确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

基层述说

Oil Marketing Weekly

刷新纪录 就是最好的生日礼物

□王丽丽/口述 肖云剑/整理

我是浙江台州石油临海甬临加油站员工。

10月22日,是油价调整的前一天,也是我44岁的生日。我站是一座城区站,场地不大,当天到站加油的车辆排起长队。一整天,我一直奔跑着为客户服务,引导、加油、推介非油品……忙得连喝水的时间都没有。直到调价时点到来,车辆才逐渐减少,这时我才感觉又累又渴。

回到站长室,我打开手机看到5个未接来电和若干条微信,原来是家人和亲朋好友的生日祝福,心里顿时觉得暖暖的。

“油价调好了,昨天咱们站的汽油销量达85吨,创历史最高纪录了。哎呀,我都忙忘了,昨天是你的生日啊,都没来得及给你过生日。”站长顾巧斐走过来,不好意思地对我说。“昨天,咱们站油品销量创纪录了,我的提枪数也创纪录了,这些就是我最好的生日礼物。”我开心地说。

高速路上 帮助起火车辆灭火

□黄 星/口述 刘金玉/整理

我是湖南高速石油道林服务区经理。

10月底的一天晚上,我接到道林镇镇长的紧急电话,说在距离道林服务区1.5公里的高速公路上,有辆小货车起火了,情况紧急,而当时高速公路上车流量大,如果不及时灭火,导致发生追尾事故,后果不堪设想。考虑到中国石化员工平时灭火训练有素,他们想请我们帮忙救援。

我知道高速公路上车辆起火的严重性,于是在详细了解车辆及火势情况后,组织有救援经验的5名管理人员,开车带上8个灭火器,第一时间赶到事故现场。

当时火势很大,浓烟滚滚。来不及多想,我立即和5名管理人员一起拿起灭火器,对准车辆起火点猛喷,仅用25秒就把火扑灭了。20分钟后,交警、消防队也到达现场,他们和我们一一握手表示感谢。次日,着火货车司机张先生特意给我打来电话:“我的车已被送往修理厂了,那天真是吓坏了,多亏了你们及时出手相助,要不然我的车子就成废铁了。”

礼让客户 收获非油商品大单

□李瀚林/口述 王 韡/整理

我是安徽六安石油舒城县公司片区经理。

前不久的一天,我正在加油站进行安全巡检,突然接到当地某环卫公司负责人刘经理的电话:“我们要采购4500袋东北大米,明天就把货款打给你们,请按时送货。”

事情还要从几天前说起。当日,我正在银行排队办理业务,突然听到取号处传来争执声,发生争执的一方正是刘经理。之前,我听说刘经理所在的环卫公司要发放员工福利,便多次上门走访,但他婉拒了我的合作方案。

见刘经理遇到了困难,我立即上前了解情况。原来,刘经理到银行办理汇款业务,在排队等候时接了个电话,导致取号单过号了,工作人员要求他重新取号等候,由于协商未果便起了争执。“别着急,您拿着我的取号单去柜台办理,不会误事的。”得知他的难处后,我与他交换了取号单。“要不是你礼让,我还要多等半个小时,要办的事就耽误了。”办完业务,刘经理向我连连感谢。几天后我便接到了刘经理的采购电话。截至目前,该环卫公司找我采购粮油达13万元。

警民协力 帮助走失老人回家

□张红菊/口述 李 斌 陈荟轩/整理

我是福建厦门石油洪塘加油站加油员。

近日晚上7时许,我正在加油站现场加油,突然看到一位老人在入口处徘徊。

当时加油车辆较多,我立即将老人带到便利店休息区休息,并为他递上一杯热水,然后耐心询问:“加油站车多很危险,您家住哪里?有没有家人的联系电话?我帮您联系。”“我记不清家人的电话,也想不起来回家的路了,一直走就走到了这里。”老人焦急地对我说。

无奈,我拨打了110报警电话寻求帮助。随后,我自掏腰包买了一袋面包递给老人:“您先吃点东西,民警很快就到。”随后,派出所民警来到我站,联系上了老人的儿子,知道了老人的住址。临走时,我担心老人饿,又买了一袋面包塞给他:“您拿着,路上吃,别饿着了。”老人连连向我道谢。我心里很充实,帮助别人的感觉真不错。

武汉石油贺家墩站站长许娟,对症下药治疗油站的“疑难杂症”,令这座万吨站销量再上新台阶

油站治理的“全科医生”

□陈艺婷 文/图

“她是油站医生,油站生了‘病’她药到‘病’除。”提起许娟,同为万吨站的其他站长一脸佩服。

作为武汉石油80后站长,有着3年大站站长工作经验的许娟,于今年4月“临危受命”,调任贺家墩加油站站长。该站虽说也是一座万吨级大站,但存在客户满意度不高、员工士气不振及能力提升慢等问题。上任后,许娟对症下药,使贺家墩站的“疑难杂症”得到治疗,日均成品油销量从29吨提升至38吨,非油日均销售额比之前增长233%。

优化排班,她是敢于改革的“骨科医生”

贺家墩加油站在武汉石油是出了名的难管,两年换了4任站长,投诉率居高不下。上任第一天,许娟就处理了3起客户投诉。她意识到问题的严重性,于是先默默观察,用“不作为”的方式发现油站“病症”。

经过一段时间的观察,许娟发现服务效率低下是客户投诉较为集中的问题。“当时,加油岛和便利店相互割据。站里女员工多,泵岛上风吹日晒,大家都愿意待在便利店,导致加油岛人手不足、车辆通过率低。”许娟说。

班组是加油站的“骨架”。骨架“正”,加油站才能运营良好、健康发展。为此,许娟大胆创新,率先在贺家墩站开展员工岗位竞聘,通过定岗、定职责,进而实现定编。一番操作下来,该站16名员工精减至14名,之前的4名便利店收银员改到加油岛现场作业,缓解了人手不足情况。许娟还为加油现场员工配备防爆POS机,让不开票的客户可以即刷即走,大大提高了车辆通过率。

但许娟并不满足。除了要求员工做到“跑、笑、迎、唱、送”,许娟还引导员工主动为客户擦拭车窗、推广“一键加油”APP等。车辆通过率提高了、服务态度改善了,客户满意度自然就上来了。

做大非油,她是勇于创新的“内科医生”

许娟接手贺家墩加油站时,恰逢武汉石油开展薪酬改革,将油品与非油品薪酬全额联量计酬。许娟在这一基础上,对员工薪酬合理进行二次分配,做到奖罚分明、多劳多得。

“要想提高收入,就要多销售非油品。我们是一个团体,不分‘内外’。”在许娟的引导下,员工的观念由以前“便利店店员不管加油业务,加油员不销售非油品”,转变为“内外携手、合作共赢”。无论是加油员还是便利店店员,都主动推荐客户使用“一键加油”小程序,用加油产生的电子券进店选购商品。为提升员工非油品销售技巧,许娟还利用班前会,将开口营销和销售技巧进行分享;带领员工前往菱角湖站等非油品销售大站学习、取经;组织员工到竞争对手站点学习门店布置和商品陈列。

此外,许娟还变坐商为行商,到油站周边的企事业单位、厂矿走访,利用休息时间为客户送货。在她的带动下,员工郑丹走访棋牌室,提升了油站香烟和速食品销量;员工杨芳通过朋友圈卖货,并发动亲戚朋友宣传,易享节期间售出了十几件赖茅酒。在大家的共同努力下,贺家墩站非油销售额、员工收入不断攀升。

挖掘潜能,她是知人善用的“心理医生”

“站长要做知人善用的‘伯乐’,帮助员工发现长处、发挥优势,在岗位上闪光。”许娟深知“金无足赤,人无完人”的道理,她将一粒粒奋进的种子撒进员工心里,静待开出美丽的花朵。

熊尧是贺家墩加油站的老员工,也是历任站长眼里的“老大难”。消极懈怠是大家对他的评价。许娟上任后,每周找熊尧谈心,手把手传帮带。在这个过程中,她发现熊尧的学习能力很强,新业务学一遍就会。许娟对他进行正面引导,从激发他的荣誉感、责任感入手,让他担任小班长、领班,重点帮助员工掌握新业务操作方法、营销活动流程等。被委以重任的熊尧也不负所托,不仅对自己严格要求,而且主动做好传帮带工作。9月底,许娟还试着让熊尧做了一周的代理站长。“以前只知道做好本职工作,做了站长才知道要考虑的事情很多,以身作则才能带动大家一起进步。”熊尧深有感触地说。

许娟细心检查便利店商品保质期。

不只是熊尧,在许娟的激励下,员工杨芳由账务员变成全能的便利店管理员,郑丹由加油员变成独当一面的账务员……大家都在合适的岗位上发光发热,成长为贺家墩加油站的业务骨干。

精英展台 Oil Marketing Weekly

走上街头 为环卫工人送口罩

近日,山西临汾石油号召员工走上街头,为环卫工人送去中国石化易捷销售的医用外科口罩,并叮嘱他们在疫情期间做好个人防护。同时告诉环卫工人,临汾石油加油站欢迎他们前去休息,不仅提供免费卫生间,而且提供茶水、手机充电、无线网络、急救用品、雨伞等公益服务,受到好评。图为加油站员工向环卫工人赠送口罩。 毕 玲 摄

长城润滑油杯 新闻摄影竞赛

只要用对方法,没有卖不出的货

陈菊英摸排客户、带头示范,并帮客户做好购买攻略,想方设法使浙江湖州石油仁舍加油站非油销售业绩从倒数迈进片区前三

□徐 婕

“你看,用上优惠券,这纸巾才合3元一包,多划算。”虽然天下着雨,又阴又冷,但浙江湖州石油仁舍加油站里却热火朝天。该站站长陈菊英正热情向客户推介非油商品。

2017年,陈菊英通过竞聘成为仁舍加油站站长。上任没多久,她就发现,到站加油的车辆并不少,非油销售额却一直上不去。“咱们站周边商超多,快10年了非油品销售额一直都不景气,您别太放心上。”员工纷纷劝陈菊英。但陈菊英认为,虽然仁舍站非油销售的客观条件不好,但只要用对方法,没有卖不出的货。

原来抵触进店的客户,现在主动进店

“刘师傅,见你车里常备方便面,正好我们站销售的方便面开展促销活动,价格比超市还便宜,来一箱吧?”利用为货车司机王师傅加油的间隙,陈菊英向他推介商品。听了她的话,王师傅十分惊诧:“没想到你了解得这么清楚!听你的,来一箱吧。”

仁舍加油站靠近童装城,货车司机是主要客户群。为吸引他们购买非油品,每次见货车进站加油,她都会跟司机拉家常,了解他们平时在路途中需要什么商品、一般去哪里购买等信息。下班后,她开着车到油站周边超市、商场,了解商品销售的情况,并做好记录。一段时间下来,货车司机喜欢购买哪类商品?哪些商品是易捷便利店特有的?哪些商品具有价格优势?她都门儿清。在此基础上,她有针对性地向客户推介非油品,引起他们的关注。如今,到仁舍站便利店购物的客户越来越多。原来,无论员工怎么推介,一些货车司机都不进便利店;现在,他们主动进店挑选商品。

以身示范,让员工明白非油销售并不难

仁舍加油站的员工有一个共同点,就是不愿开口营销,因为“磨不开面子”。了解情况后,陈菊英没有一味说教,而是以身示范,主动向客户推荐商品,与员工分享成功推介非油品的经验,及时给予员工鼓励和帮助。

在她的言传身教下,员工慢慢改变了想法,开口更勤了、销售更积极了,非油品销售额也渐渐有了起色。看着每月的非油销售奖励不断提高,员工销售的劲头更足了,形成了良性循环。

“我以前一直觉得我们站很难售出非油品,没想到是功夫没下到,多亏陈站长示范带头,营造了浓厚的营销氛围。”员工张浩感慨。

做商品购买攻略,让客户省心又省钱

陈菊英的手机里,有一张特殊的地图,上面标注着仁舍加油站周边5公里范围内的服装厂、地板厂、住宅小区等。一有时间,她就带着员工和商品,挨家走访。虽然吃过很多闭门羹,但她的客户微信群不断壮大。每次站里来了新商品、开展新的优惠活动,她都第一时间发到群里,并帮客户做好购买攻略。

“现在很多营销活动太复杂,年纪大了看不懂也算不清。小陈帮我把怎么搭配购买、怎么用券讲得清清楚楚,只要跟着她的攻略‘购’就行了。”某餐厅老板王阿姨介绍。她所在的餐厅每天有近20人就餐。以前,她都要自己到超市买米、买油。陈菊英多次走访后,王阿姨成为仁舍站的忠实客户,油、米等都在便利店购买,由陈菊英负责送货上门。

客户的鼎力支持,使仁舍加油站非油销售业绩从之前的倒数迈进片区前三。看着每天忙得不着家的陈菊英,家人劝她别太拼了,她却说:“在岗一天就要奋斗一天,不能辜负这一身石化蓝。”

“变”中求解 做大商品销售

□徐海兰

“北海市合浦县大大小小的快餐店、超市、楼盘、社区……没有吴永莉没去过的!”广西北海石油相关负责人,道出了合浦片区廉东加油站非油销售业绩屡获分公司第一的原因。

廉东加油站便利店销售额从月均不足万元,到如今的近20万元,成为远近闻名的“时尚社区驿站”,吴永莉功不可没。

“出走”,打开新销路。今年以来,面对工地普遍推迟开工、部分客户流失的情况,吴永莉变“坐商”为“行商”,以油站为圆心,开展半径为20公里的大范围走访。从县城到乡村、从企事业单位到小商店,吴永莉的足迹遍及合浦县的每个角落。靠着一辆电动车、一双劳保鞋、一套工装和一沓名片,她成为当地的中国石化商品代言人。

在易享节开始前,吴永莉就对活动商品进行了分类,重点向小饭馆、酒店推介粮油酱醋茶。“这个是广西宾阳的古辣大米,性价比很高,送您一包尝尝。”她带着商品样品到处推介,共走访了127家店铺,拜访了近千位客户,获得了近百万元的非油销售额,同时让廉东加油站为客户熟知。

求变,“拆墙”扩门店。“常经理,能把廉东站仓库的墙拆掉吗?打通这堵墙,扩大便利店营业面积,再在靠近公路的位置开一扇门,让外面的顾客能直观看到便利店商品,一定能提升销售额。”吴永莉认为,要想改变现状一定要“变”,店面要变、员工思想要变、经营思路也要变。经过一段时间的观察和思考,她向上级大胆提出改造门店的想法。申请通过后,廉东站便利店很快改造完成了。原来,该站便利店只有一个中岛货架,十余个单品稀稀疏疏地放置在一个货架上,店面显得空荡荡的,缺乏销售氛围。改造后,便利店变得宽敞、明亮,吴永莉还丰富了商品品种,让便利店商品变得琳琅满目。

创新,摆摊进社区。“我们易捷便利店的大米现在开展促销活动,品质上乘、价格优惠,大家走过路过不要错过!”10月初,吴永莉和员工在油站周边社区、繁华路段摆摊设点,发放商品手册,吆喝着售卖,吸引顾客驻足购买。吴永莉成为当地第一个获得社区同意、进驻“摆摊”的加油站站长。

为提高交易成功率,吴永莉还利用休息时间辗转周边各大超市、卖场、商店,通过比对包装、价格、生产日期等,找出易捷商品的特点和优势,并在推介中凸显,从而打动顾客购买。这也让她的社区群粉丝超过了2000人。

●社址:北京市朝阳区吉市口路9号 ●邮编:100020 ●传真:59762248 ●电话:□总编室:59963238 □ 报刊发行:59963210 □广告部:59963205 ●广告经营许可证:京东工商广字0239号 ●印刷:工人日报社印刷厂 ●报价:□每月16.50元 □零售每份0.80元