

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

基层述说

抢修漏油车辆 换来忠实客户

□张士浩/口述 孙井强/整理

我是浙江杭州石油秋涛路加油站加油员。不久前的一天晚上,我为一辆进站车辆加油。加油快结束时,我突然发现地面上有液体。出于职业的敏感,我立即停止加油,蹲下身子靠近液体闻了闻,一股液烈的汽油味十分呛鼻。

“不好,您的油箱漏油了,我们必须立即启动应急预案。”我向客户解释,并大声呼喊同事。很快,他们拿来了铝桶、消防沙、吸油毡等应急物资吸附泄漏油品。

经过近两个小时的抢险,现场隐患被排除,客户的漏油车也被拖去了维修厂。目睹整个过程的车主杨女士十分感动,当即向站长表示,自己是附近学校的一位老师,非常感谢我们今天的专业救助,今后加油就认准我们加油站了。对我而言,一次救助能够换来一位忠实客户是非常值得的。

收割机地里趴窝 想办法送油上门

□张占云/口述 葛如俊/整理

我是安徽淮南石油潘集加油站站长。近期柴油资源吃紧,我站处在城乡交界处,又被公司设为“柴油保供重点站”,每天都排满了等待加油的车辆。前不久的一天下午4时,一位大姐急切地来到加油站,说她的收割机在地里没油了,跑遍周边站点都买不到柴油,想让我帮她送点油到地里。

我立即向片区经理汇报情况。片区经理回复,由于目前柴油资源紧张,所有送油车辆均已外派,最快要3小时后才能返回送油。

“3小时后天都黑透了。地里眼看还有一点稻子就割完了,还有其他办法吗?”大姐一脸无助地看着我说。于是,我打电话叫来离站最近的轮休员工帮忙。我灌满4个铁桶的柴油,和员工一起驾驶电动三轮车为大姐送油。农田的路不好走,我们行驶了近半个小时才到达。为农机加完油后,我和员工立即返回油站。

当晚,这位大姐把收割机开到我站加油,还带来了几辆亲戚的收割机。她拉着我的手连连道谢:“关键时刻,还是中国石化加油站靠得住。”那一刻,我的内心温暖而充实。

车辆突发自燃 迅速应急灭火

□刘先冠/口述 朱 瑶/整理

我是江西赣州石油营前加油站站长。我站是一座农网小站,由我和妻子赖爱莲负责经营。近日,油罐车按照计划准时到达我站,我在卸油区做接卸汽油的准备工作,赖爱莲在加油现场为客户提供加油服务。

突然,加油现场传来呼救声,我立即跑过去,发现一辆机动三轮车自燃了。赖爱莲立即关闭电源,停止加油和卸油作业,而我拎起灭火器奔向着火三轮车,对准着火点猛喷。

很快,明火被扑灭。但由于冬季干燥且有对流风,三轮车再次复燃,明火呈蔓延态势。着火三轮车距离油站和汽油油罐车只有不到十米,如果不及时扑灭,后果不堪设想。千钧一发之际,两位热心群众提着灭火器赶到,帮助我们一起灭火,终于将火扑灭。在大家的通力配合下,我们仅用23秒就完成了应急处置,两分钟就控制住了火情。

老人站外摔倒 及时援手相助

□李爱平/口述 王 韩/整理

我是安徽六安石油开发区站站长。11月的一天,我像往常一样在加油现场跟班加油,突然听到一位客户大声呼喊:“有人摔倒了。”我循声望去,发现一位老人摔倒在油站入口处。

见有事故发生,我立即跑了过去。还好,老人只是膝盖处有些磕碰,腿部有些擦伤。由于老人行动不便,我喊员工拿来椅子和小药箱,合力把老人移至安全区,扶她坐在椅子上,用消毒棉球为她清理伤口。与老人交谈得知,她家住附近,走到加油站时,不小心被减速带绊倒了。

“老人家,您家人的联系电话是多少?”我问她。但她吞吞吐吐说了几个电话号码,拨过去都是空号。老人也说不清楚家庭住址。无奈,我们只好先让她在便利店休息。无意间,我在老人口袋里发现一张纸条,上面清楚地写着老人的姓名与家人的联系方式。我立即拨通了电话,核实对方身份后,详细叙述了事情的经过。十分钟后,老人的儿子焦急赶来,连声向我道谢。随后,他带老人去医院做了检查。次日,我接到老人的儿子打来的电话:“我妈没什么大碍,这次太感谢你们了,今后我会更加细心地照顾她。”

□张 洁 文/图

“跑业务要先和客户交朋友,多替客户着想,客户才能信得过你,才会找你购油。”河北沧州石油重卡项目部客户经理王鹏认为,销售一定要“接地气”,要和客户们打成一片。

因站在客户的角度考虑问题,还经常帮客户解除后顾之忧,王鹏在重卡司机圈里“人气”很高。担任重卡项目部客户经理半年时间,他累计开发柴油客户173位、实现柴油增量3630吨,均排名全省第一。9月、10月,他连续两个月在河北石油重卡客户开发“绩效龙虎榜”上排名第一。

见卡车就问、见司机就推,不放过一个商机

今年初,为拓展柴油市场,沧州石油成立重卡项目部,大力开发重型卡车客户。家在沧州本地,原为零售管理岗的王鹏,因人脉资源丰富,被调到重卡项目部负责开发柴油客户。

上任后,王鹏迅速适应新岗位,以主销柴油的站点为中心,对周边10公里范围内的运输公司、物流园、工厂等潜在客户进行地毯式走访,介绍中国石化的油品质量和优惠政策,了解客户的企业规模和用油需求,掌握第一手资料,做到有的放矢销售。

“师傅,现在到中国石化加油站‘油滴’积分,既能在便利店购物使

用,也能在下次加油时抵扣油款。”王鹏见卡车就问、见司机就推,不放过一个商机。但他走访了20余家物流园并没有收获。客户大多有固定加油点,对王鹏的“突然造访”并不信任。

他没有轻易放弃,凭着一股韧劲儿,白天走访,晚上梳理客户资料信息,并向上级公司申请优惠政策,还按照客户的车辆行驶路线在地图上标注出中国石化加油站的位置,送给客户。被他的敬业精神打动,半个月后,王鹏成功开发了8家运输公司,签订了280余吨的购油合同。

“自来熟”让客户愿意和他打交道

“这家搅拌站肯定是新开的,这里原来是一片空地。”王鹏盯着眼前“河北某环保科技有限公司”的牌匾,若有所思。在走访客户的过程中,王鹏敏锐地发现献县106国道旁新开了一家搅拌站,距离沧州石油献县9站不足一公里。

“新开的公司应该还没有定点加油站,这个机会我可不能错过。”想到这儿,王鹏快步走进这家公司,“自来熟”地向负责人张经理介绍中国石化加油站的油品质量、地理位置优势及先进的加油卡管理系统,并根据客户需求积极向公司申请优惠政策。最终,该公司找王鹏办理中国石化加油卡10张,充值10万元。



王鹏(右)走访客户了解用油需求。

“晚上我请您吃个便饭吧?庆祝我们合作成功,您有朋友也可以一起叫上。”王鹏自费邀请张经理。果真,张经理当晚喊上了拥有20辆环卫车的李经理。

见到客户就“自来熟”的王鹏与李经理拉关系、唠家常,借机了解客户需求,推广中国石化加油卡。最终,李经理办理了5张加油卡,充值5万元。

“王鹏让人有亲切感,我信得过他。”李经理说。“自来熟”让客户对王鹏感到亲近,愿意和他打交道。

把“司机之家”作为开发客户王牌

为更好地服务重卡客户,河北石油在加油站建设“司机之家”服务驿站,为客户提供免费洗澡、洗衣服等增值服务。“咱们要把‘司机之家’用好,作为开发客户王牌。”王鹏常跟同事说。

为此,王鹏和同事们精心准备羊肉、鸡腿、鸡翅及配菜若干,在“司机之家”举办“重卡司机欢乐聚”“司机



河南周口石油 首个“司机之家”建成投用

在深入开展“我为群众办实事”实践活动中,河南周口石油按照“2+7+X”(“2”指提供加能、购物两项基本服务,“7”即提供停车、休息、餐饮等7项核心服务,“X”是指提供若干项配套服务)的标准精心选点,在位于国(省)道交叉口的商水东海加油站建成首个“司机之家”,让货车司机能够喝口热水、吃口热饭、洗个热水澡、睡个安稳觉,受到好评。

图为11月6日,加油站员工为货车司机送上丰盛的午餐。

王海霞 摄



这个加油站“人情味儿”浓

浙江嘉兴石油汪伟丽和丈夫王建华十余年坚守在农村网点,为过路车辆和周边村民提供服务,收获了一大批忠实“粉丝”

□陈小梅

立冬刚过,浙江北部的嘉兴地区进入收割稻子的季节。一大早,嘉兴海宁石油谈桥加油站站长汪伟丽就打开手机,查看收割机大户张大姐有没有发微信。张大姐有3台收割机,近年来一直在袁花镇的农田收割作业,与汪伟丽是老朋友了。

像张大姐这样的老客户,谈桥站还有很多。汪伟丽和丈夫王建华十余年坚守在农村网点,为过路车辆和周边村民提供服务,让谈桥站成为客户口中“有人情味”的加油站。

哪怕再晚也会备好热水,让收割户们满意而归

汪伟丽2006年从江苏淮安嫁到浙江海宁,一直在中国石化加油站工作。2010年,她通过公开竞聘,与丈夫王建华承包经营袁花站,以站为家,干就是9年。2019年岗位调整,他们来到谈桥加油站,又一次把根扎在偏远的农村网点。

海宁市东部的袁花镇周边有大片农田,每年都有来自江苏的收割大户收割小麦和水稻。收割户在外劳作非常不易。平时,他们就住在运输收割机的货车上,吃的是临时架起的煤气灶炒的

小菜。最难的是洗澡,他们每天从早忙到晚,经常一身灰来一身泥,却只能烧点热水在车上简单擦洗。

“以后你们来我们站洗澡吧。收工了给我发个微信,我提前帮你们烧好热水。”了解收割户的难处后,汪伟丽主动邀请他们到油站洗澡。哪怕再晚,汪伟丽、王建华也会备好热水,让收割户们满意而归。口口相传下,到谈桥站洗澡、休息,顺便为农机加油的客户越来越多,他们与汪伟丽、王建华也慢慢熟络起来。

只要他人有需要,就一定全力以赴帮忙到底

“站长,帮个忙,我的机动三轮车在红绿灯那儿没油了,车子堵住了路口。”前不久的一天早上,一位行色匆匆的男子跑到谈桥站向汪伟丽求助。车辆抛锚的地点距离谈桥站500米远。汪伟丽二话不说,叫上王建华用备用油桶打好油后,就出发为客户送油。

但奇怪的是,加注油品后,机动三轮车依然无法启动。王建华判断,是车辆出了故障。由于故障车停在路中间,后面车辆的喇叭声此起彼伏,车主急得团团转。为尽快疏通道路,王建华让车主坐进

驾驶室控制方向,他和汪伟丽一起使尽全力把车推进谈桥站,并联系修车师傅到站为车主修车。车辆修好后,车主把油箱加满才满意离开。

对汪伟丽和王建华来说,这位车辆抛锚的车主只是路过的陌生人。但他们始终坚信,来者是客。只要他人有需要,就一定全力以赴帮忙到底。

“早出晚归”的车辆都能在这里顺利加上油

谈桥站所在的谈桥镇,每天早上天不亮就有忙着赶早市的小货车,半夜或凌晨有出门进货的车辆需要加油。为了让这些“早出晚归”的车辆都能顺利加上油,汪伟丽主动向公司申请,夜间开启一台柴油加油机,为车主提供自助加油服务。“到谈桥站,啥时候都能加到油。”车主们称赞。

夜晚,汪伟丽还特意在营业厅留了一盏灯,如果客户遇到加油操作问题无法解决,可以随时敲门。她和王建华时刻准备着为客户提供服务。他们的周到服务,收获了一大批忠实“粉丝”。

“今晚我还要来加油,我把快递收货地址定在你们站了,记得帮我收一下!”很多客户把谈桥站当成了家,把汪伟丽和王建华当成了再熟悉不过的朋友。

之家火锅节”等活动。活动中,王鹏变身“大厨”,现场为客户制作涮羊肉、火锅鸡等美食,邀请新老客户品尝。客户们聚在一起,吃火锅、谈友情、话业务、论发展,边吃边聊,其乐融融。

重卡司机李师傅受邀参加“司机之家火锅节”活动后,对中国石化的服务赞不绝口,马上向所在运输公司负责人姚经理进行了汇报,并在朋友圈里广泛宣传。王鹏抓住机会与姚经理取得联系,了解该运输公司卡车数量、用油需求、行车路线等信息后,邀请客户见面座谈,进一步洽谈合作。洽谈中,王鹏详细向客户介绍了公司的重卡柴油优惠政策及“司机之家”的便民措施,对客户公司的车辆用油情况进行了全面分析。最终,客户被打动,办理加油卡30张,充值17万元。

“他精通业务又善交际,能和客户打成一片。跟他不仅能学到本领,而且坚定了我做好销售的信念。”说起王鹏,同事陈浩成一脸佩服。在王鹏的带动下,重卡项目部陈浩成、杨峰多次登上河北石油重卡客户开发“绩效龙虎榜”。沧州石油重卡项目部客户开发业绩连续数月排名河北石油前三。



曾是“笔杆子”的唐秋林到了基层后,陆续开发了多个大客户,还协助、组织大客户经理和加油站站长开发了不少客户,被大家称为“唐大师”

开发客户 乐此不疲

□杨 红

在广东韶关石油,客户管理员唐秋林有一个响当当的外号——“唐大师”。

“唐大师”曾是公司的“笔杆子”,后来主动申请到了基层,摇身一变成为了新华南站站长。上任后,他把目光投向公务用车市场开发。新华南站地处市区,毗邻当地政府、市住建局、卷烟厂、人民医院、医学院、技工学校等单位,拥有开发公务用车客户的良好条件。唐秋林带领员工走出去开展地毯式走访,当月成功开发40辆公务用车,获得公司专项嘉奖。此后,他们又陆续开发了多个大客户,多次得到公司表扬。

因业绩突出,唐秋林今年8月调入公司客户开发中心,负责客户管理工作。他密切关注区域内的市场动态,多次和站长、客户经理一起走访客户,开展市场调研。

在一次走访中,唐秋林了解到某客户转型做工程,有3台挖土机及两台铲车,用油量稳定且逐步增长,于是立即上门洽谈,成功开发该客户,柴油月均增量逾10吨。

“李老板,提前祝您中秋节快乐!您上次问车用尾气处理液有没有促销活动,中秋节、国庆节即将来临,我们公司开展优惠促销活动,我来给您讲解讲解。”今年中秋前夕,唐秋林跟某车队队长打电话,他记得客户曾向他咨询车用尾气处理液的价格,便以此为契机展开推介。

知己知彼,方能百战不殆。唐秋林认真学习并掌握公司各类营销活动方案和动态,以求对客户进行最全面、最专业的商品讲解。电话拜访得到客户同意后,唐秋林立即带上节日慰问品上门洽谈,详细介绍公司的优惠活动,让客户进一步了解中国石化易捷商品的质量、功效等,并为其算经济账。最后,客户一次性购买车用尾气处理液100桶。

由于先后协助、组织大客户经理和加油站站长开发了不少客户,唐秋林被大家称为“唐大师”。他也成就感满满:“开发客户是我乐此不疲的事情。”截至目前,韶关石油客户开发数同比增长150%。