

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

做销售不能轻言放弃

□潘国秋

一天，某加油站副站长小张第二次探访某工地负责人，对方仍不客气地说“请你考虑好我们给出的价格再谈”。小张只好悻悻离去，想到对方不好看的脸色，他只好安慰自己，“算了，我还是找其他客户吧。”不料，这事被站长知道了。站长立即与他一起来到工地，了解这位工地负责人的想法。两天后，站长再次来到工地，拿出针对工地用油制定的方案，与工地负责人一起商讨，并就对方提出的要求与上级沟通协调，最终与对方签订了用油合同。

常言道：办法总比困难多。做一件事，只要有决心、有行动，事情就办成了一半。当前，经营形势严峻，全员都需要这种不达目的誓不罢休的坚定信念。作为加油站员工，应有“不破楼兰终不还”的必胜决心，遇到困难时，不轻言放弃，应认真分析原因，直到找到解决办法；当客户拒绝时，要调整心态，找到原因积极应对，并总结经验教训，为下次销售做准备。

在加油站，销售能手除了有推介技巧，还要有不轻言放弃的精神。有的销售能手给自己确立每日销售目标，不达目的不下班；有的销售能手坚持学习油品知识、商品知识、推介技巧，能够因人而异做销售。他们就是凭着这股不认输、不放弃的精神，才实现了一个又一个目标。

企业看台

Oil Marketing Weekly

九江石油

“夜享油惠”助力环保

本报讯 7月1日至10月30日，江西九江石油在前进西路站等城区中心站开展“夜享油惠”活动，以优惠、降价等方式鼓励客户选择在20时至6时夜间时段加油。错峰加油不仅提升了夜间销量，而且减少了白天高温时段加油时油气挥发对大气造成的污染。
(何野萍)

滨州石油
企地联合开展应急演练

本报讯 6月22日，山东滨州石油联合滨州高新区安全生产委员会，在小营油库举办了危险化学品罐区泄漏、火灾应急救援综合演练。在近1个小时的演练过程中，滨州石油应急指挥中心与政府相关职能部门配合密切，分工明确，处置迅速，进一步提升了应急处置能力。
(杨希芹)

濮阳石油
开展安全管理提升活动

本报讯 近日，河南濮阳石油开展安全管理提升活动，通过对照问题清单自查自纠，不断提高安全管理基本功；对照检查细则，完善软硬件，打造安全管理样板站；开展站与站之间交叉互查，逐项完善各站迎检资料，全面提升加油站安全管理水平。
(赵耀)

衢州石油
网约车加油享优惠

本报讯 6~7月，浙江衢州石油开展网约车加油优惠活动，登记在册的网约车司机每月在定点加油站加汽油满150升即可享受0.5元优惠。衢州石油通过线上线下宣传，邀请客户参与活动。截至目前，衢州石油汽油销量实现同比增长。
(邱丽芳 张心怡)

宜春石油
开展全覆盖安全督查

本报讯 近日，江西宜春石油成立6个督导组，由班子成员带队对11个县区公司进行全覆盖安全督查。同时，督导组了解基层经营状况及员工思想动态，为提量创效和员工增收提供思路，为基层解决实际问题。
(郑佳)



近期，安徽淮南石油大力开展“五查五严”保安全行动，排查风险隐患，强化油品全流程监管。淮南石油加强加油机自校，并按照“国际+内控”双检验要求，申请加油机强检；突击抽查损耗异常的加油站，对卸油操作流程、铅封完好率等进行排查，确保加油站运营安全。图为管理人员在检查洞山中路站加油机自校情况。
宋晖 摄

浙江青田石油根据货车司机需求，开启“社群+”营销模式、“管家式”服务模式、“三暖”体验模式，提升客户满意度

完善服务功能：司机到站如到家

□练金燕

“吃完饭，再打个盹，解乏。每次送货，我就喜欢到你们站休整。”不久前，来自福建的货车司机张先生再次来到浙江丽水青田石油高岗加油站的综合服务驿站，在“加油饱”快餐店买了一份套餐，泡了杯热茶。他一边吃一边给手机充电，吃饱喝足后，便躺在沙发上睡着了。休息之后，他给车加满油，精神饱满地离开了加油站。

近年来，青田石油以提升客户满意度为导向，通过开展社群营销、完善服务项目、加强客户维护等措施，提升柴油销量。

截至目前，青田石油柴油销量实现同比增長居丽水石油前列。

“社群+”营销模式，提供更多实惠

“欢迎大家进入客户群，我们将竭诚为您服务。本群成员在我站汽服店维修、补胎均享受8折优惠。”“想不到在这儿加油能享受这么多优惠，太棒了！”在高岗加油站客户群，站长、客户、商家互动频繁，客户纷纷点赞。

年初以来，青田石油在高岗、隧道口两座综合服务站试点推行“社群+”模式，将加油站周边车辆维修、道路救援、货运中介、车队招聘等符合柴油司机需求的相关商家引入加油站客户群，群内客户在享受加油优惠的同时，在指定商家消费可享受打折优惠。此举既延伸了加油站服务功能，又降低了客户维系成本，实现了三方共赢。

截至目前，两座站引入合作商55家、吸收社群客户300余人，日均销量显著提升。

“管家式”服务模式，吸纳忠实粉丝

“小蒋，我们工地急需润滑油，麻烦你给我送5桶来。”7月2日傍晚，高岗站员工蒋军接到客户要货电话后，马上骑上摩托车前往工地送货。

青田石油以“我为客户强服务”为宗旨，建立健全客户维系机制，加强客户开发维护。高岗站制定客户专人联系制度，将客户分组，由员工担任客户联络员，进行一对一沟通。员工定期了解客户用油动态、介绍站内营销活动，及时告知道路施工、交通管制等情况，并为客户规划进站最优线路，打

造贴心的“管家式”服务模式。同时，针对第一次进站客户，员工会留下他们的姓名、电话等联系方式，掌握其月用油量、行车路线、加油习惯等，争取发展为长期客户。

“我们狠抓现场服务，通过提供免费送货、主动擦拭车窗镜等延伸服务维护客户，慢慢让他们成为站里的忠实粉丝。”青田石油相关负责人表示。

“三暖”体验模式，司机到站如家

“王先生，开了这么久的车，累了吧，赶紧喝碗绿豆汤，歇会儿。”7月的一天，经常往返青田的货车司机钟先生驾车驶入高岗加油站，站长夏一峰像往常一样热情地上前跟他打招呼。

年初以来，青田石油选择位于330国道沿线的高岗、隧道口两座柴油大站，重点打造综合服务驿站。他们更新软硬件设备设施，重新装修厨房、浴室、休息室，增添空调、沙发、电视、WIFI、洗衣机、烘干机等设备，并开辟大客户停车位，引进驿公里洗车项目，配备简易维修工具，为顾客提供集餐饮、洗澡、休息、洗车、维修为一体的综合服务驿站。

两座站还不定期开展加柴油送红包活动，进一步增加了客户黏性。活动开展后，两站的客户进站率明显提升，非油品日均营业额实现同比增长。

经营方略



开展消防泵操作技能培训

近日，贵州六盘水石油组织员工在溢坝油库开展了消防泵操作技能培训，对消防泵的基本结构、日常操作、工作原理、维护保养等方面进行现场讲解，并对员工日常操作中遇到的问题进行解答，增强员工技能的同时，提升了油库安全管理水平。图为在溢坝油库，讲师向员工讲授消防泵操作原理。
赵斌 摄

长城润滑油杯
新闻摄影竞赛

凌晨帮求援司机寻找维修人员

□黄旭敏

江西抚州石油南城四站位于206国道，主要客户为长途货车司机。在这条国道上，系统外加油站较多，营销策略变换频繁，给南城四站造成一定影响。该站站长李婷认为，只有服务好顾客，增加回头客，才能提高销量。

7月8日凌晨2时，一名男子匆匆跑进南城四站，操着广东口音的普通

话向正在值班的李婷求助：“我姓姚，我的货车在离加油站不远的地方抛锚了，检查发现制冷设备已停止工作了，车上装的都是冰冻货物，这么热的天，如果不能及时修好，这一车货都会坏掉。”

看着顾客心急如焚的样子，李婷接连打了几个维修人员的电话，但都没人接听。她继续安慰姚先生：“您别着急，前面收费站旁边，有一位老师傅

专门修理发动机、电机故障，我带您去看看。”说完，她骑着电动车带着司机前往这家熟悉的修理厂。

老师傅接待了他们，听了他们的请求后，马上随他们一起前往货车抛锚地点，将车修好。看到制冷设备重新运转，姚先生激动地说：“如果不是你们，我的损失可就大了，你们真是活雷锋，以后我送货再经过这里的话，一定到你们站加油”。

湖北恩施石油建始中心加油站通过改善站容站貌、细化考核指标、开展劳动竞赛等措施，调动员工销售积极性

细化考核点燃售油热情

□邱海天

湖北恩施石油建始中心加油站建站时间长，员工平均年龄40岁，是座名副其实的老站。该站于去年进行防渗漏改造后，加油现场及店内面积都扩大了，基础设施建设也增加了，但员工工资没有明显增加，他们的工作积极性不高。该站通过改善站容站貌、细化考核指标、开展销售竞赛等措施，调动员工积极性。1~6月，该站销量实现同比增長的同时，员工工资也实现同比增長。

“我就喜欢来你们站加油、购物，环境整洁，商品丰富，员工一个个笑脸相迎，看着就舒服。”该站老客户刘先生说道。1~6月，建始中心站顾客进店率实现同比提升。

细化考核指标，调动积极性

“这个月工资就这么点儿，再这样就要喝西北风了。”几个月前，员工小林看着工资表连连叹气。曾经，该站员工受原分配制度影响，加油多少、售货多少，收入差距不大。如此一来，员工积极性不高，不愿主动推介，形成收入较低的恶性循环。

年初以来，该站完善考核制度并细化各项指标，将任务细分成每月、每天，落实到班组、个人，让每名员工都知道加油站的工作任务、销售情况等。同时，他们针对做得好的员工给予奖励，做得差的员工给予帮扶，让员工知道怎么做才能拿到奖励。

“到货了，大家码货的时候注意商标朝外、先进先出。”当中央仓配送的

商品到店后，当班组长马上清点货物并召集员工布置各自的区域。

开展劳动竞赛，增加员工收入

“不能只是三分钟热度，要时刻保持服务热情，才能提升销量、增加收入。”张莉忠在例会上强调。

该站借助恩施石油开展提升月活动的契机，以“跑、笑、喊、唱、送”新服务标准为依据，组织员工开展劳动竞赛。新服务标准强调以“跑”提升工作效率、用“笑”“唱”提升客户服务、以“喊”督促工作、用“唱”“送”提升客户消费体验。劳动竞赛不仅保持住了员工工作热情，而且推动了油品、非油品销售。1~6月，建始中心加油站员工人均收入增加近千元，增幅排名在恩施石油名列前茅。

管理前沿

快就把油送来了。”汪董云到达堵点，麻利地为车加了油。看到汽车可以正常启动了，韩先生高兴地说：“真是太感谢了。你们中国石化油品质量好，服务也好。”说完，韩先生拿出钱准备付汪董云往返车费，被婉言谢绝了。她说：“为客户解决困难是我们应该做的。”

近期，宜昌石油积极营造“强意识、补短板、促提升”的经营管理氛围，不断夯实加油站基础工作，通过为客户提供送货上门、送油到田间等增值服务，提升客户满意度。上半年，宜昌石油经营指标在湖北石油名列茅。

就在前两天，杨馥毓与员工许丽在商场外面开展户外营销活动时，看到一名老人倒在马路中央。她俩赶紧跑上前查看，只见老人表情痛苦，物品散落一地。此时已临近下班高峰，周边人流车流越来越密集，老人

“我听到消息后，特别担心，很幸运中国石化员工把我父亲救起来了。”当天下午，老人的儿子通过河北石油客服电话联系上了运河4站，并专门制作锦旗送到加油站表示感谢。

□张洁

杨站长，谢谢你们及时救助我父亲，他现在身体挺好的。”不久前，一名中年男子来到河北沧州石油运河4站，将一面写有“热心救助，品德高尚”的锦旗送到站长杨馥毓手里表示感谢。

就在前两天，杨馥毓与员工许丽在商场外面开展户外营销活动时，看到一名老人倒在马路中央。她俩赶紧跑上前查看，只见老人表情痛苦，物品散落一地。此时已临近下班高峰，周边人流车流越来越密集，老人

□刘双武

“胖哥手真巧，我们再也不用为盘油管发愁了！”员工口中的胖哥，是河南郑州石油花园口加油站站长耿均，一个由他研制的加装在加油胶管上的小装置，解决了该站无法安装胶管悬吊器的难题，实现加油后胶管自动盘挂到位，既保障了安全，又为员工减负，引来纷纷点赞。

花园口站有3台加油机共10条加油枪，汽油加油机日均提枪频率达520次。受H型立柱影响，无法安装加油胶管悬吊器，一直以来员工只能靠手动盘挂，不仅增加了他们的工作强度，而且如果未及时盘起加油胶管，还会有被车碾轧造成事故的风险。

人防不如技防，看着员工一次次弯腰，耿均萌生了手动制作悬挂装置的念头。

自6月起，耿均下班后便辗转五

金店、小商品城、化工批发市场等地，

寻找最佳解决方案，开始了一次次测

试调整。第一次，耿均选择使用捆扎

带，安装测试后发现，由于伸缩性不够，加油胶管无法完全伸展，影响油箱盖在外侧的车加油。第二次，耿均尝试将自行车内胎裁剪成宽皮筋，安装测试后发现伸缩性够了，但是考虑到夏季日晒、冬季严寒，橡胶制品容易氧化断裂，存在不安全因素。第三次，耿均吸取前两次经验，选择专业的高弹绑带，这种高弹绑带内部是加粗加密乳胶丝，外层有一层较为结实耐磨的尼龙丝包裹，具有延伸性，也保证了安全性。

经过几十次寻找材料及3次的实际试验，耿均最终敲定了使用1米高弹绑带、两个抱箍的安装方案，为使用频率较高的4条枪安装，既不影响加油枪油管的正常使用，又能达到油枪放回枪托后，胶管受捆扎的弹力作用自然悬吊在离地面20厘米的高度。

小小一套装置，成本不足10元，却使该站6月通过率提升了5个百分点，更让员工“站直了腰”，实实在在地减轻了负担。

上门取卡 规范加油

□俞霏

“封经理，我们公司的油罐没油了，好几辆配送车等着加油送货呢！我想去油库提油，可是我的提油卡在家里放着呢，能不能帮我借一张提油卡用一次，救救急？”清晨5时，江苏扬州石油客户经理封耐尉接到物流公司负责人夏先生的求助电话。

还在睡梦中的封耐尉立马清醒了，清了清嗓子安慰道：“您别急，您说的这个办法肯定行不通，我们做业

务的每年都要跟公司签订规范经营承

诺书，其中有一条红线就是‘不为客

户提供单单提货’，就是为了保障客

户的利益不受伤害。您想想，如果我把您的卡借给别人用，还算是您的用油额度，您会不会不愿意。您放心，咱们老老实实办事也能解决问题，我现在就帮您解决，保证不耽误您用油。”

挂断电话，封耐尉立刻起床，脸都没顾上洗，便开车来到夏先生所在单位，带上他回家取回提油卡，再送他到油库。不到7时，夏先生便提上了油。看着一辆辆配送车出库，夏先生终于松了一口气，对着封耐尉感激地说道：“感谢的话我也不多说了，我会一直在中国石化加油。”

管理前沿

户提供单单提货’，就是为了保障客

户的利益不受伤害。您想想，如果我把您的卡借给别人用，还算是您的用油额度，您会不会不愿意。您放心，咱们老老实实办事也能解决问题，我现在就帮您解决，保证不耽误您用油。”

挂断电话，封耐尉立刻起床，脸都没顾上洗，便开车来到夏先生所在单位，带上他回家取回提油卡，再送他到油库。不到7时，夏先生便提上了油。看着一辆辆配送车出库，夏先生终于松了一口气，对着封耐尉感激地说道：“感谢的话我也不多说了，我会一直在中国石化加油。”