受到销售人员对他们的关注、了解,以及热忱服务。只有这样,客户才会愿意说出他们的真实想法,与你保持稳定的合作关系。

企业看台

Oil Marketing Weekly

邵阳石油
零售量完成率居全省第一

本报讯 一季度,湖南邵阳石油零售量完成率102.9%,排名湖南石油第一。邵阳石油通过加强薪酬考核、大力维护客户、实施一站一策、开展“五进”活动和销售竞赛等措施,促进了零售量提升。 (谢 银)

衢州石油
实行客户经理帮扶制

本报讯 4月,浙江衢州石油实行客户经理加油站帮扶制,在管理辖区协助加油站开展相应的客户维系、开发拓展工作,及时掌握并提报客户需求,做好客户用油管理分析,为客户提供售前、售中、售后的全方位个性化服务。 (邱丽芳 张心怡)

宜春石油
实施“活页夹”管理

本报讯 近日,江西宜春石油推出“活页夹”管理方式,助推各项制度在基层有效落实。“活页夹”管理方式,即机关管理部门梳理各项规章制度,汇编成“活页夹”的形式并动态更新,以便基层员工能够便捷且清晰地掌握应遵守执行的内容。 (郑 佳)

绍兴石油
走访直分销客户

本报讯 近日,浙江绍兴石油开展以“贴近客户、全程服务”为主题的直分销客户走访活动。各销售部听取客户对油品配送速度、油品质量、安全管理、售后服务等方面的意见,帮助他们制定用油方案,不断扩大忠实客户群体。 (李方征 芮玉惠)

昌邑石油
配合政府部门净化市场

本报讯 1~4月,山东昌邑石油积极配合政府部门做好油品市场整治工作,收到良好效果。截至目前,昌邑市取缔非法加油点80个、没收油品38.8吨。 (段明利)

上栗石油
部署加油站防汛工作

本报讯 4月,江西上栗石油根据当地情况,提前部署加油站防汛工作。他们根据当地气象预报监测,制定防洪防汛应急预案;加强油罐水位监测,防止发生因水位超标引发油品质量事故;按照防雷防电规定,严禁各站在雷暴期进行收发油作业。 (龙海玲)



4月,江苏南通石油开展“大干二季度、实现半年红”活动。南通石油确立增量目标,并将任务分解到个人,确保全员心中有数。4月,南通石油销量实现同比增长。图为桥北站员工向客户推介商品。 陈明军 摄

江西九江石油通过调整薪酬考核办法、实施小微改造工程、构建客户维护体系,持续增加客户黏性

“争上游”竞赛助力零售上量

□何野萍

年初以来,江西九江石油组织141座加油站开展“争上游”销售竞赛活动,通过调整薪酬考核办法、实施小微改造工程、构建客户维护体系,确保持续攻坚创效行动取得实效。一季度,九江石油零售量实现同比增加11.7%,排名江西石油第一。

“都争先恐后地为我加油,这感觉太好了!”

4月22日,浔阳楼加油站老顾客张先生刚把车停好,两名员工便主动迎上前,“张先生,您好!95号汽油,加满?”员工陈珍先跑到车前问道。“以前得喊你们来加油,现在都争先恐后地为我加油,这感觉太好了!”张

先生调侃道。“谁加的油,量就算谁的,到月底按加油量拿钱,超任务量还可按梯度拿超量奖,勤劳致富啊,还请多多关照。”陈珍笑着解释。只见她提起油枪,快速加油、收枪入槽、盖好油箱盖、唱收唱付,动作一气呵成。

竞赛活动期间,九江石油根据“同工同酬、按劳取酬”分配机制,将薪酬与人均劳效、贡献率挂钩,调整员工薪酬考核办法。他们以去年下半年销量及今年任务为参考基数,对增量部分实行梯度奖励,增量越多奖励越大,调动了员工扩销增量的积极性。一季度,九江石油油品销量实现同比增长,人均薪酬增加1000元。

“自从有了这条摩托车专用通道,加油秩序明显好了”

通道,加油秩序明显好了”

“自从有了这条摩托车专用通道,加油秩序明显好了,再也没有出现过插队、争执的现象了。”4月21日,青年路口加油站员工聂运存对站长说道。自从该站实施微改造以来,客户通过率、加满率、回头率明显提升。

年初以来,九江石油对部分加油站进行小微改造,通过调整加油枪布局、更换加油机、增加加油枪、加长加油胶管、设置摩托车专用通道等措施,提升工作效率。改造后的加油站,销量均实现同比增加。九江石油还通过提供免费WIFI,推广农行E管家、微信、支付宝、信用卡、APP电子钱包等多种支付方式,开通语音播报收款功能,为客户提供便利,提升客户满意度。

户满意度。

“我们在隘口加油站建成九江石油首个‘司机之家’,解决了长途司乘人员用餐、休息等问题,提高了货车进站率,柴油销量实现同比大幅增长。今年,我们打算再建4个‘司机之家’,吸引更多客户到站。”九江石油零售管理部负责人介绍。

“加完油、洗个澡、睡个觉,然后踏踏实实上路”

“您好,使用冬奥卡加油每升可优惠0.2元,首次充值满500元还可获赠价值68元的大礼包一份,办一张吧。”4月22日,九江石油工作人员在某社区向居民推介冬奥卡。年初以来,他们通过走进社区、厂矿等宣传加油优惠政策、推介冬奥卡,持续开发客户。

截至4月底,九江石油发售冬奥卡2500余张,充值额近450万元。

“加完油、洗个澡、睡个好觉,然后踏踏实实上路。”货车司机张先生每次送货必来隘口加油站休整。九江石油构建客户维护体系,鼓励加油站建立微信群,了解客户需求,根据客户消费量和忠诚度实施差异化营销策略;积极推广建行“油惠到家”营销活动,整合资源让客户享受实惠;完善便民服务项目,增加洗车、加水、淋浴、洗衣等服务项目,不断增加客户黏性。一季度,九江石油汽油、柴油销量均实现同比增长,排名江西石油第一。

经营方略



北海石油液化天然气零售量创新高

截至4月底,广西北海石油液化天然气零售量创同期历史新高。北海石油员工通过走访物流园区、工业园区,了解客户需求,实施精准营销;打造“司机之家”,为司机提供休息场所、热水、餐饮、洗浴、洗衣等便民服务,不断增加客户黏性。图为员工在为物流车加注液化天然气。 张 荟 罗远鹏 摄影报道

长城润滑油杯
新闻摄影竞赛

雨夜急送千斤顶

□刘娟 王智洪

“这不着村后不着店的,多亏有你们帮忙,不然这大半夜的,我又带着孩子,真不知道该怎么办,太感谢你们了。”近日,来自广东的王女士专程来到湖南娄底石油油溪加油站,向站长刘娟表示感谢。

4月3日,王女士带着孩子前往新化探亲,途中汽车突然爆胎。“糟了,车上没有千斤顶。”王女士非常着急。此时已是23时,天上淅淅沥沥地

下着小雨,抛锚地点较为偏僻,周边没有修理厂,这可难住了王女士。看到前方不远处有座加油站,手足无措的王女士便抱着一丝希望,带着孩子前去寻求帮助。

“你好,我的车爆胎了,车上没有千斤顶,请问你们这儿有千斤顶吗?”王女士来到油溪加油站问道。“有,我这就去取。外面下着雨呢,山里又凉,你带孩子先进屋喝点热水,休息会儿吧。”刘娟一边安慰她,一边给王女士和孩子倒开水。“大半夜的,太麻烦你们了。”安顿好

王女士的孩子后,刘娟便带着千斤顶、扳手等维修工具,冒雨与王女士一道前往汽车抛锚地点换轮胎。不到20分钟,刘娟就帮她换好了备用轮胎。

“第一次遇见能修车的女站长,你太厉害了!要不是你,我真成了现实版的‘人在囧途’了。”王女士接上孩子后,连声道谢。“您过奖了。只要是中石化加油站,都能为客户提供简易修车工具。”刘娟笑着说,“我给您准备了咖啡,提提神儿,晚上行车一定要注意安全。”

安徽池州石油通过打造良好环境、开展“五进”活动、实施惠农措施等举措,确保市场份额不减、服务质量不减、创效力度不减

“三举措”力保“三不减”

□孙宗奎

年初以来,安徽池州石油面对严峻的经营形势,不等不靠,主动出击,通过打造良好环境、开展“五进”活动、实施惠农措施等举措,确保市场份额不减、服务质量不减、创效力度不减。

比,并将结果纳入月度考核,与绩效工资挂钩,调动员工工作积极性。同时,他们建立社会监督员制度,邀请有影响力的客户参与评比,既拉近了与客户的距离,又能确保服务质量稳定。

走出去,“五进”服务挖掘潜在客户

“现在好了,我加油还能攒积分换礼品呢。”4月19日一大早,池州石油工作人员带着充值设备来到某单位,为该单位职工办卡充值,以及提供油品咨询服务。这种零距离服务,为客户提供了便利,也赢得了“贴心服务”的口碑。

近年来,虽然池州当地私家车保有量不断攀升,但是没有使用加油卡的客户大有人在。池州石油组织三县一区的加油卡客户经理,通过开展进社区、进工厂、进4S店、进医院、进企业“五进”活动,介绍加油卡全国加油、管理车辆的优势,以及宣传油品质量、用油优惠政策等,引导客户办理加油

卡并充值,逐渐提升持卡消费比例。

担起来,惠农供保尽显真情实意

“春耕期间,凡在农机保供站建档并持卡加油的客户,最高可享每升0.3元的优惠。”近日,胜利加油站站在客户群推送池州石油惠农优惠政策。

为担负春耕保供责任,池州石油根据站点整体布局及春耕用油需求,划定胜利、昭潭、唐田、殷汇、石安等10座乡镇加油站作为农机保供站。这些站周边农田较多,具备农机保供条件。池州石油组织工作人员深入农村市场开展农机分布调查,摸清农机用油情况,并按照春耕用油数量将客户进行分类建档,灵活运用“一户一策”,按需按量为客户提供优惠,既做到农村市场不丢,又做到创效力度不减。

“真不巧,我们刚卖完这个型号的柴机油,您能不能等两天?我这就去进货。”“不能等,我们工地上的挖掘机等着用呢。”客户焦急地回答。“要不这样,我问问其他加油站,如果有的话您就到那儿买。”“那就麻烦你了。我们是来自河南的施工队,承包了界首颍南开发的工程。我姓刘,刚

进来,打造亮丽环境吸引客户

“整个加油站就像水洗过一样,好清爽。”4月21日,夏女士到百牙站加油,对加油站环境赞不绝口,“几天没来加油,你们真焕然一新。”“您再到店里看看,给我们提提意见。”站长邵娜说道。

近期,池州石油以“用整洁优雅的环境把客户请进来”为目标,加强加油站环境整治、定置管理,带动整体销量提升。此前,他们也开展过类似活动,但由于没有后续跟进、没有建立长效机制,导致活动就是一阵风。年初,池州石油出台评价考核机制,采用自评、互评、督查相结合的办法对加油站环境卫生进行评

管理前沿

紧急救助漏油货车

□马洪君

4月12日,浙江磐安石油东磐加油站领班张巧玲正在擦拭加油机,忽然听到站外传来“吱”的刹车声。她跑出去一看,只见一辆红色半挂货车为避让前面突然刹车慢行的白色小车,刹车猛打方向,致使车头右转180度,挤压到油箱,柴油从油箱裂缝中喷出,情况非常危急。

张巧玲看到从车底不断冒出的柴油,立即大声呼喊其他同事:“有大货车出事故了,油箱漏油了。”随即,她快速拎起备用桶,奔向出事点,与惊魂

未定的司机一起收集漏油。“你来维持加油站现场秩序,我去看。”员工孔双红对张巧玲说完,便拿起洗衣粉、棉拖把跑到公路上进行应急处置,设置路障、维护秩序、清理路面柴油,保障来往车辆安全,避免再次事故发生。

被眼前一幕吓蒙的司机见加油站员工沉着冷静,情绪稳定了不少:“幸亏你们帮我收集漏油,否则这一整箱柴油满地流,来往车辆这么多,实在太危险了。谢谢你们。”20分钟后,公安交警赶到现场,进行封道后,对加油站员工的应急处置能力给予了赞扬。

上门检查油罐保安全

□相晓超

“一定要仔细检查油罐及出油管的密封情况,确保无渗漏。”不久前,浙江宁波石油客户经理陆斌再次来到某建筑工地油料仓库,对负责人王先生及施工人员说道。

该建筑工地老板是宁波石油老客户,最近准备启用一个新油罐。陆斌得知情况后,便与宁波石油维修人员带上工具驱车来到现场,了解油罐的安装情况。他们仔细查看后,提出建议:“油罐上方加装能遮阳避雨的顶棚,防止油罐直接暴露在阳光下,避免增加油品损耗;罐壁加装爬梯,便于人员攀爬油罐,保护人员安全;卸油区配备铝桶、玻璃瓶,便于提取及观察油样。”

由于陆斌心里惦记着这件事,第二天便再次来到现场查看油罐改造情况。临走时,王先生连连感谢:“我原以为我们是小客户,没想到你们连续两天主动上门服务,有了你们的专业建议,我们用油放心多了。改造结束后,先给我们送3吨柴油。”

“零钱我们也收”

□刘文雄 田花

员工能不能用零钱付款,在得到肯定答复后,他拿出了一大把零钱。

“第一次见到那一袋子硬币、毛票时,我们都惊到了。”提到第一次收到一袋零钱时的情景,员工黄雪议记忆犹新:“我数了十来分钟才数完,共计190元。”

毛先生从事蔬菜零售生意,每天都会收到顾客给的毛票、硬币,由于每天都在忙忙碌碌的,他没能及时到银行兑换,后来,当他拿着大把的零钱去某些银行兑换时,还遭到了拒绝。随后,他想通过加油把零钱用掉,结果跑了几家加油站,都因为数毛票、硬币太麻烦,再三遭到拒绝。2月的一天,他到城建加油站加完油后,试探着问当班

“不能因为麻烦就拒绝客户。”站长司佳佳说,“毛先生第一次到我们站加油,发现我们收零钱后,此后每周都来加一次油,现在已经是我们的老客户了。”

“我去过那么多家加油站,只有中国石化的加油站可以收这些硬币、毛票,解决了我的难题,所以我一直来这儿加油。”毛先生说。

一桶机油收获一客户

□于海玲

才看到中国石化的标志便找到这里来了。”刘先生自我介绍道。

随即,程敏拨通了附近环城西路加油站的电话,该站站长表示有这种型号的柴机油,不过最近该站所处地区进行城市改造,部分道路封闭,进站要绕路。“我们对当地不太熟悉,要是绕路就更找不到了,你能帮忙买回来送到工地吗?”刘先生问。“好。”程敏留下对方送货地址后,便立即开车前往环城西路加油站。随后,她将机油送到客户工地。“你真热心,中国石化的服务真好,以后我们施工用油就到你们站加。”刘先生说。

当天中午,刘先生便再次来到正大加油站,加了400升柴油。截至目前,该客户在该站日均采购柴油1000升。

管理前沿

Oil Marketing Weekly