

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

细节服务带给客户惊喜

□樊世迎

“五一”假期,张先生带孩子到景区游玩。当他们准备下山时,只见等候坐观光车下山的游客排起了长队。这时,景区工作人员一边调集车辆运送游客下山,一边给儿童发放面包、蛋糕,还有工作人员穿着卡通服装为孩子发放气球。

景区工作人员给儿童发放点心,解决了孩子肚子饿的问题;给儿童发放气球,让坐不住的孩子有了玩具。这些举动,不仅把游客因多人排队产生的负面情绪排解掉了,而且给游客带来了意外惊喜,获得了好评。

同理,各销售企业经常开展促销活动,尤其在充值优惠活动中,加油卡营业厅经常会出现客户排队充值的情况。如果客户排队时间过长,难免会出现焦躁、不满的情绪。这时,工作人员为排队等候的客户送上一杯茶水、递上一份杂志,或给客户带来的孩子送上糖果、气球等,同样能够缓解客户的焦躁情绪,给客户留下良好印象。

为客户提供精准服务,需要增强服务意识、提升服务技能,需要从客户的角度考虑问题。只有这样,才能真正满足客户需求,令他们满意。

企业看台

Oil Marketing Weekly

巴彦淖尔石油

开展“择日降”优惠活动

本报讯 5月,内蒙古巴彦淖尔石油在3座加油站开展“择日降”优惠活动,每周一、周五客户使用“一键加油”添加92号、95号汽油,每升最高优惠0.8元。活动开展以来,活动站汽油销量实现环比增长30%。

(张丽)

抚州石油

汛期严防油品质量事故

本报讯 5月,江西抚州石油开展了汛期安全检查工作,确保油品质量。抚州石油加强了配送车密封性的检查,严防雨水流入油罐内;增加油罐水高的测量次数,发现水高超标立即停止发油;扩大油品检测覆盖率,将供应量较大、处在水塘农田边的站点纳入必检范围,将质量抽检站数量增至13座。

(黄旭敏)

廊坊石油

开展核心示范站站长竞聘

本报讯 近日,河北廊坊石油为加强站长队伍建设,开展了核心示范站站长竞聘工作,73人参加。竞聘者在线进行理论考试,合格后参加面试;面试时,竞聘者按顺序抽题作答,评委现场打分。最终,56人走上了核心示范站站长岗位。

(赵虹)

袁州石油

查隐患筑牢安全防线

本报讯 近日,江西袁州石油组织开展了“查隐患筑牢安全防线”主题活动,以片区为单位对加油现场、易捷便利店、配电间、油罐区等重要区域进行逐一排查,发现大小问题共40余项,其中36项现场直接整改到位,为安全运营提供了保障。

(郑佳)

温州石油

持续推进青工三年培养规划

本报讯 近期,浙江温州石油持续推进“青年员工三年培养规划”专项人才工程,以政治鉴别力、创新能力、学习能力、协同能力、分析判断能力、执行能力等作为基准培养青年员工。截至目前,已有5名青年员工走上站长等领导岗位。

(徐贤海 赵伊丽)

长阳石油

重视员工安全技能提升

本报讯 近日,湖北长阳石油组织分部经理、加油站站长、部分员工参加当地商务局举办的“湖北省高危行业领域企业在岗员工安全技能提升培训”,进一步增强员工安全意识,提升他们风险管控、应急处置等能力。

(钟宇)

近日,安徽淮南石油组织新员工进行计量培训。在加油站现场,站长按照油品接卸操作标准对新员工进行培训,为安全环保数质量工作夯实基础。图为淮河大道加油站站长教新员工检测油品。

葛如俊 摄

广西北海石油天然气销量大幅增长,得利于制定客户开发方案、定制专属用油方案、扩大增值服务内容等措施

定制服务吸粉圈粉

□徐海兰

“这次充值10万元。张站长,我可是你们站的‘铁粉’,即使绕道也愿意到你们站加油。你们的服务特别符合我的心意,对账单、发票弄得清清楚楚,省了我不少事。”5月初,某客运车队队长陈先生来到广西北海石油南沙加油站充值时,与站长张碧碧聊了起来。此次到站,陈先生除了加气、充值,还取走了对账单、发票,免费洗了车。

年初以来,北海石油完善液化天然气客户跟踪维护机制,根据客户需求制定个性化的专属“油气联动”“气非互促”方案,成立客户开发小组提升客户开发维护质量;增设司机之家,优化高峰期排班提升现场服务。截至4月底,北海石油液化天然气销量实现同比增98%。

梳理客户档案,制定开发方案

“某物流公司位于铁山港四号路附近,有柴油车30辆、加气车20辆;某车队办事处在朝阳加油站附近,有加气车4辆、柴油车13辆。”年初以来,北海石油梳理油气客户档案,根据客户实际情况制定开发方案,并安排分管经理、加油站站长等逐级开发客户。

北海石油分管经理带头走访辖区内物流车队、私人加气站等,根据客户类型细化服务。加油站站长、员工一方面加强现场登记工作,收集客户的运输路线、加注情况、所属公司等信息,为他们提供精准服务;另一方面前往附近停车场、物流园、私人加油站等地摸排,加大市场开拓力度。截至4月底,北海石油累计开发液化天然气客户200多家。

北海石油还针对油气客户制定专属方案,开展“油气互促”活动,提高柴油优惠幅度的同时,促进液化天然气销售,或利用“油非互动”营销方案,向客户推送电子折扣券,让客户加气的同时,享购物优惠,受到客户欢迎。

跟踪服务客户,定制专属方案

北海石油业务部门、加油站通过市场调研、客户走访,及时向上级反馈市场动态,并给予油气、气非、油非等营销建议,并根据客户需求调整营销策略,抓大不放小,点面结合开发客户。

某运输公司有柴油车13辆、加气车4辆,进油、进气渠道不固定。铁山港第一加油站站长廖民政在了解这些情况后,多次上门拜访这家运输公司负责人李先生,与他洽谈合作事宜。

“如果您办卡加气、加油,每次消费都会有积分及返利等优惠,还有电子抵扣券赠送,可以优惠价格换购易捷商品;您还可以委托加油站管理加油卡,加油站将根据车辆用油、用气情况合理分配油卡额度,并打印对账单。”廖民政详细地向李先生讲解合作方案。“不仅优惠多,而且放心、省心。”李先生当即与廖民政签订了定点加油加气协议。

北海石油灵活调整营销方案,不断挽回流失客户。他们建立流失客户档案,定期走访并不定期电话回访,了解他们的经营动态,为他们提供市场动态信息、用油用气信息等,为他们制定专属方案,吸引他们回归。

提供增值服务,留住加气客户

“跑了一路,回到这里才算踏

实。”南沙加油加气站老客户刘先生感叹道。北海石油针对南沙站、铁山港第一站客户多为货车司机的特点,大力建设“司机之家”,添置座椅、饮水机、微波炉、小药箱、空调等,同时还提供自助洗车服务,受到司机欢迎。

北海石油还针对客户需求,邀请专业技术人员到加气站,免费为客户进行加气指导。一次,北海石油业务部门在上门走访某燃气公司时,发现对方的加气设备存在安全隐患,需要升级改造。他们马上从广东邀请专家前往这家燃气公司进行技术指导,帮其解决了难题,并节省了费用。此后,这家公司与北海石油达成长期合作协议,月均采购液化天然气20吨。



油品质量抽检 100% 合格

日前,江西景德镇石油在江西省市场监督管理局进行的油品质量抽检中,抽检油品100%合格。景德镇石油严格落实油品质量责任制,将责任落实到岗位、个人;油库、加油站计量人员每天对存储油品的数量、油温、密度等指标进行严格检测,确保油品质量。图为加油站员工配合抽检人员抽取油样。

邵群 胡琦 摄影报道

长城润滑油杯
新闻摄影竞赛

临时管制下经营未受影响

□俞飞彩 张群

“刚刚接到运输管理处及交警大队的通知,今天11~21时,市区重点道路对危险品车辆实行临时管制,沿线加油站的配送工作会受到影响,请物流部及时协调相关工作。”5月5日8时,安徽芜湖石油物流部配送协调员张群接到承运商的电话。

张群对临时管制路段进行查看,

发现九华山路站、延安路站、新国泰站等6座站会受到影响,马上向上级汇报了情况。由于几座加油站都是市区大站,尤其是九华山路站,一天至少配送两趟油品,芜湖石油物流部马上采取应急预案措施。他们立刻联系6座站,掌握站内库存情况,在11时之前为这些站补足了库存;为避免这些站在营业过程中出现油品脱销的情况,要求各站之间加强联

系,并引导客户前往周边兄弟站加油。

20时,芜湖石油物流部分别联系6座站,了解油品销售情况及油品需求,并与承运商达成共识,进行夜间配送工作。21时,3辆满载油品的油罐车准时出发,为各站补足了油品。当天,物流部与加油站、承运商全力配合,确保了6座加油站正常运营,销量未受到影响。

湖南益阳石油通过大力开拓98号汽油市场、开展营销活动、提升客户消费体验等措施带动销量增长

定位客户需求 打开汽油市场

□谢静 曾州澍

湖南益阳石油通过加大高标号汽油客户的开发力度,与第三方合作开展会员日充值立减等优惠活动、开展客户评价提升服务质量等措施,促进汽油销售。1~4月,益阳石油汽油零售量实现同比增长10.3%。

让客户加到适合爱车的油品

“以前,我认为95号、98号汽油都不多,听了你们的介绍才知道各有各的特色。”4月30日,宝马X6的车主王女士,在听了新城东加油站站长谌彩琴对98号汽油的介绍后,添加了98号汽油。

益阳石油将打开高标号汽油市场作为轻油增量提效的重要途径,把目光聚焦高端客户群体,向进站客户介绍98号汽油清洁性好、燃烧效率高的特点,引导他们添加。同时,益阳石油组织加油站开展98号汽油销售竞赛活动,确立销售目标、加大激励力度,调动员工销售积极性。1~4月,益阳石油在湖南石油神秘顾客检查中名列前茅。

98号汽油销量实现同比增长41.3%。

让客户参与优惠的营销活动

“你们的活动太给力了,让利幅度真大。”4月28日,赫山加油站老客户吴先生在站长潘继红的推介下,参加了“石油化工”周三品牌日活动,使用工商银行信用卡充值后,随机立减86元。

年初以来,益阳石油与中国银行、长沙银行、工商银行等多家单位合作开展营销活动,客户可通过线上领取加油券、线上充值、线下扫码等多种方式参与加油立减、充值立减等促销活动。同时,各站在收银台、立柱等显眼位置张贴活动海报,引导员工向进站客户介绍营销活动政策,并全程指导客户操作,有效提升了客户参与度。加油站员工还通过朋友圈、客户群等推送优惠活动信息,吸引客户进站消费,提升了营销活动效果。

让客户体验优质的服务

“上次我来加油的时候,向你们

反映等待时间太长。没想到这才过了几天,现场车辆排队有序,加油速度明显提升。刚进站,就有人引导我停入车位,现场还有员工维护秩序,给你们点赞。”吴先生在对比前后两次在罗溪加油站加油的感受后,颇有感触地说道。

益阳石油以客户为中心,持续提升客户消费体验,提升市场竞争软实力。4月初,他们在加油站开展了客户评价活动,客户加完油后,可通过“加油中石化”或中国石化加油卡APP对服务进行评价,评分内容包括服务是否友好、商品推介是否过度、排队时间是否过长、场地环境是否整洁、设备设施是否完好、支付是否方便等。加油站会根据客户评价结果进行针对性的整改,不断提升经营管理质量。1~4月,益阳石油在湖南石油神秘顾客检查中名列前茅。

管理前沿

Oil Marketing Weekly

这批货来得很及时

□陈明军 蔡风光

5月15日,随着一批价值15万元的特种齿轮油安全送达天津国际机场,江苏如皋石油再次圆满完成了润滑油销售任务。

某机械公司是生产飞机牵引车配件、起落架零部件的厂家,一直在私人供应商那里购油。如皋石油第三加油站站长洪琴将该客户作为目标客户,多次上门拜访,但对方总是以各种理由拒绝。洪琴没有气馁,而是不断加强润滑油知识的学习,了解长城润滑油的技术指标、性能特点,以及这家机械公司所购齿轮油、机油的型号、技术指标等。随后,她继续上门拜访或电话沟通,将长城润滑油与私人销售的润滑油进行对比,向客户介绍长城润滑油的优势。

“洪站长,我们需要40桶长城得威AP150耐低温齿轮油,能尽快送到天津机场吗?”5月8日,洪琴接到

家机械公司的电话,“我们已经向很多供应商了,都没货,麻烦你无论如何都要帮我们想想办法。”

接到电话后,洪琴马上与长城润滑油南通分公司联系,得到的回复是,由于这款齿轮油不常用,整个华东地区都没有库存,只能从北京总部调货;再有,这款产品不在加油站进货目录内,需要非油品部更新目录才能进货。

洪琴立即向上级汇报情况,如皋石油了解情况后,马上向江阴石油非油品部申请增加得威AP150耐低温齿轮油的商品编码。当天,非油品部便更新了目录;次日,第三加油站便向润滑油公司申请要货。随后,洪琴与如皋石油经理郭宏春、长城润滑油南通分公司经理王星一起拜访客户,商谈货款支付、交货场地、物流配送、团购申请等细节。

“这批货来得很及时,谢谢你们。”如期接到货后,这家机械公司负责人向洪琴表示感谢。