

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

“新”站长管新站露出尖尖角

初任站长的95后马炳基,带领年初开业的广西贵港石油新华站油非销量勇站排头

基层述说



帮助醉酒男士回到医院

□姚赛君/口述 陈小梅/整理

我是浙江嘉兴海宁石油第十二加油站站长。

9月的一天下午5时许,正值下班高峰时段,我在加油站忙着为客户加油。突然,一位40岁左右、头发湿透的男士引起了我的注意。他踉踉跄跄地在加油现场来回踱步,不像是来加油的客户。

我觉得不大对劲,便上前询问。走近他时,我闻到一股浓烈的酒气,而且发现他手上戴着医院的手环。但无论我问什么,对方都不回答,只是自顾自说着让人听不明白的话。考虑到他的人身安全,我想把他请到营业厅休息,但他表现出强烈的抵触情绪。于是,我为他倒了一杯热水,安抚他的情绪,并拨通了当地派出所的电话。

很快,民警赶到我站,详细了解情况后把醉酒男士带走了。后来我才知道,民警挨家询问市区的医院,得知他是从人民医院里偷跑出来的,便把他送了回去。了解到醉酒男士平安回到了医院,我长长地舒了一口气。

放生置物箱内的小蛇

□陈秀琼/口述 傅思凡/整理

我是中石化森美(福建)三明石油尤溪梅营加油站站长。

前不久的一天晚上,我在办公室整理站务,员工在外为客户加油。突然,我听到加油现场传来女子的尖叫声。我立即放下手上的工作,跑出去了解情况。

原来,这位女士驾驶摩托车到我站准备加油。打开油箱后,她发现一条小蛇盘踞在摩托车油箱盖旁的小洞里,还伸出蛇头,于是吓得大叫起来。被惊扰后,小蛇顺着摩托车车座爬到坐垫下的置物箱里不再动弹。当时已是晚上10时,油站只有我和一名女员工。大家商量后,决定让客户在便利店休息,等待小蛇自行爬离。但等了一个多小时,也不见小蛇爬走。天色越来越晚,不能再继续等下去了。于是,我找来火钳,壮着胆子靠近摩托车,慢慢地把小蛇夹出来放生。一切顺利,看到小蛇离开了摩托车,客户连连向我道谢,加完油后驶离了我站。

热心施救路上着火货车

□何 俊/口述 吴静微/整理

我是广东湛江石油遂溪经营部经理。

近日,我开车运送一批消防器材回经营部,准备配备给新开业的加油站。途中,我看到停在路边的一辆载满木材的货车车轮冒起浓烟,一名中年男子在车旁神色慌张地朝我边挥手边呼喊:“我的车着火了,麻烦帮帮我!”

我见状连忙停车,摆好警示锥筒后,从车辆后备厢里拎出一个干粉灭火器赶过去。走近后,我发现货车轮胎冒着黑烟、不时地蹿出火苗。来不及多想,我立即拔下保险栓,对准冒烟部位喷射。很快,货车轮胎不再冒黑烟。我又仔细绕着货车检查了一圈,确定没有安全隐患后才放心。

“看到我的车着火,路过的车都不敢停。今天幸好遇到你,否则我这一车几十万元的货都得被烧光。”看到火被扑灭,松了一口气的货车司机连连向我道谢。得知我是中国石化的员工后,他表示以后加油只到中国石化加油站。

妥善处置站前交通事故

□王 林/口述 王笑宇/整理

我是江苏淮安淮阴石油长江路加油站加油员。

前不久一天凌晨,我正在打扫加油场地卫生,忽然听到站前马路上传来“砰”的一声巨响。我连忙跑过去查看,发现一辆轿车撞上了人行道护栏,车头被撞变形、人行道护栏被撞碎,一地狼藉。

情况紧急,我嘱咐同班的李洋守好油站并打电话报警后,立即跑过去。我发现,车里只有一名神情慌乱的女司机,虽然没有受伤,但已被吓得不知所措,正在低声哭泣。我轻声安抚她,得知她当晚与家人发生了口角,负气开车离家,精神恍惚才撞上了人行道护栏。

了解情况后,我安慰她,让她冷静下来。给现场拍照后,我让她把车开到加油站休息一下,等待交警处理。待她挪车后,我立即清理路障、畅通道路,避免发生二次事故。很快,交警赶到我站,为我们的妥善处理点赞。随后赶来的女司机的家人也连连向我道谢。虽然很累,但我觉得一切都是值得的。

□陈伟海

“小哥哥,有位老顾客订了几箱白酒,点名要你送过去,说要和你叙叙旧!”9月的一天,马炳基从员工口中得知老客户王老板的要货需求后,立即把白酒装车,送到客户公司。一番寒暄后,王老板为他介绍了几个新客户。

马炳基是位于市区的广西贵港石油新华加油站站长。没人想到,这座1~8月机出零售量逾2000吨、非油销售额逾90万元,销量在公司排名前列的新华站是今年初刚刚开业的新站。更没人想到,这座新站的站长,是首次担任站长的95后。当新站遇到“新”站长,会碰撞出怎样的火花?

破 局

万事开头难。马炳基原本在机关从事安全管理工作,为了尽快熟悉一线情况,他主动要求到加油站锻炼。他担任站长的第一天,新华站的员工就纷纷议论:“那么年轻,能管好一座加油站吗?”面对大家的质疑,马炳基拍着胸脯保证:“一个月内,我要让市区的客户都知道,这里新开了一座加油站!”

然而打开手机地图软件,新华站周边遍布系统外加油站。一座新开业的加油站想要“突出重围”,在短时

间内拥有知名度,并非易事。看着冷清的新华站,马炳基思索几天后,想出一个办法。他和员工把私家车开进加油站,不忙时就绕着新华站驶进驶出,用车流做广告,让过路的车辆都知道这里也有一座加油站。

“根据心理学的首因效应,我们要先给路过的顾客留下印象,这样他们才会有兴趣了解我们,从而进站加油。”马炳基说。

同时,他主动走访周边企业、工地、社区、厂矿等客户,收集他们的用油信息,并针对不同客户的需求,建立详细的客户档案。客户在一次次拜访、一次次服务中感受到了马炳基的用心,新华加油站渐渐有了知名度。

开业不足两个月,新华加油站月销量已达300吨。“看来,这个年轻的站长有两把刷子!”员工对马炳基的看法也有了转变。

磨 炼

加油站的管理工作琐碎且繁杂,包括接待和服务顾客、设备的维护保养、油品查验和卸油、开展班组学习等。每一项工作的落实,马炳基都一丝不苟、全力以赴。

初次担任站长,马炳基难免有些手忙脚乱。当过几回“热锅上的蚂蚁”,处理过几次棘手的事情后,他总结出当站长必须具备的素质——细



马炳基(右)帮客户把购买的商品送上车。

黄海若 摄

心、耐心和恒心。

为提升油站销量,他一遍遍向公司先进站长请教,学习营销知识,取长补短;一次次上门拜访客户,被拒绝后接着去下一家,最终成功开发月用油量逾40吨的大客户。

为提升非油销售额,马炳基下苦功夫钻研推介方法。有一次,一位男客户到站加油。根据他的穿着和谈吐,马炳基判断他是居家型顾客,于是开始进行有针对性地推介:“老板,

现在注册‘石化钱包’,可以获赠一大包螺蛳粉!”但客户对螺蛳粉并不感兴趣。马炳基连忙表示,便利店还有很多商品都在搞活动,机会难得。最终,客户被他的推介吸引走进便利店,不仅注册了“石化钱包”,而且购买了700多元的商品。

管 理

“只要真心实意对待员工,让大



核桃熟了 帮扶来了

浙江杭州临安石油所辖的30余座加油站多为家庭承包站,不仅人员少,而且无法长时间离站处理农活。每逢山核桃采摘季,杭州石油临安党支部都会组织党员帮助没有时间采摘自家山核桃的员工解决难题,受到好评。大图:临安党支部党员帮助员工采摘山核桃。小图:党员采摘完山核桃,喜悦下山。吴一含 龚良奇 摄影报道



每天工作都像上了发条

赵同德凭着不服输的冲劲,拓客户、强服务、心系员工,将山东滨州石油阳信5站、阳信2站销量带上新台阶

□杨希芹

“越容易脏的地方,越要打扫干净,从细节上提升客户满意度。”这是山东滨州石油阳信2站站长赵同德的口头禅。他每天坚持打扫加油站卫生,确保厕所整洁。该站“厕所革命”客户评价满意度排名全省前列。

在员工眼里,赵同德每天都像上了发条,工作起来不知疲倦,拓客户、强服务、心系员工,先是将阳信5站汽柴油日均销量从不足4吨提升至9吨,后带领阳信2站各项经营指标排名公司前列。

苦中求“量”,走出去做大市场

在去阳信2站前,赵同德在阳信5站担任站长,该站设备陈旧、场地凌乱,成品油日均销量不足4吨。赵同德没有抱怨,把加油站的角落角落打扫干净,更换维修设备损坏的零部件。

一切准备就绪后,他在加油高峰时段与客户拉家常、交朋友,热情提供加油服务。进站加油车辆不多

时,赵同德就骑上摩托车,到油站周边走乡串户,介绍中国石化油品数质量优势及“易捷万店无假货”的服务承诺。

他还利用自己掌握的油品知识和安全管理知识,帮助客户科学选用油品,讲解储存、使用油品时的注意事项等,赢得了客户的信任,使阳信5站的客户群不断壮大。经营不到半年时间,阳信5站的汽柴油日均销量增长至9吨,并保持持续增长的态势。因工作业绩突出,赵同德被调到位于县城中心的阳信2站担任站长。

坚持走访,算细账赢得客户

“张经理,这是我们加油站新进的玲珑王小叶茶,您品一下看看合不合口味。”阳信2站是一座大站,周边多重点企业。赵同德一有时间就走访客户,这是他第3次来到某商贸公司张经理的办公室。

“我知道你们油的质量好,但考虑价格因素,我们不能到你们站加油。”张经理皱着眉头,打算下逐客令。

“选油品不能只看价格,要从油品的质量、安全性、售后服务等多方面综合考虑。目前,我们推出多项优惠政策,我帮您算一笔账。”赵同德边说边从手提袋里拿出一查资料。原来,通过前两次上门与张经理交流,赵同德了解了客户公司的用油状况和关注点。他结合阳信2站开展的各项优惠活动,根据客户公司的运营特点为其制定购油方案,将充值返现、加油返积分、加油赠优惠券等政策折合到油价里,让对方看到实实在在的优惠。

见张经理有些动摇,赵同德趁热打铁向他介绍加油卡的车队管理功能、优质油品的耐燃烧性及劣质油品损坏车辆零部件所产生的费用等,最终张经理在阳信2站办理了加油卡,月用油量近10吨。凭着不服输的冲劲,赵同德成功开发了十几家大客户。

率先垂范,关爱员工诚服务

“大哥,您的油箱口有灰尘,我先擦一下再给您加油。”“老板,您有一

张20元的98号汽油体验券,我们的爱跑98号汽油动力强、防锈蚀,您可以体验一下。”……每天,赵同德不停地加油站场地穿梭,为客户提供周到服务,发挥示范作用。

赵同德常说,自己是从加油员干起来的,加油员的辛苦他有切身体会。因此,他时刻心系员工,一有时间就到加油场地帮忙加油、清理加油站周边杂草、打扫厕所卫生、变着花样为员工改善伙食。

有一次,员工王娜娜工作时突然腰疼得直不起身。赵同德让她去医院做检查,她却:“咱们站已经有3名员工请假了,我不能再离开。”但赵同德坚持让她回家休息,自己和另一名员工连续七八天盯在加油现场。由于人手不足,他就主动减少喝水的次数,尽量少上厕所;吃方便快捷的饭菜,每顿饭用时不超过5分钟,确保油站销量不流失。

关爱员工的同时,赵同德还充分发挥薪酬二次分配的激励作用,细分每名员工的日常工作量,让员工清楚多劳才会多得,有效调动起了他们的工作积极性。

家成为心往一处想、劲往一处使的一家人,加油站就一定能做大做强。”马炳基始终坚信。

新官上任,马炳基考虑最多的,是如何提升管理水平。通过观察,他发现有些员工比较懒散,顾客进站不主动服务,从而加大了同班其他员工的工作量,导致大家有了怨言。他多次与这些员工沟通,得知他们工作积极性不高的原因是销量提不上去,导致收入不高。

为帮助他们提高收入,马炳基结合新站开业的优势,琢磨出一套“营销宝典”:利用崭新的洗车设备,吸引洗车客户进站,适时推销非油品,引导消费。同时,以方便通知客户错峰洗车为突破口,建立加油站线上客户群,为下一步营销打下基础。

从引导进站到推介非油,马炳基为员工建立了一整套营销沟通体系,使大家的销量不断攀升,收入也随之提高。

“我管理油站的方法就八个字:因人而异,对症下药。”马炳基说。通过用人用到刀刃上、管理管到点子上,新华站“比学赶帮超”的销售氛围日益浓厚。

精英展台

Oil Marketing Weekly

“停在角落”的商机

□徐 琦 冯 伟

“谭老板,我是小张,下午您在办公室吗?我把发票给您送过去!”与客户约好下午两点见面后,张敏仔细地把发票铺平装入信封。

张敏是浙江嘉兴石油平湖销售部的客户经理,负责区域内乍浦和港区的直分销业务。该片区是杭州湾沟通北海的主要门户,市场环境复杂。为更好地服务区域内客户、及时了解市场行情,张敏将办公场所从市区公司搬到了位于乍浦的加油加气站。

当天下午,张敏准时赶到谭老板的某仓储运输公司。一走进客户公司大门,他就注意到了停在角落的几辆LNG(液化天然气)牵引车。在交谈中,张敏了解到这是客户新购的LNG车辆,但目前合作的供气站点距离远,既增加了经营成本,也给日常运输带来不便。“这是个商机!”想到自己的新办公地点就在加油加气站,张敏脑子一转,有了主意!

次日一早,他带着加油加气站站长陆平,按照约定时间准时上门拜访谭老板。陆平详细向谭老板介绍了加气站的基本情况以及车辆加气的各个环节、注意事项,对客户的疑虑一一细致解答。但谭老板不置可否。

他们没有轻易放弃,主动与公司领导及各部门协商,为谭老板争取优先保障用量等增值服务,并在非油销售上给予优惠。带着这些好消息,他们再次拜访谭老板。最终,谭老板决定与嘉兴石油签署LNG合作协议——每月加注5吨,年加注量近60吨!

来站加气一段时间后,谭老板特地致电张敏表示感谢:“我们的运输车去你们加气站加气非常方便,无论是产品质量还是服务质量,我都很满意!”



近日,新疆喀什石油喀什片区疏附县人民南路加油站设立“爱心环卫驿站”,为“城市美容师”们提供休息场所,给当地环卫工人送上中国石化的关爱,得到好评。图为员工招待前来“爱心环卫驿站”的环卫工人。

张雪霞 摄