

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

要善于提高员工参与度

□段明钊

当前,各公司为确保完成经营任务,开展了形式多样的营销活动。但细加分析考量,由于各公司比较注重活动方案的完整性、场地设备的便捷性,很少关注员工对活动的态度,经常出现组织者热情高涨,而员工缺乏干劲儿、被动应付的情况,导致活动事倍功半,甚至半途而废。

在开展营销活动前,组织者应对员工的岗位技能、文化程度、综合素质等进行了解分析,知晓员工关注点、找准活动切入口,不断提高员工参与度,确保活动质量。

首先,要把活动的目的、目标,以及对经营、收入的影响,用员工听得懂的语言、愿意听的方式,简捷明确地告知员工,让他们理解开展活动的必要性、紧迫性,以及与自身利益的关联性,以此统一思想、提高认识,把各项要求变成员工的自觉行动。

其次,向员工介绍活动方案时,应把机械式地宣读变为培训,让员工知道做什么、怎么做。同时,把方案做细、做实,让管理人员做难事、复杂事,让员工做明白事、简单事。

再次,建立激励机制,让员工知道应该做什么、不应该做什么,考核奖惩要简便易行。

最后,要事中监督、事后评估,形成闭环式管理机制。活动结束后,不仅要看活动本身的效果,而且要看对年度工作有无促进,帮助员工增强整体意识,提高参与度。

企业看台

Oil Marketing Weekly

萍乡石油开展设备安全操作培训

本报讯 近日,江西萍乡石油组织库站人员开展设备安全操作培训,详细讲解设备设施功能、操作注意事项、应急处置方法等内容,并结合实际操作、讨论交流等方式,让学员深入了解并掌握设备设施的操作技能,提升库站安全生产管理水平。(龙海英)

濮阳石油学习新版《安全生产法》

本报讯 近日,河南濮阳市油市县两级主要负责人参加了当地应急管理局开展的“送新《安全生产法》到企业”教育实践活动。活动中,参会人员学习了新版《安全生产法》,并表示将切实做到“把安全生产责任制落实到拿油枪、拧螺丝的人身上”,做守法合规经营的带头人。(赵耀 马启民)

宜春石油开展清凉度夏关爱行动

本报讯 8月,江西宜春石油围绕“我为群众办实事”实践活动,开展了清凉度夏关爱行动,每天为两座油库、147座加油站的414名员工送去一份西瓜、一碗绿豆汤,切实把对员工的关爱落到实处。(聂凯)

宜昌石油损耗率同比下降近三成

本报讯 8月初,湖北宜昌石油组织县公司分管负责人、数质量管理专家、加油站站长等人员召开节能降耗专项会议,就如何加强损耗管理展开讨论,从进货、销售、库存等方面查找问题,并在会后落实整改。截至目前,宜昌石油加油站损耗率同比下降近三成。(张芸)

巴彦淖尔石油配合当地部门打非治违

本报讯 近期,内蒙古巴彦淖尔石油配合当地应急管理局开展了“打非治违”专项行动,共查封非法灌装站两座、没收95号汽油4吨多,有效净化了当地成品油经营市场环境。(张丽)



8月以来,江苏南通石油为29座“爱心服务站”增设餐饮、洗浴、住宿等服务项目,将原先仅为环卫工人、交警等户外劳动者提供服务的“爱心服务站”,打造成服务所有司机的“司机之家”,为客户带来更多便利。图为加油站员工为客户添加热水。

秦茹 陈明军 摄影报道

湖北恩施石油通过跟踪客户用油情况、开拓站外销售市场、推进新增业务开展等一系列举措,助力成品油销售,前7个月成品油销售计划完成率及同比增幅全省第一

勤记勤跑跑来大户跑赢大势

□侯秋芳

面对成品油市场需求下滑的形势,湖北恩施石油通过跟踪维护客户、站外开发客户、引进多种业务等措施,助力成品油销售实现逆市增量。截至7月底,恩施石油成品油销售计划完成率及同比增幅均排名湖北石油第一。

勤记,小本子记出大生意

“杨站长,明天我还需要多加一车柴油。”“放心!我一定安排好。”挂断老客户李先生的电话,楚蜀加油站站长杨驰在一个翻旧了的小本上做了记录。

“6月10日,老客户李先生灌桶

4200升,每周用油3次。”“7月15日,新开发客户秦先生首次灌桶5000升,有两处工地。”在这个写有“柴油客户加油登记簿”字样的小本上,字里行间都透露着做生意的好方法。

恩施石油要求各站加强客户档案管理,动态跟踪客户用油情况,并根据客户具体情况帮助他们解决难题,不断增加客户黏性。截至目前,恩施石油超额完成柴油销售计划任务。

“公路公司这周加油频次异常,比上周少了两次。”周例会上,班长胡丘淋向杨驰汇报客户本周用油情况。“中午我们到他们工地上看看。”杨驰决定与胡秋林一起到现场了解具体情况。“挖掘机出故障了,这两天正在维修。你们天天都在关注我们,我们哪敢‘轻举妄动’啊!”公路公司

负责人刘先生调侃道。截至目前,楚蜀加油站无一客户流失,且新开发大客户4家。

勤跑,到站外开发大客户

“附近道路建设项目快要动工了,我了解到咱们旁边的砂场为这个工地提供砂料。”一个月前的一天早上,七里坪加油站员工何光琼一到站,便向站长吴新华汇报走访客户时得到的信息。

“那还等什么,马上联系客户。”随后,吴新华与何光琼开启了长达一个多月的客户开发之路。“吴站长,你现在可是我们工地上的常客,我一听见电话铃响,第一反应就是你打来的。这样吧,你帮我们准备6000升柴

油,明天早上7点我准时提油。”在多次电话联系、上门走访后,砂场负责人刘先生终于被吴新华的诚意所打动,决定在该站定点购油。

“开发客户没什么技巧,就是要有坚持不懈的精神。”吴新华在看到上半年七里坪站柴油销售数据时高兴地对员工说。数据显示,该站新开发的柴油大客户用油量占柴油销量的1/3。

截至7月底,恩施石油各站通过勤跑市场大力开发客户,柴油销售计划完成率及同比增幅排名湖北石油第一。

出新,新业务带来大增量

“正愁到哪儿洗车呢,就看到加油站广告牌上的‘加油免费洗车’几个

字,就赶紧来了。”“去趟洗手间,油加满了,车也洗干净了,还免费,一举几得。”在石家沟加油站,两位客户闲聊起来,话语间满是对这座综合服务站的认可。截至8月底,该站日均洗车量200辆次,带动汽油枪售增量近5吨。

截至目前,恩施石油已经打造了11座集加油、购物、汽服、餐饮于一体的“一站式”综合服务加油站,带动洗车、售车、广告、保险等新增业务的同时,增强了顾客体验感,吸引了大批客户。截至7月底,恩施石油汽油销售计划完成率及同比增幅排名湖北石油第一。

经营方略

Oil Marketing Weekly

并肩抢险结缘 签下售油大单

□樊春华

8月11日下午,湖北襄阳地区突降暴雨,持续近1个小时,降雨量超过200毫米,造成城区多处积水、道路中断。由于降雨集中造成汉江水位超高,小清河段出现决口。襄阳市政府立即抽调包括中国石化驻当地单位在内的部分企业人员组成抢险突击队,连夜用沙包加固小清河大坝。

襄阳石油客户经理张军便是抢险突击队队员之一。当天,张军站在水中一边用腿顶住沙包,一边喊:“快把木桩打在这里,不然这沙包会被冲跑。”旁边一个50多岁的高个子队员立即将一根木桩插进泥土里,另一位抢险队员抡起手中的大铁锤一下下将木桩楔在沙包旁。就这样,突击队在雨中坚守了两个多小时,直到在小清河大堤上垒起了一道坚固的防护墙后,才到附近的一处建筑工地工棚里避雨休息。

休息时,张军递给高个子队员一瓶矿泉水,他们边喝水边聊天。张军得知,对方是某车桥厂厂长刘先生,两人越谈越结缘。当张军了解到这家车桥厂均使用齿轮油20多吨时,便向刘先生推介长城润滑油。“你们中国石化是国有企业,产品质量没说的,就是价格有点高。”刘先生说。“你们也是咱襄阳市的大型企业,你们生产的车桥质量也是响当当的,一旦用到劣质齿轮油,肯定会给你们的企业造成负面影响,所以一定要选高品质的产品。你们厂齿轮油的用量比较大,我们可以给你们申请到大客户特惠价格。”张军诚恳地说。随后,双方就细节问题进行磋商,最终签订了长期用油协议。

8月21日上午,一辆载着20吨齿轮油的大货车开进了襄阳市某车桥厂。

“庆幸有你们 这些活雷锋”

□陈群养

8月16日,广东江门石油甘棠加油站员工吴韦枫在清洁洗手间时,发现洗手池台面上有个黑色大背包。她赶紧询问周围顾客,但无人认领。她将背包交给站长汪进琼,并一起在监控下查点里面的物品。经清点,包内有1.2万元现金、一台笔记本电脑、一部手机、一张身份证及10张银行卡。由于没有找到联系电话,他们便报了警,让警方帮忙联系失主。

“你好,请问你们是否捡到一个黑色的背包?”约20分钟后,一名男子神色慌张地来到营业室问道。“是的,您包里都有什么东西?”汪进琼在仔细核对包内物品及对方身份信息后将包还给了对方。

据失主介绍,他们单位准备开展团建活动,1.2万元是刚从银行提取的活动经费。由于来去匆忙,他在上洗手间时将背包遗失,直到接到警察电话,才想起背包,便立即跑回来寻找。“如果活动经费丢了,下午单位的团建活动就无法正常开展了。庆幸中国石化有你们这些活雷锋,谢谢你们。”失主清点完包内物品后连连道谢。



草原深处的优质服务

□薛婷婷

近期,内蒙古锡林郭勒石油深入推进“我为群众办实事”实践活动,聚焦顾客需求,创新服务模式,用优质服务树立企业良好形象,着力提高顾客满意度。

公众开放日面对面答疑解惑

“加油枪的油从哪里来?”“为什么50升的油箱能加54升的汽油?”“如何正确选择汽柴油标号?”锡林郭勒石油自开展“我为群众办实事”线上征集意见活动以来,收到了上百条来自员工及顾客的问题、建议等。随后,锡林

郭勒石油开展“走进石化,放心加油”公众开放日活动,就顾客关注度较高的问题面对面答疑解惑。

开放日当天,锡林郭勒石油邀请自治区、盟市两级市场监管局、消费者协会等单位的工作人员,以及市民代表来到油库、加油站,向他们介绍油品来源、发油工艺及数质量管理控制体系等情况,并承诺随时接受公众监督,切实维护广大消费者的合法权益。

建“司机之家”解客户难题

“以前想都不敢想的事,现在都变成了现实,这里有浴室、洗衣机、休息室,对于我们长途司机来说太方便了,

真得感谢中国石化。”太旗三站的老客户刘先生开心地说。

锡林郭勒石油坚持“以客户为中心”的理念,把解决长途司机休息难的问题当做“我为群众办实事”的一项重要工作来抓。他们紧紧围绕长途司机途中面临的停车、餐饮、休息、洗衣、淋浴等难题,积极推进“司机之家”建设,并按照微改造的思路,完成了对太旗二站、太旗三站、阿旗一站、苏右一站、苏右三站等5座站的改造。截至目前,5座站的柴油销量均实现同比增长。

从送货上门到送货上草原

“出了蒙古包就能买到好酒好水,

真方便。”牧民刘先生看到离蒙古包不远处刚搭建起来的易捷售货摊说。在“我为群众办实事”实践活动中,锡林郭勒石油延伸服务半径,将送货上门服务拓展为送货上草原。

8月初,苏尼特右旗举办了那达慕大会。锡林郭勒石油抓住契机,组织加油站员工带上卓玛泉、鸥露纸、赖茅酒等易捷商品来到草原,设立销售点,为客户提供购物便利。现场,员工向牧民发放传单、介绍加油站优惠政策,为顾客答疑解惑,指导他们办理加油卡,演示如何注册并绑定“一键加油”会员等。锡林郭勒石油员工将优质服务从加油站延伸至草原深处,受到牧民称赞。

广西贺州石油通过增设服务门铃、提供全天服务、完善奖励机制等措施,推动乡村站服务质量提升,夜间油品销量、员工月均收入均同比增长

多晚都能来加油购物

□周慧卓

入夏以来,广西贺州石油本着为人民群众办实事的原则,在加油站软硬件上下功夫,通过增设服务门铃、提供全天服务、完善奖励机制等措施,妥善缓解偏远乡村夜间用油需求增加与营业时间固定之间的矛盾,以满足农户夜间用油需求。截至目前,贺州石油在夜间油品销量、员工月均收入实现同比增长的同时,客户满意度实现大幅提升。

20座加油站安装夜间服务门铃

“丁零零——”8月15日凌晨,沙田加油站的服务门铃响起。“我家孩子生病了,刚才送到了卫生院,可医生看完后说得赶紧送往市医院,我的摩托车快没油了,麻烦你给我打点儿油。”附近农户张先生焦急地对值班站长李裕兴说。李裕兴赶紧按照“散装汽油

加油”的规定程序为张先生打散装汽油,并主动驱车送张先生到卫生院,为摩托车加满了油。

为解决农户夜间加油不便的难题,贺州石油在位于乡村的沙田等20座加油站安装了夜间服务门铃。由于夜间提供加油服务存在较大风险,贺州石油严抓夜间安全管理,确保员工及加油站安全。他们为乡村站安装监控设备,确保全站无死角,并与公司应急指挥中心联网,当出现紧急情况时,应急指挥中心可在第一时间采取应急措施;在加油站关键区域加装报警器,当出现危险情况时,夜间报警器会自动响起;为加油站配备防爆设备,组织员工定期进行安全演练,以应对各种突发情况。

63座加油站提供24小时服务

“这么早就开门营业了,太方便了。92号油,加满。”8月28日6时,准备进城办事的农户李先生来到湘桂站

加油。“我们站现在改为24小时营业了,您可以随时来加油。一会儿您加完油,可以到店里买点儿吃的、饮料。”站长梁西兰笑着说。“对于像我们这样早出晚归的人来说,真是好事,不用到处找加油站了。”李先生对全天候服务表示满意。

年初以来,贺州石油根据客户需求,延长了部分加油站的营业时间,并在63座加油站推行24小时服务,除为客户提供加油、购物、充值、添加热水、便民药箱等常规服务外,还在有条件的加油站增加车辆停靠、洗浴、洗衣等服务。同时,各站根据所在区域消费情况,引进当地特色小吃、车辆养护用品等,为顾客提供多元化服务。

设加油站24小时人工服务专项奖励

“这个月夜间销量提升了不少,我们可以拿到900元销售奖励,再加上非油品销售奖励,这月能多拿1500

元,可以给儿子报个暑期兴趣班了。”清塘加油站员工韦庆萍一边查阅当月每日夜间油品销量、非油品销售额,一边拿着计算器算,兴奋地对一旁的爱人说。清塘加油站是座农网小站,也是座夫妻站,自贺州石油出台激励方案后,夫妻二人更加勤奋工作,该站油品销量、非油品销售额实现同比提升。

贺州石油在推行24小时服务过程中,出台了“加油站24小时人工服务激励活动实施方案”,奖励先进加油站、员工,并以每日张榜的形式在工作群通报,表扬先进、鞭策后进,调动员工工作积极性,推动了夜间加油站服务质量的提升。“一到你们站,我就踏实了,甭管多晚,都能加油、吃饭。”清塘加油站的服务赢得客户认可,也为该站带来了更多销量。

管理前沿

Oil Marketing Weekly