

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

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跟顾客唠家常，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项目建设。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、收拾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”专家组小组，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)



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

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

□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、监督检查、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厉处罚。

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、员工客户服务不热情等问题，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)道柴油

大站增配保温桶，为客户免费提供热水，温暖他们的旅途。

同时，滨州石油在12座位置优越的加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、沐浴等便民服务，解决司机长途旅程中的痛点难点问题；在60余家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

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项目建设。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、收拾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”专家组小组，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)



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

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

□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、监督检查、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厉处罚。

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、员工客户服务不热情等问题，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，滨州石油深入推广“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)道柴油

大站增配保温桶，为客户免费提供热水，温暖他们的旅途。

同时，滨州石油在12座位置优越的加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、沐浴等便民服务，解决司机长途旅程中的痛点难点问题；在60余家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

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项目建设。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、收拾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”专家组小组，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)



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

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

□杨希芹