

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

基层述说



为居民及时送去生活物资

□孙程程/口述 王 韩/整理

我是安徽六安石油龙河路站长。近日,我正在站内值班,翻看手机信息时发现,我站的客户微信群十分热闹。5月中旬,六安市突发疫情。市内居民小区陆续实行封闭式管理。封闭期间,居民不能进出小区,只能通过小区志愿者及外卖服务满足日常生活需求。我们已经封闭一个星期了,家里的粮油需要补足,各类生活用品也亟待添置,大量的生活物资需要采购,志愿者们估计要忙不过来了。”一位居民有些担忧,群内的许多顾客也纷纷表达类似想法。了解情况后,我立即在群内表明身份:“大家好,需要购买生活物资的朋友,可以与我微信联系,中国石化便捷便利店免费提供送货服务。”我将站内的粮油、日用百货、零食饮料等照片及价格表发送到群里,不一会儿就收到许多居民的咨询和订购。随后,我调取站内商品库存信息,根据订单逐一核对整理,并让顾客通过微信转账完成线上支付。下班后,我与员工将商品物资运送到各个小区,并根据防疫要求放在指定位置,稍后由志愿者送货上门。

热心帮助“驴友”修车

□王德尧/口述 刘欣欣/整理

我是广东汕头石油澄海经营管理部人员王德尧。近日,我在车流量较大的侨兴加油站帮扶支援,突然发现一辆挂外地车牌的小轿车滞留进进站口,我赶紧上前向车主询问情况,得知车主一家人正在旅游途中,车辆却突然爆胎了。我第一时间引导车主将车辆靠边停靠,并拿出灭火器做好防护,然后取来油站的维修工具为故障车辆检测胎压。由于车辆轮胎破损过于严重,我无法修复,只好拨打附近修车铺的电话。由于加油站前道路堵车严重,维修人员拒绝来加油站帮忙修车,要求车主把车送到店铺修理。我只好向油站同事借来摩托车,将轮胎送到修车铺补胎充气,又赶回来协助车主将轮胎装上,最终帮助车主修好了车。

为老人送来到家

□杜文佳/口述 马志萍 徐廷初/整理

我是贵州铜仁石油中坝加油站便利店店员。5月27日上午,我在便利店补货、整理货架,一位60多岁的老婆婆走进便利店问我有没有米卖,她说,准备做早饭时发现家里没米了,跑来加油站碰碰运气。我马上给老婆婆推荐了一款实惠装大米,她开心地买了一袋。但是大米太重,老婆婆的儿子媳妇都不在家,家里就她跟老伴两人,一时也找不到人来帮忙拿回家。当时店里还有其他员工值班,于是我主动请缨,提出帮老婆婆把大米送回家。当时刚下过雨,路有些湿滑,我们在村里的泥泞小路上走了1公里左右才来到老婆婆家。看到我满头大汗,老婆婆心疼不已:“姑娘,辛苦你了,谢谢你帮我送大米回家,喝杯水休息一下。”我擦擦汗,笑着回答:“老婆婆您太客气了,您是我们加油站的顾客,为您服务是我的本分。”

帮走失男孩找到家人

□邱圣霖/口述 官晓燕/整理

我是福建泉州石油南安安淘加油站员工。5月21日晚8时30分,一位10岁左右的小男孩走进加油站,怯生生地问:“叔叔,我可以借你们电话打一下吗?”我见小男孩没有大人陪伴,便问他怎么回事。原来,小男孩一家晚上参加当地举办的美食节,现场人多,摊位也多,男孩觉得新鲜有趣,注意力都集中在美食上,走着走着突然发现找不到家人了,走到加油站附近看到有亮光,就进来了。我把他带进站长室,准备帮他拨打电话。刚开始,小男孩记不清号码,一直打错,我安慰道:“别急,我们都在这儿,你慢慢想。”终于,小男孩顺利打通电话,他爸爸说立即开车来接他,让他千万千万别离开。等待过程中,我给他递上一瓶水,开玩笑地问:“小朋友,你就这么进来找我们,不怕我们是坏人吗?”“不怕!中国石化加油站的都是好人!”小男孩坚定的回答让我觉得心里暖暖的。几分钟后,急得满头大汗的男孩父亲跑进来,激动地握着我的手说:“太谢谢你们了,要不是你们,真不知道会发生什么!”

浙江温州石油苍南世纪站站长陈敬丰带领员工积极营销,挖掘顾客需求;用心服务,提升顾客满意度;创新“班组对抗”机制,激发员工销售热情

销量王的“卖货经”

□李 慧 戴妮妮/文 苏志盈/图

一笑双眼便眯成一条缝,这个总是笑呵呵的大男孩却是一位小有名气的“销量王”。2007年入职以来,陈敬丰凭借销售实力一路从加油员、领班成长为浙江温州石油苍南世纪加油站站长。在他的带领下,该站去年“易享节”店庆日活动销量排名浙江石油第一,今年一季度非油品销售额同比增长37%。

积极营销“找”需求

“再好的便利店,商品再便宜,没有顾客进店了解,商品就销售不出去,所以员工向顾客面对面的地推是出量的关键。”配合员工的推介,陈敬丰对店面商品的陈列设计花了很多心思。店里店外合理摆放地堆,在不影响车辆往来的前提下尽量显眼,营造出大大卖场氛围。店外地堆主打一线畅销品牌,店内地堆主打高性价比商品。繁忙通道要选择口才好的员工当班,着重推荐当期最优惠的几种商品,吸引客户进店,让顾客直观感受到“不买就亏了”,同时进行多券推销,通过整箱商品提高订单价格,做大门店销售。车主刘女士说:“我是这儿的老顾客,每次加油听见买多少‘只要’多少时,就会去店内逛逛,他们太会做生意了,每次讲得我都会买些商品才走。”

用心服务留下“回头客”

“大站想要提升用户的满意度评价比小站要难得多,所以在服务上,我们必须更用心!”陈敬丰着力于让每位进店顾客满意而归,成为“回头客”。作为一座万吨大站,该站的满意度评价一直在省公司名列前茅。始终微笑、主动为顾客提供糖果开水、送货至后备箱等服务是“标配”。陈敬丰还通过班前例会、现场督导等方式规范管理,增强员工服务意识。2020年“易享节”期间,一位大爷买了4箱牛奶,徒步拉着往外走,非

常艰难,正在现场督查的陈敬丰看到后赶忙跑过去说:“老人家买了这么多东西,需要帮忙吗?”大爷说:“听村里人说,你们加油站便利店这几天活动很实惠,我喜欢喝牛奶,所以多买了一些,就是自己拿回家麻烦。”陈敬丰听后立马将大爷手上的东西搬到自己车内,笑着说:“来,我送您回去。”大爷一听,又开心地买了大米、油和纸巾等生活用品。送大爷回家后,陈敬丰把东西替大爷扛回家,大爷连连道谢:“您先休息,以后有需要给我打电话,不方便的话我直接给您送货到家!”陈敬丰将写上电话号码的纸条递给大爷。从此,这位大爷成了他们的忠实顾客,还常推荐村里人来购物。

创新机制激发员工活力

“员工懒于销售、疏于销售,是阻碍门店实现突破的瓶颈,调动员工积极性是提高非油品营业额的重要途径。”陈敬丰对激发员工销售热情也有自己的一套方法。2020年1月,他当站长后观察发现团队松散,于是决定推行“班组对抗”制。对每个班组单日销售和月进度情况进行统计,将总销量、重点商品销量、基础类销量及班组、个人排名等信息,每天9时、17时发布在微信群里,让全体人员通过直观数据了



陈敬丰(右)为顾客结账。

解销售情况。

同时,陈敬丰还会分析总结班组与班组之间产生差距的原因,在班前例会上和领班进行讨论,鼓励落后班组学习其他班组的销售技巧。此外,陈敬丰还在站内建立以班组和个人贡献论奖惩的机制,提倡多劳多得,让员工明白,做好非油品销售不仅有利于加油站发展,而且能提高个人收入。加油员小刘说:“陈站长真是站里的‘智多星’,用了他那些管理方法和提量点子,我每个月的收入比去年少则高出几百元,多则高出一两千元,我们大家都感觉更有干劲了!”2020年,该站员工超额完成非油品销售年度指标的46%,油品和非油品销量均位居苍南支公司第一。



“三夏”时节 保供粮食核心产区

“三夏”农忙时节来临,河南南阳石油开展了以“支农保供粮食核心区、丰收献礼建党100年”为主题的保供服务,设立96座“三夏”农机专供加油站,为农机开辟绿色通道,免费为农机司机提供休息室、小药箱、工具箱、淋浴室、开水、无线网络等服务。图为唐河南阳站员工为收割机加油。 姜明武 摄



玲珑心思都在增量创效上

广西梧州石油大坡南、北两座服务区便利店店长叶金凤抓住节假日契机,把服务做到顾客心坎上,用实际行动提振员工士气,一年多时间实现销售额翻倍

□黎 菲 文/图

个头不高,小麦肤色,很难想象这个笑起来还带点稚气的姑娘已30岁出头了。她叫叶金凤,带领由8名员工组成的团队,仅用一年多的时间,就实现了广西梧州石油大坡南、北两座服务区便利店非油品年销售额翻倍,今年1-4月同比增长44.7%。

向“半分钟客户”要销量

“天气热,带两箱卓玛泉放车上,18元一提,划算。”叶金凤一边麻利地扫码、收款、找零,一边扬起嘴角,提着嗓门推介。大坡服务区位于高速公路旁,节假日期间客流量剧增,“吆喝”卖货看似老套又费劲,但效果却不差——买方便面的顾客,也会多要两罐饮料;只打算买香烟的顾客,最后把大包小包的伴手礼搬进了后备箱。“别小看这样的随口推介,节假日人多,我们销售很被动,只能抓住顾客那半分钟的付款时间,动动嘴,营业额就能在原来的基础上有明显提升”叶金凤总结道。其实,这短短“半分钟”的背后,叶金凤和员工“蓄谋已久”。每次节假日高峰期到来前,她都会组织员工,总结上一个假期的销售情况,将店里的500多种商品进行重新布局:在进店必经的“黄金通道”摆上精美的应季重点商品,吸引顾客眼球;把饮料、零食等热销商品往店面深处放,让顾客在拿取目标商品的过程中浏览其他商品,创造销售机会;把重点伴手

礼放在收银台旁边,员工收银时可以随手推介,快速帮顾客拿取商品。“增量就在这些小心思上,只要多花点心思,就会有不同的效果。”叶金凤说。

把服务做到顾客心坎上

好销量更要靠好服务。无论大事小事,“用心做”是叶金凤一直坚持的原则。近日一个深夜,叶金凤替同事值夜班,一位顾客到店,要买5枚茶叶蛋。“鸡蛋不剥壳的吗?”面对略显强势的顾客,叶金凤心里“咯噔”一下,但马上镇定下来,找了双新手套,一点一点地把5枚茶叶蛋的蛋壳全部剥干净,单独装进包装袋里。看到叶金凤耐心周到的服务,这位顾客有点不好意思:“对不起,是我心情不好,你这样的服务真是好得没话说,谢谢你!”“服务好不好往往就体现在这些小事上。”心思细腻的叶金凤总是能



叶金凤在整理非油品堆岛。

把服务做到顾客心坎上。服务区便利店的日常顾客以卡车司机为主,方便是司机最爱购买的商品。遇到

来买方便面的司机,叶金凤只要有空就会一边聊家常,一边帮忙用热水烫面,倒掉第一道水,放上味包,再兑上

“你比我这个会计还会算”

□宋 岚

“章站长,我们要在你们这儿购进100吨柴油。”近日,湖北宜昌石油海加加油站站长章光勇正在加油,某采石场的张会计刚把车驶进站就对他报喜。老顾客张会计每次给自家轿车加油后,还会给采石场买一桶尾气处理液带走。章光勇看准机会推介“加油湖北”APP,给张会计算账:安装APP可以领取电子券,用券换购9桶10千克的尾气液可优惠120元,6桶20千克的尾液可优惠140元……“你比我这个会计还会算。”张会计打趣道。一周后,张会计再次来加油站订购尾气处理液。章光勇驱车80多公里送货到采石场。到达后他发现那里有一台加油机和一个储油罐,而负责人平时都是找社会供应商买便宜油。章光勇立即提出可以为采石场量身定制购买方案,张会计却兴趣不大。章光勇不甘心,追访5次,并为采石场用劣质油和优质油分别算了费用账。就在他准备第6次登门时,张会计带着订单来了:“我们老板说,你太会算账了,听你的没错!”

新鲜的开水。“这样泡,面好吃,也可以洗一下面,健康一点,你们长时间在外吃喝,可要注意身体健康。”叶金凤的贴心,总能换来司机一句:“下次路过,我一定再来。”

用实际行动凝聚士气

大坡服务区的员工大多35岁左右,叶金凤管理这些和自己年龄相仿的同事,从不居高临下地说教,而是方方面面都做到以身作则,用实际行动凝聚士气,使销售额不断走上新台阶。叶金凤上任前,该服务区两座便利店几乎没有站外销售额。自从来到店里,叶金凤不仅上班紧盯销售,下班后也利用自己的人脉圈,四处推介商品。没多久,她就谈妥了60箱赖茅酒订单,然而当时店里库存不够。叶金凤没有轻易放弃,一一联系其他店面调货,开着自己的汽车四处拉商品,来来回回跑了200多公里,终于按时按量把顾客预订的赖茅酒送到目的地。高速公路上的便利店能把酒卖出去,还一下子成交了近12万元的生意,这可是件鼓舞人心的“新鲜事”。叶金凤为此付出的努力和得到的薪酬回报,员工看在眼里,记在心里,纷纷学着干。今年1-4月,该站外销售额同比增长94%。5月中旬,叶金凤的宝宝出生,而这位“新手”妈妈在孩子出生一周前的“五一”销售高峰期,还坚守在岗:“努力工作的人,运气不会太差,付出总有回报,要给宝宝做个好榜样。”