

确保“十四五”开好局 以优异成绩庆祝建党100周年

山东石油在加油站现场管理整顿季活动中,聚焦问题整改、现场服务、团队建设,消除零售经营管理的痛难点和 risk 点,客户服务评价提升8个百分点

新思路解决老问题

□朱琳 郑涛 张瑶

自7月以来,山东石油持续开展加油站现场管理整顿季活动,聚焦问题整改、现场服务、团队建设,消除零售经营管理的痛难点和 risk 点,夯实管理根基。截至目前,山东石油客户服务评价得分比活动前提升8个百分点。

聚焦问题导向,保障常态长效

开展加油站现场管理整顿季活动是今年山东石油推动拓市增量、全面创效的一项关键举措。山东石油成立领导小组,明确省市县一把手为整顿工作第一责任人,制定宣传发动、全面查摆、梳理整改、巩固提升等4项具体步骤,细化整顿内容,并联合各线条组成立调研组,通过专项调

研、对标检查、座谈沟通等方式对加油站进行地毯式摸排,建立问题整改工作台账,逐条落实整改。

山东石油倡导用新思路解决老问题,针对不同市、县、站精准施策,通过开展集中整顿日活动、建立省市县三级监控体系、落实亮牌考核工作、宣传标准化服务等措施,提升工作效率。

为确保问题根治,山东石油建立了问题整改“回头看”机制,形成闭环管理,加强监控巡查和现场检查,复查整改问题、实时督导现场,防止相似问题重复发生。在活动过程中,公司强化阶段性总结,通过建章立制不断固化整顿成效,确保立竿见影。

聚焦客户至上,提升服务能力

山东石油坚持“他无我有,他有

我优”的服务理念,以客户需求为出发点,进一步深化服务能力建设,以服务引客户、以服务强品牌。

针对在加油站摸排过程中发现的部分站点用工不合理、服务标准落实不到位、服务项目不丰富等问题,山东石油推出系列整改措施。为确保加油站高峰期和夜间服务质量,满足现场服务需求,山东石油对130座汽油大站进行优化用工,增加加油现场服务人员,在157座站设置了高峰期双班,在911座站延长营业时间。同时,山东石油组织一线员工重温了《加油站员工服务营销手册》和《岗位工作明白纸》,积极推广加油服务“六步法”,并将手势服务贯穿于服务全流程,以规范、标准、热情的服务拉近与客户之间的距离。

为进一步提升客户消费体验,山

东石油还坚持“一站一策”打造书香加油站,设置小书吧及有声图书馆;积极拓展增值服务项目,建设“司机之家”88个、增设洗车点234个,为客户营造舒适环境,推出一批旗舰店、精品站、特色站。

聚焦队伍建设,夯实发展动力

人才队伍是干事创业的基石。为持续提升管理人员和基层员工的履职能力、业务水平,山东石油抓牢队伍建设,推动企业高质量发展。

为提高各层级人员业务能力,山东石油开设“零售学院”,开展员工培训、前往油站帮扶,并围绕加油站精准营销、客户开发与维护、加油站标准化服务、站长与员工的一天、加油站设备维护与简易故障处理等重点

业务精心制作培训课件。

同时,山东石油着眼基层一线,落实“五小”建设、“夏送清凉冬送温暖”、管理人员一日行等工作,改善加油站工作及生活环境。他们仍以“平凡造就卓越”为主线,开展工作学习报告会、选树基层先进典型,弘扬正能量,激发一线员工爱岗敬业、创先争优的热情。

山东石油还强调“没有调查就没有发言权”,制定《市县公司零售线条专题调研工作指导意见》,规定各级管理人员调研巡站的频次与要求,每季度核查并通报,号召管理者走遍辖区加油站,切实为基层办实事、解难题、减负担。

经营方略

Oil Marketing Weekly

小纸条作用大

□黄卿

说到被誉为“江苏第一站”的中石化壳牌海光加油站的服务质量,有一个数据最有说服力,那就是神秘访客打分,连续三年排名中石化壳牌第一。这还要从一张小纸条说起。

“欢迎光临中石化壳牌! 95号还是92号汽油,现金还是加油卡? 推荐您试试98号汽油,动力更强劲。”“现金加油? 推荐您办理加油卡,周五会员日充值可以抽奖;加油卡加油,推荐您绑定微信公众号,充值满1000元可以抽奖,还可得到5~8折不等的赠券,到易捷便利店买30元的商品就可以抵扣。”“您好! 免费擦玻璃,要不要试试?”……该站经理冯芳展示了一张张小纸条,上面清楚地写下了员工日常服务话术。

在海光加油站,员工每天要为几千名车主提供加油服务。如此大的车流量,要求服务既快又准。冯芳准备的这些小纸条,就是为了方便员工熟记服务用语,从而提高服务质量。

海光加油站的24名员工,是一个不分你我的整体。该站从优化排班入手,高峰期除了增加临时岗位,站经理和业务主管还会到现场加油,真正做到了一人一职。同时,区域管理团队还会到现场帮忙引导车辆,每逢调价日,党员志愿者还会到站开展“党员联系油站”帮扶活动,为客户提供优质服务。

海光站善于利用班前会、班后小结,组织员工分享经验与心得,指导员工向高水平的服务看齐,收到良好效果。“如今,员工的笑容多了,客户体验也越来越好,不少客户宁愿绕道也要来海光站加油。”冯芳介绍,“我们站80%以上的客户是老客户,在附近社会站降价的情况下,我们站销量没有下降,优质服务起了很大作用。”

好车配好油

□杨希芹

“先生,刚下高速公路吧,挺辛苦吧?”这日,一辆豪华轿车驶入山东滨州石油阳信33站,站长孙建超赶紧上前向车主打招呼,“加50元的98号汽油。”车主缓缓将车停在98号汽油加油机旁,面无表情地说。

“好的。”孙建超边准备为车加油,边把目光投向面前的这辆豪车,“您这车看起来真豪气,买这么一辆车花了不少钱吧?”“我这车是中档配置,不算多,不到100万元。”车主说着,原本毫无表情的脸上浮现出自豪的笑容。

“一看您就是成功人士,这么好的车就应该配我们中国石化特有的‘爱跑98’,它清洁、动力强,还防锈保护发动机,能让您的豪车充分发挥优势。”孙建超说着,手指加油机视油器,让男子看绿色透明的“爱跑98”。“那给我加满吧。”车主依然面带微笑。

“好。您加满我们的‘爱跑98’,肯定不会后悔。”很快,孙建超为车主加完了油,共计500元。随后,他建议车主下载安装“加油中石化”APP,并引导对方参与电子钱包充值立减活动。车主参与活动后,获得了一个9.66元的红包。“没想到来你们这里加油,不仅能加上独特的油,而且能获得这么多乐趣。”车主笑着表示。

企业看台

Oil Marketing Weekly

锡林郭勒石油 投营首座油气合建站

本报讯 近日,内蒙古锡林郭勒石油首座液化天然气油气合建站投入运营,填补了锡林郭勒盟阿巴嘎旗地区液化天然气站点的空白。锡林郭勒石油全力打造锡盟境内“加气长廊”工程,于7月对阿巴嘎旗第二加油站进行施工改造,增加加气功能。该站首日销量达4.38吨,实现开门红。(高阳 薛婷婷)

宜昌石油 全力投入司机之家建设

本报讯 近日,湖北宜昌石油榔坪加油站“司机之家”建成并投入使用。宜昌石油为切实解决长途货车司机行驶过程中的吃饭难、洗漱难、休息难问题,全力投入“司机之家”建设,配备洗衣、就餐、淋浴、休息等服务功能,全力打造家文化,真心实意做服务。(钟宇)

袁州石油 维修现场变成培训课堂

本报讯 近日,江西袁州石油利用加油站漏测仪维修契机,组织加油站站长到现场观摩,维修员针对加油站易发生故障的设备设施进行现场教学,通过“边维修边教学”提升站长业务技能,促进“懂、会、能”要求落实到位。(聂凯)

东莞石油 提升全员消防安全技能

本报讯 11月是全国“119”消防宣传月,广东东莞石油开展了系列消防安全宣传活动。东莞石油通过举行火灾逃生演练、消防安全宣讲、灭火器实操练习、消防安全专项排查、消防安全班组教育等活动,切实提升了全体员工的消防安全技能。(冯嘉沛)

蚌埠石油 走进社区讲解消防知识

本报讯 近日,安徽蚌埠石油组织专职消防队员来到加油站周边社区,开展消防知识培训,讲解微型消防站器材使用方法及正确灭火步骤,以及居民楼突发火灾时如何逃生、居民家中电器设施设备如何正确使用等,受到居民的欢迎。(贺建阳)



近日,安徽石油首批两座液化天然气站投入运营。两座站分别是铜陵桥南站、蚌埠五河花园站,除了为客户加注液化天然气,还配套提供加油、售货、充电、汽服、餐饮等服务。截至目前,安徽石油已在铜陵、宣城等6座城市完成了10座液化天然气站建设。图为铜陵石油桥南液化天然气站现场。孙宗奎 摄



娄底石油首座综合加能站投营

11月29日,湖南娄底石油首座综合能源服务站——诚通综合加能站投入运营。该站占地面积5384平方米,集加油、光伏发电、储能、洗车、休闲等多功能于一体,是娄底地区首座“油+光伏+充电”绿色能源综合服务站,也是湖南石油首座带有储能功能的服务站。图1:诚通综合加能站外景。图2:员工为客户加油。图3:客户在自助充电。王智洪 张慧怡 摄影报道

□赵耀

“叮铃铃——”不久的一个雨夜,河南濮阳石油千口加油站办公室铃声响起,站长李艳波赶忙接起电话。“同志,我的车没油了,停在了福堪镇到韩张镇的乡道上,你能不能送点油儿过来。天下着雨,车上还有两个孩子,我又走不开,急死人了。”电话里

□霍恒芳

“没想到你们这么快就把润滑油送来了,太感谢你们了!”近日,看到广西钦州石油业务部人员黄晓阳送来的润滑油,某糖业公司采购部经理黄先生高兴地说。

随着榨季来临,钦州石油领导班子带队走访辖区各大糖厂,详细了解榨季车辆数量、用油需求、管理模式等,根据客户需求提供精准服务。在

雨夜为抛锚汽车送油

传来一位女士焦急的声音。

李艳波了解情况后,马上安慰她:“您不要着急,怎么称呼您?请说一下您的具体位置。”“我姓张,我的车

停在了小江卫生所的旁边,这个手机号就是我的微信号,我这就把位置发给你。”

放下电话,李艳波马上拿来便民

为客户解“甜蜜事业”难题

走访过程中,黄晓阳得知黄先生所在的糖厂在开榨前要对各类设备进行检修,由于时间紧、任务重,加上部分设备对润滑油有特殊要求,黄先生一时半会在市场上找不到匹配的润滑油,这让他非常着急。

“您需要什么样的润滑油?我们这边可以跟长城润滑油厂家沟通,尽量帮您安排。”黄晓阳的话让黄先生看到了希望,随后,他们详细对接了润滑油的型号、数量等。凭借专业的润滑油知识,黄晓阳很快找到与糖厂设备

湖北恩施石油针对客户需求持续提升服务质量,做客户的贴心人,直分销销量增长排名湖北石油前列

根据客户诉求完善服务方案

□侯秋芳 田鹤

年初以来,湖北恩施石油深入客户走访,针对客户需求持续提升服务质量,促进直分销业务的开展。1~11月,恩施石油直分销销量实现同比增长,排名湖北石油前列。

当好小管家,开发维护客户

“向先生,今天的油价信息我已经发送到您手机上了,我看您的‘已售未提’库存所剩不多了,现在是销售旺季,建议您及时补充库存。”每天,客户经理谭捷都会通过打电话、发微信的形式,及时告知客户油价及市场信息,增强客户黏性。

“李先生,您在别处的购油价格和我们公司差不多,但加上运距、运费,我们为您详细算了算,对比之下,您在

当好培训师,增强客户黏性

“谢谢你们手把手教我下载使用‘我要买油’这个小程序,现在,我不仅可以查看库存、预约提油、跟踪订单,而且可以参加购油秒杀活动,真是太方便了!”用油大户王先生对客户经理

当好店小二,解决客户难题

“苏经理,你们的柴油有问题!今天我的两台机器加了你们的油后都运行不了了。”不久前,客户刘先生给客

户经理苏华打来投诉电话,“我是在3天前购的油,到目前为止,已经给机器加注了3次。今天中午,机器突然不能动了。”“您先别急,我们马上到现场。”在听了刘先生的表述后,苏华怀疑是客户在油品储存或加注环节出了什么差错。

苏华迅速与数质量管理员小汪赶往客户工地,从油品运输、接卸、储存等环节入手一一排查。经过两个多小时的排查,他们终于找到了“罪魁祸首”——油罐盖上的几个大小不一的洞。“谢谢你们帮我找到了问题原因,不然我这十几台机器都得毁了!”想到昨夜下了一整晚的雨,客户连声道谢,并再次采购柴油100吨。

管理前沿

Oil Marketing Weekly