

## 确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

## 基层述说



## 牵回送回走丢的两头牛

□胡秋爱/口述 周丽洁/整理

我是江西景德镇石油婺源清华站站长。7月的一天傍晚,加油员余金烈正在泵岛上为客户提供服务,突然看见站前马路上有两头牛在狂奔,他立即向我汇报。我从便利店赶出来正好看到了这一幕,心想肯定是在附近农户的牛。于是,我对余金烈说:“不能放任这两头牛在路上乱跑,万一被车撞了,牛主人的损失可大了!咱们试试把牛牵回来。”

于是,我和余金烈跑过去,这时两头牛已安静了下来,在路边散步。我和余金烈拽着栓牛的绳子,把两头牛先牵回了油站。为不影响加油又保证两头牛的安全,我把它们栓在了站前的电线杆处。随后,我发动员工在朋友圈、客户群里发消息,寻找牛主人。

次日一早,牛主人来到我站:“我的两头牛走丢了,村里人告诉我在加油站,我真是惊喜万分,真是太感谢你们了!”确认并登记他的信息后,我同意他把牛牵走。牛主人向我连连道谢,把栓牛的地方打扫干净后才安心离开。

## 救助站前交通事故受伤人员

□何玲玉/口述 狄文明/整理

我是浙江台州三门石油新城加油站站长。

近日,我站迎来加油高峰时段。我正在加油现场引导车辆,突然听到外面“砰”的一声。我立即循声望去,发现油站出口处发生了一起交通事故,一辆轿车和一辆电瓶车相撞。

我立刻跑过去,只见电瓶车的车头凹了进去,一位男子倒在车旁,伤口在不断地出血。见状,我立即将他扶到花坛边坐下休息。为防止发生二次伤害,我在事故现场拉起警戒线,并取来站内的小药箱,帮受伤男子清洗伤口,并进行了简单的包扎,还好伤口不深。很快,救护车和保险公司理赔人员赶到现场。看着电瓶车司机上了救护车,我才安心离开。

事后查看监控视频,我才知道轿车出站时行驶速度较快,导致在油站门口与电瓶车发生了“亲密接触”。在第二天的班前会上,我要求员工提醒客户进出站时一定要平稳驾驶,确保安全。

## 合力帮助迷路老人找到家人

□叶小花/口述 吴青青/整理

我是浙江龙泉石油城东加油站加油员。前不久的一天下午,我正在为客户加油,一位老人颤颤巍巍地走过来拍了拍我的背说:“姑娘,我找不着家了,能帮帮我吗?”我挂好加油枪,看到老人满头银发,走路也不利索,就赶紧把他扶进营业厅,并找来一把椅子让他坐下。

随后,我为老人递上一杯热水,询问他的住址。但老人似乎记不清了,支支吾吾地说不出来,只是不断地重复着他的名字和龙南乡某村。正当我拿起电话想报警求助时,有一位客户了解情况后说,他认识老人所在村子的村支书。随后,他立即与村支书取得了联系,并说了老人迷路的事。幸运的是,村支书认识这位老人。最终,在客户和村支书的帮助下,老人的女儿来到油站接走了老人。临走时,老人和他的女儿连连向我道谢。看到老人安全离开,我们都松了一口气。

## 为外地司机妥善管理加油卡

□宋小宇/口述 赵东雅/整理

我是河北邯郸石油曲周经营部第八加油站员工。

不久前的一天,一辆山东牌照的大货车司机在我站加完油后,走进便利店,请我帮他查询“油滴”。我立即接过客户的加油卡,查询后对方满意地离开。

客户走后没多久,我发现柜台上有一个黑色钱包。为寻找失主线索,我和当班员工郭建龙一起在视频监控下打开钱包,发现里面有一张加油卡、四张银行卡,其中两张是信用卡。加油卡是一张外地卡,没有密码无法查询信息。

无奈,我们只好先妥善保管钱包,等待失主上门寻找。当天晚上,一位司机师傅走进营业室,问我们是否捡到了一个黑色钱包。原来,这位司机师傅是失主的朋友,专程到站帮忙寻找。通过和失主通电话,我们核对了信息后将钱包交给他的朋友。

第二天,受失主所托,他的朋友专门到站为我们送来锦旗,失主也打来电话向我们道谢:“我是外地司机,本想钱包一定找不到了,没想到你们一直帮我妥善保管。看来对中国石化加油是对的!”

陈海主动走访、开发养殖用油客户,并成功拿下周边工地、饭店车辆供油权,小站销量实现同比逆市增长

## “雨靴”作“战靴”鱼塘虾塘拓市场

□徐海兰 文/图

广西北海石油合浦片区西场加油站是一座农网小站,位于合浦西场镇,周边有4座社会加油站,进站客户多为当地居民、糖厂和虾塘养殖户。

今年以来,面对沿线社会加油站低价销售、虾塘油改电、糖厂自储柴油的严峻经营环境,西场站站长陈海用“雨靴”作“战靴”,深入当地种养殖户的“田间地头”,走访、开发养殖用油客户,并成功拿下周边工地、饭店车辆供油权,实现油站汽柴油销量同比逆市增长,守住了合浦片区西线市场。

“雨靴”作“战靴”,踏遍鱼塘  
虾塘拓市场

西场镇多虾、鱼类养殖户。白天,他们一般都在鱼塘、虾塘忙碌。陈海摸清情况后,每天一大早就挨个儿到鱼塘、虾塘走访农户。刮风下雨时,渔民把船停靠在海边码头,他就到海边收集客户信息。“船出不了海就会停泊在岸边,而守船的客户就住在距离岸边不远的地方,正是走访的好时机。”陈海总结道。无论是严寒酷暑还是刮风下雨,陈海走访客户的脚步从未停歇。

尽管如此,还是有很多客户选择到社会加油站购油,理由是价格便宜、油品随叫随到。为留住更多客

油,而且是散客用油量较小、忠诚度不高。陈海就重点向客户介绍批量购油优惠活动,引导客户“老带新”组团购油,把散客变成大客户,从而锁定销量。为了解客户的用油需求、用油周期,完善客户档案,经常出入虾塘的陈海专门买了一双雨靴,他将其称为“战靴”,最忙碌的一天他徒步走了18公里,登记了67户农户的用油需求。

做好及时服务,为农户办实事  
解难题

“深度在两米左右的虾池,放苗之前需要用生石灰消毒。如进行淡水养殖,需要选择经过淡化处理了的虾苗……”在了解养殖户用油需求的同时,陈海还经常从网上搜集养殖知识及技术,帮助客户解决问题。

“用及时服务拴住客户的心,才能在销售中立于不败之地。”陈海总结道。经常有虾农给他打电话,让他帮忙到市区购买养殖用的物料和药物。他都会一口答应下来,开着私家车为客户送上门。他还利用人脉关系为虾农和收购商“牵线搭桥”,帮助客户解决销售难题。

尽管如此,还是有很多客户选择到社会加油站购油,理由是价格便宜、油品随叫随到。为留住更多客



陈海(左)为客户送油到虾塘。

户,陈海决定通过组团优惠和帮忙租车留住客户。他先全面了解客户的一次用油量,再计算从码头到加油站租车的费用,然后细致地为客户算账。同时,向客户介绍中国石化油品数质量优势,以及加劣质油的危害。一旦客户有用油需求,他立即安排车辆送油。一条龙的贴心服务让客户在享受优惠的同时安心、放心,使西场站收获了12个大客户,周师傅就是其中之一。

有一次,北海下起滂沱大雨。周

师傅是海鲜养殖户,以前一直用电打氧,没想到雷雨天气突然断电。他立即给陈海打电话,请求送柴油用于发电为虾塘增补氧气。接到电话后,陈海立即组织油料和车辆,连夜赶到50公里外周师傅所在的山上虾塘送油,成功将其发展为忠实客户。

借力微信加油卡,迅速锁定  
周边客户

“您看,用微信加油卡加油不仅

省事,而且优惠,加油满一定金额还能送电子折扣券。现在每月8日加油,还赠送螺蛳粉!”对每一位进站客户,陈海都热情地推介微信加油卡,并利用镇里的圩日开展营销活动。

“微型运输车客户是最难开发的,他们习惯在社会加油站赊销、周结或月结,整体用油量大。”陈海说。面对“难啃的硬骨头”,他发动员工对客户进行分区管理,梳理出所在区域的微型运输车客户,并用微信加油卡和圩日营销政策迅速锁定。对价格敏感的微型运输车客户,他就强调加得多优惠多,帮他们算积分优惠账,并介绍能享受到的服务。如今,西场站拥有微型运输车客户80余个。

瞄准微型运输车客户用油的同时,陈海还在油站周边饭店、工地等地留下了走访的脚印。功夫不负有心人,如今镇上的饭店、挖土机、渔船、养殖户等供油权通被西场加油站“收入囊中”。今年上半年,面对不利的经营形势,西场站汽柴油同比增长13%,非油品营业额同比增长36%,吨油非油营业额排名北海石油第一。

## 精英展台

## 把他开心传递给客户

□宁可

辽宁阜新石油四合路加油站站长助理余泽云是个90后。每天早上坐到做账电脑前,他都习惯性地哼唱网红歌曲,虽然有点跑调,但不影响一天的“单曲循环”。当顾客进店挑选商品时,他也会唱上几句,有时还会收到顾客的接唱。“上班就得开开心心的,这样客户进站就开心,开心就会多购物。”余泽云说。

性格活泼开朗的余泽云也有认真、细心的一面。他一有时间就研究公司开展的非油品营销活动,还利用交接班会,将研究成果与同事分享,带着大家一起进行有针对性的推介。他的研究成效显著,四合路站非油品日均销售额从不足3000元提升至万余元,在阜新石油排名前列。

作为站长助理,余泽云还和站长一同商议,制定了二次分配方案及详细的考核、奖励标准,鼓励员工多劳多得。

乐观、认真、不服输的余泽云赢得了领导和同事的认可。在前不久辽宁石油开展的庆祝建党百年华诞汇演中,他积极加入合唱队伍,每天都刻苦练习。“虽然我唱歌有点跑调,但是献给党的歌曲我一定要练好。上班后还要给同事唱,给客户唱。正能量的歌曲,才应该是站里单曲循环的歌单。”余泽云说。

长城润滑油杯  
新闻摄影竞赛

夜间加油实惠又高效

日前,面对持续高温天气,河南郑州石油响应当地政府号召,制定夜间加油优惠政策,鼓励、引导市民转变消费习惯。为做好夜间加油保障服务,他们调整油库发油时间,延长多座加油站营业时间,并为加油机配置夜间服务铃,确保车到人到服务到。此外,该公司还通过加油站液晶显示屏、海报等宣传“倡导夜间加油,减少臭氧污染”,实现夜间销量不断攀升。图为加油员向客户介绍夜间加油优惠政策。

吴凡 摄

## 受欢迎的非油品督导员

单红艳是江苏淮安石油金湖公司非油品督导员,她通过精准督导、有针对性的推介、变坐商为行商,帮助各站补短板强销售,引领金湖公司6月份非油品销售额完成率排名淮安石油第一

□丁文怡

“杨站长,黎城站饮料销售额欠量460元,要再加把劲儿!”一大早,江苏淮安金湖石油便利店专职督导员单红艳就抱着手机,根据各加油站销售日报与各站长对接销售进度,从饮料、食品等经营品类横向分析,找出每座站的经营短板并有针对性地进行督导。6月,金湖公司非油品销售额同比增长38%,完成率排名淮安石油第一。

吃透活动方案有重点地督导  
非油销售

在月度分析会上,单红艳向站长再三强调,6月推出的“水饮节”活动,卓玛泉是销售重点,“要将卓玛泉陈列在便利店收银台旁的黄金区域。”

月初,单红艳认真研究公司经营指导意见,对金湖县各加油站便利店当月营销重点进行逐个儿督导。

她将每月的工作计划贴在电脑旁的备忘录上,将便利店巡检、重点商品配货、营销活动培训等分重点、分时段列出计划,完成一项、销去一项。

“将饮料纸箱从中间割开,沿斜面45度角切割。”在金湖城东站便利店,单红艳搬起一箱饮料为站长们示范割箱陈列的技巧,“要巧妙利用托盘,保证商品外边缘与托盘底边缘对齐,同时搭配醒目的爆炸贴、海报等促销物料,营造销售氛围。”除了到各站示范陈列技巧,单红艳还在县公司站长微信群里不定期分享便利店地堆造型照片,各加油站互相学习借鉴,搭建各种特色地堆吸引顾客。6月,金湖公司卓玛泉超额完成销售任务,完成率排名淮安石油第一。

因人而异帮客户选购最合适的产品

单红艳常对金湖公司加油站站长说:“非油销售一定要因人而异,帮客户选购到最合适的产品。”

有一次,她在新建路站督导时,听到轿车里传来孩子的哭声。单红艳连忙到便利店拿了一个玩具,取了一包鸥露纸走上前,一边逗孩子,一边帮他擦拭泪水,很快孩子停止了哭闹。

“这款纸巾不掉屑、纸质厚实柔韧,且经过了紫外线杀菌,正适合有宝宝的您!”单红艳顺势向孩子的母亲推介鸥露纸。

孩子的母亲连声称谢,并购买了一箱。

单红艳毫无保留地与加油站员工分享自己的销售经验,要求他们根据客户的性别、年龄,有针对性地推荐商品,收到“量身定制”的效果。

“炎炎夏日,要把商品搬到客户车辆的后备厢。”为方便客户,单红艳还在油站提供“易捷到车”服务,让客户省去进店消费环节,到站即可提货,受到欢迎。

客户不出门就能买到心仪商品

“海龙燃油宝能清除积炭、增强

动力,是您爱车发动机的‘清道夫’,长期使用能为您省下不少4S店保养费!”前不久,单红艳带领县公司非油品营销团队来到社区搭建“易捷名品进万家”推广展台。她拿着燃油宝向现场顾客介绍,并播放放行车试验视频。

刚跑完长途的刘老板一进小区就看见了活动横幅,主动上前咨询。“车辆加燃油宝就像吃中药,要按行驶里程分疗程使用才能见效。”单红艳为刘老板生动地打比方,并聊起自己车辆加燃油宝后的使用效果。

刘老板当即购买了一组燃油宝,并感慨道:“中国石化上门服务周到又贴心,让我们不出门就能买到心仪商品。”

“我们不定期还有直播销售活动,商品保证品质、优惠到家。”单红艳抓住机会向刘老板介绍“买牛货、享牛价”石化到家线上直播活动。刘老板连连点头,表示要多多参与、多多推广。

□樊春华

前不久的一天下午,一辆轿车驶入湖北襄阳石油石花加油站,站长曹必梅主动迎上前加油。加油时,她发现客户王先生的脸上有污渍,便温馨提示,并顺手从口袋里掏出纸巾递给他。王师傅边擦边说:“这几天忙坏了,我们又买回一台大型压缩机,正忙着安装设备呢。”

王师傅所在的某科技公司是一家专门拆卸压缩大型废旧机器和废旧钢铁的企业,也是石花站的老客户,每月都要购买两桶46号抗磨液压油。曹必梅通过与王师傅攀谈得知,新购的大型进口压缩机投入使用后,一次需要使用15桶46号抗磨液压油。

曹必梅抓住机会立即赶到该科技公司,上门拜访负责人张经理。没想到说明来意后,张经理当即表示:“这些年我们一直使用你们提供的抗磨液压油,质量很好。明天试车,你们先送15桶吧。”

曹必梅喜出望外。但石花站只有3桶150公斤的46号抗磨液压油。她立即向片区经理汇报情况,开车近百公里赶到襄阳,租了一辆大货车连夜将12桶46号抗磨液压油送到客户公司。