

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

山东滨州石油通过设置每周工作清单、开展“卓越计划”评选活动、完善增值服务内容,持续提升客户满意度

精管理、挖需求,客户愿意来加油

倾听诉求 才能更好地推介

□邹 勤

小张和小陈都是加油站的员工,他们工作都非常积极主动、认真负责。每次在向顾客推介商品时,小张总是喋喋不休,不断向顾客推介“自己认为好”的商品,尽管服务很热情、介绍很详细,但销售结果总是不尽如人意。小陈在推介时则习惯顾客唠家常,引导顾客多开口,从对话中了解他们的真实想法、具体需求,再有针对性地推介,成功率较高。自然而然的,小陈成为加油站的“销售之星”。

同样都是“能说会道”的员工,为什么小陈的推介成功率更高呢?这得益于小陈能够认真倾听。很多员工在商品知识储备上下了大功夫,在推介过程中,恨不得一次性把所有关于商品的信息都传递给顾客,但是往往忽略了聆听顾客需求、甄选目标顾客,导致推介效果不理想。员工在提供优质服务的同时,应认真倾听顾客声音,了解他们有什么需求、想收到什么效果,再根据掌握的情况进行精准推介,方能两情相悦、达成交易,实现销量提升。

企业看台

Oil Marketing Weekly

蚌埠石油 建成首批光伏发电项目

本报讯 截至目前,安徽蚌埠石油淮光、徐桥、姜桥、珠城等9座加油站已完成2021年第一批分布式光伏发电建设项目。第一批项目装机总容量为200千瓦,铺设太阳能光伏组件面积1500平方米,日均发电1000千瓦时,预计每年可节约电费24万元。

(贺建阳)

沧州石油 两项指标排名全省第一

本报讯 10月,河北沧州石油机出零售任务完成率115.5%、直销批发任务完成率105.2%,两项指标排名河北石油第一。沧州石油通过为客户提供免费洗车、赠送咖啡、收检客户车内垃圾等多项增值服务,以及大力推进“司机之家”“爱心驿站”等建设,留住了客户、提升了销量。

(张洁)

衢州石油 选站推进“一站一策”

本报讯 自10月开始,浙江衢州石油根据竞争情况及销量排名,选出目标站推进“一站一策”。衢州石油组建“一站一策”专家小组,常态化开展问题诊断、定向帮扶、提炼经验等活动,充分挖掘零售工作好点子、好做法,开展成果分享与转化,以点带面打造样板片区,夯实油站经营管理。

(邱丽芳)

阜阳石油 满足客户手机充电需求

本报讯 近日,安徽阜阳石油为市区及省道的40座大型加油站安装了手机多功能充电插头,能够同时满足不同型号手机的充电需求。客户充电的同时,可以利用加油站提供的无线网络免费上网,此项便民举措受到车主的欢迎。

(于海玲)

长阳石油 安全演练提高应急能力

本报讯 近日,湖北长阳石油组织安全管理人员重温典型事故案例、学习安全知识,并在青龙山站开展消防演练。管理人员向员工讲解火灾现场的应急处置方法,以及灭火器的原理、操作方法、注意事项等,指导员工现场演练,使他们掌握了火灾扑救技巧,提高了全员应急应变能力。

(云舒)



自疫情发生以来,网购客户逐渐增加,前来加油站的外卖车辆也增加了不少。贵州贵阳石油同心加油站专门为外卖车辆开通绿色通道,优先为他们提供加油服务,受到客户好评。图为11月18日,同心加油站员工为美团外卖摩托车加油。

夏冬梅 摄

□杨希芹

近期,山东滨州石油树牢“以客户为中心”的经营理念,根据工作重点细分管理项目,提升工作人员的执行力;搭建员工展现自我的平台,打造高素质员工队伍;深挖客户需求切实办实事,提升客户满意度,轻油销量逐步提升。10月,滨州石油轻油销量完成计划的106.58%,实现同比增长3.32个百分点。

精细管理项目,增强执行能力

“有了这份清单,我对巡站时应关注的事项更明确了,而且不会落下任何一项,确保了巡视质量。”前不久,无棣县公司的一名管理人员对照每周工作清单开展日常巡站工作。

为提升全员执行力,确保经营管理工作快速推进、落地落实,滨州石油推出每周工作清单机制。零售管理部根据工作重点,将具体工作事项列入每周工作清单并发至各县区公司;

县区公司按照清单上的事项逐条明确责任人,跟进推动,每周上报清单事项完成情况;零售管理部根据完成情况,结合到站督查、监控检查、周调度会问答等结果进行综合考核,对考核落后的相关责任人亮牌警示,年内累计亮牌达到一定次数的将被严肃处理。

其中,无棣县公司在11月第一周考核中,存在燃油宝及易积分营销落后、员工服务客户不热情等问题,被亮牌警示。该县公司及时整改,组织员工观看视频、现场培训,加强加油服务“六步法”及室内收银服务“五步法”的学习,确保员工服务规范、能够灵活运用推介技巧。培训过后,无棣县公司管理人员在巡站时重点关注员工服务过程,及时纠正员工存在的问题,努力提升员工的服务水平和营销能力。

滨州石油成立经营管理指导组,针对每周工作清单反映出来的问题,前往指标落后的县区公司进行调研,查找问题根源,商讨解决办法,补足落后县区公司的短板,实现公司管理

服务水平全面提升,荣获山东石油零售管理红旗。

搭建展示平台,优化员工队伍

“讲清楚营销政策、制定好考核方案,让员工清楚知道工资是由哪几部分组成的,有助于他们找准努力方向。”“我每天都给自己确立一个销售目标,并尽最大努力完成它。工资是开口营销挣来的,不是满腹抱怨等来的。”在滨州石油微信公众号上开通的“典型引路,经验分享”栏目中,“卓越站”站长及员工分享了工作经验。

年初以来,滨州石油以“平凡造就卓越,让平凡者不再平凡”为主旨,开展了“卓越计划”评选活动,从现场管理、规范服务、营销技能等多个方面制定评选细则,多措并举搭建员工自我展现平台,评选优秀团队及员工给予表彰奖励,并推广他们的工作经验,提升员工的荣誉感、获得感、幸福感。

依照“卓越计划”评选标准,滨州石油管理人员前往县区公司讲解各

项经营指标及政策,并针对他们的具体情况制定应对措施。同时,他们编制高标号汽油、柴油营销话术供加油站使用,并让加油站报送员工现场推介的视频,以此督促员工开口营销。

多项措施激发了员工销售热情,使加油站服务质量、营销能力得到全面提升,提升了客户消费体验。10月,滨州石油在客户服务评价中排名山东石油第二。

挖需求办实事,稳定客户群体

冬季气温降低,在地处滨州市中心的市区1站易捷店里,几位客户正捧着热气腾腾的咖啡等待办理业务。

为切实提升客户对企业的满意度,滨州石油深入推进“我为群众办实事”实践活动,针对客户差异化需求,完善加油站基础设施,增加服务项目,解决基层的困难事、客户的烦心事。针对寒冷天气,滨州石油在市区1站设置咖啡机,在无棣16站、阳信33站、市区12站等国(省)道柴

大站增配保温桶,为客户免费提供热饮,温暖他们的旅途。

同时,滨州石油在12座位置优越的汽油站配置智能洗车设备,为客户免费提供洗车服务及擦车毛巾,赢得客户好评;在国(省)道24座柴油站建设“司机之家”,提供休息、餐饮、洗浴等便民服务,解决司机长途旅程中的痛点难点问题;在60余座家庭托管站安装语音播报设备,确保员工及时为夜间加油客户提供服务,提升客户满意度。

滨州石油重视落实清洁提升计划,要求加油站每周四开展卫生大扫除,并上传卫生间清洁后的照片;每周通过县区巡查、零售督查进行核实,确保持续保持卫生间清洁,为客户提供清洁的消费环境。10月,滨州石油客户评价参与率及满意率排名山东石油第二。

经营方略

Oil Marketing Weekly

让车主在“路上的家”更舒适

□华伟 张建恩

“没想到,这里不仅环境整洁美观,设有休息区域,而且免费提供饮品、零食,我会告诉身边的朋友有机会体验一下。”11月18日,客户王先生与同伴来到京昆高速灵寿停车区东站加油时,对站内服务称赞不已。

为提升高速公路加油站整体形象及管理服务水平,提高加油站综合竞争力,近日,河北石油选取京昆高速灵寿停车区东站、满城服务区北站两座加油站作为试点,挖掘油站自身优势、增加特色服务内容,打造高速公路形象服务双提升样板站,受到客户好评。

两座高速公路试点站对内外墙进行了粉刷,并清理公告栏及杂物、

优化便利店布局、增设会员专区、设置吧台等,为客户提供温馨舒适的环境。两座站还在会员专区为客户免费提供甜点、饮品等服务,提升客户消费体验。河北石油积极配合两座站,统一设计印制了旅行甜点盒、免费甜点饮品券等,在服务区及周边发放,吸引更多客户前来体验。

同时,两座站在易捷店引进U形靠枕、旅行水壶等多款适合跑长途的商品供客户选择,并开展促销活动,按照客户不同加油金额赠送专享“油滴”,给予商品兑换优惠。

后续,河北石油将全面打造高速公路样板站,统一标准、形象、服务,将高速公路加油站打造成为具有河北石油特色的亮丽风景线及量利增长点。

线上线下推广自助加油

□黄旭敏

推广自助加油是加快发展营销网络、实现减员增效的重要抓手,有助于提高加油站工作效率、缓解一线员工劳动压力、培养顾客自我服务的消费习惯。近期,江西抚州石油加强线上线下宣传,持续推广自助加油业务。

抚州石油通过摸底调研,选择持卡消费比例较高、出租车客户比例较大、市场控制力较强的加油站重点开展自助加油业务,通过在站外设置广告指引,在站内设置行车指引、操作指引、安全提示,以及安排员工现场指导等,让客户能安全便捷地完成自助加油。

同时,抚州石油在站内张贴横幅、滚动播报,在公众号、客户群发送

微文,以及利用当地主流媒体进行全方位、不间断宣传,引导消费者参与自助加油。他们还将加油卡营销与自助加油相结合,开展办卡充值送好礼、自助加油领礼品等营销活动,并在大客户走访、开展联谊活动时重点推广自助加油业务,发挥大客户的示范带动作用。

抚州石油还按照中国石化自助加油推广指导意见,加强自助加油业务培训,让员工能够熟练为顾客答疑解惑。同时,他们根据自助加油推广的实际情况,调整考核机制,调动员工工作积极性。

截至目前,随着自助加油业务的开展,抚州石油加油卡充值额实现环比增长12.1%,加油站营业现金占比降低11.6%。

盘活闲置资产增效20%

□周慧卓

“在经济效益普遍下滑的当下,认真梳理清点闲置资产并有效利用,是我们面对困境主动出击、积极应对的一大举措。”广西贺州石油相关负责人表示。

年初以来,贺州石油按照“应收早收、应收尽收”原则,在确保安全可靠及与主营业务不冲突的前提下,对闲置及非营利性的场地、仓库、楼房等固定资产进行盘活,年增加收入71万元。

贺州石油的闲置资产大多位于加油站、服务区周边,也有在经营场所内的。闲置资产盘活出租后,如何避免与经营冲突、如何确保用于正当

经营、如何进行后续监管等,成了亟待解决的问题。

“首先,这些闲置资产属于国有资产,我们必须按照国有资产出租相关规定,按程序进行有效招租。”贺州石油公司负责人强调。在盘活闲置资产过程中,贺州石油严格按照出租范围、审批程序、租金收取等规定进行。同时,他们制定出租资产HSSE现场检查标准,组织管理人员定期巡检,排查安全隐患,发现问题及时要求整改并跟进。

通过科学有效地盘活闲置资产,贺州石油不仅避免了闲置资产浪费,而且节约了成本,增加了效益。截至目前,贺州石油租金收入实现同比增长20%。

加油员秒变修车工

□倪金芬 李莹

“兄弟,附近有没有修车的,我的车坏半道儿上了!”不久前的一天夜里,一名男子慌慌张张地跑进北京石油密溪路加油站,“这大半夜的,好多修车店都关门了,这可怎么办啊!”

正在巡班的带班长刘金宝停下手里的活儿,朝男子来的方向望去,只见一辆打着双闪的车停在路上。“您别着急,我帮您看看。”刘金宝一边安抚男子,一边拿出工具箱随顾客前往汽车抛锚地点。

刘金宝在车后摆放好反光锥筒做好安全防护措施后,掀开引擎盖,提着手电筒仔细检查发动机、线路等各个零部件,很快便找到了故障原因。“您这车缺机油了,我帮您加上吧!”随后,刘金宝跑回店里拿来机油,添加到车里。马上,汽车可以正常启动了。司机将机油钱递给刘金宝满是油渍的手里说:“真是太感谢你了,这么晚了,要是没有你们的帮助,我都不知道该怎么办了,中国石化的服务真是太好了!”刘金宝擦着汗笑着说:“您能平安到家,就是我们最大的心愿。”

技能实操考试提升员工业务水平

近日,福建厦门石油开展了2021年加油站初级、中级、高级技工技能实操考试,139名员工参加。实操考试从加油机安全检查、设备设施保养、消防器材使用、非油品销售等方面考核员工的实操技能,进而提升员工业务素质及加油站综合管理水平。图为员工检查加油枪密封状况。

陈荟轩 林燕 摄影报道

货车司机领到了体检卡

□邵凯杰

“之家”为柴油车司机赠送体检卡,体检项目为常规检查,以及肝功能、血脂、血糖、心电图、彩超等检查项目。加油客户在加油站登记领取体检卡后,登录“江苏石油司机之家”,即可约时间、地点进行体检。活动开始后,镇江石油通过在超群站现场张贴海报、液晶屏滚动播报,以及在客户群、朋友圈推送微文,大力宣传活动,吸引客户参与。

“中国石化想得太周到了,等我送

完货就安排时间去体检,身体好才能多干活儿。”老客户田先生领完体检卡后愉快地说。体检活动开始后,超群站便来了不少货车,前来咨询的司机络绎不绝。活动引起众多货车司机关注,促进了加油站销量提升。

“健康是人之大事,赠送体检卡就是为了满足货车司机的切身需求,也是企业为群众办实事的重要举措。”在加油站帮扶的片区负责人表示。

改革红利释放 承包热情高涨

江西石油在制度建设、扩销增量、客户服务等方面下功夫,委托家庭管理站点占比达60%,好评率达98.76%

□刘志强 张楠 邵群

年初以来,江西石油加大“干部、用工、薪酬”三项制度改革力度,推进加油站委托家庭管理改革,在制度建设、扩销增量、客户服务等方面下功夫,以改革促经营、以服务促发展。截至目前,江西石油委托家庭管理站点占比达60%。

承包制度,树立经营信心

“我算是尝到承包经营的甜头了,虽然辛苦了点儿,但是收入增加了很多。明年,我还会向公司提交承包经营加油站的申请,继续一家人一起干。”承包站站长陈文兴对未来充满信心。

针对加油站委托家庭管理改革,江西石油出台指导意见,并与承包者签订委托协议,保证承包者权利,使员工放心、企业安心。同时,江西石油按照“一站一策”原则,根据加油站实际情况,并结合当地薪酬水平,合理制定每座加油站的考核办法,设置梯度吨油薪酬标准,销售越多收入就越高。

不断释放的改革红利,让员工承包经营热情高涨。

扶持政策,助力扩销增量

“虽然个体加油站的价格上比我们站便宜些,但是我们在油品质量上,以及送油上门、积分优惠等配套服务上更占优势,有中国石化的金字招牌做保证,您尽管放心。”不久前,贵溪三站站站长刘淑娟拿着宣传手册,油站名片前往周边厂矿宣传营销活动。

实行加油站委托家庭管理改革后,加油站变成了员工“自己的”,由于收入跟油站销量息息相关,员工的主观能动性被充分调动起来。同时,江西石油通过深入调研、重点分析,制定承包站扶持政策,在人力、物力、财力方面给予帮扶,助推销量提升。截至目前,江西石油委托家庭管理站销量稳中有增。

加强培训,提升服务水平

“没想到我就加了20元的油,你

管理前沿

Oil Marketing Weekly