



## 编者按:

加油站,是中国石化最前沿的服务窗口。加油站员工为南来北往的客户加油、售货的同时,用高标准、高质量的服务为企业树立了良好形象,使得加油站,便利店不只是提供油品、商品的场所,更成为众多客户补充能量的基地、追风迎雨的港湾。

加油站,是中国石化最微观的经营单元。一个创意的堆头,可能引来一次意外的驻足;一句热心的问候,可能带来一次沟通的契机;一次真诚的沟通,可能达成一笔愉快的交易;一次贴心的送货,可能赢得一个长久的客户。

加油站,看似小天地,内有大乾坤。营销周刊本期起将陆续推出“加油站天地”专题版面,旨在通过“优秀站长谈管理”“营销能手说技巧”“加油小百科”“油站知识百问不倒”“创意陈列”“推介技巧”“热销商品推介”等栏目,为加油站的经营与服务提供借鉴。欢迎您积极投稿,也欢迎您提出意见建议,让《油站天地》真正成为加油站员工的学习园地和良师益友。

## 加油小百科

加高标号汽油比  
加低标号汽油省油?

□丽丽芳

“98号汽油比92号贵那么多,肯定质量要好点,也更耐烧吧?”很多司机都以为汽油标号越高,质量越好越耐烧,所以到加油站加油时指定加98号汽油,但事实真的如此吗?

我们来了解一下汽油标号。汽油标号表示汽油中异辛烷与正庚烷的含量多少,即辛烷值,反映的是汽油燃烧时的抗爆性,与汽油的品质毫无关系。异辛烷占比越高,汽油的抗爆性越好。92、95、98等汽油型号,所代表的就是不同的辛烷值,标号越高,辛烷值越高,表示汽油的抗爆性就越好。

汽车如何选择合适的油品标号呢?

首要标准就是发动机的压缩比。压缩比,就是汽缸压缩前的体积与压缩后的油气混合气体积的一个比例,详细一点说,就是汽缸内活塞处在下止点时,汽缸的最大容积与活塞处于上止点时汽缸容积的比值。发动机压缩比越大,意味着油气混合物被压缩的压力越大,温度也相对越高,混合物中的汽油汽化得更加完全,更容易燃烧,当充分压缩后火花塞点火的刹那,能够在极短的时间内释放出更多的能量,而这些燃烧产生的能量则通过活塞、曲轴等传递到车轮,成为车辆前进的动力。

压缩比较低的发动机,汽油分子汽化得那么完全,火花塞点火之后燃烧速度相对较慢,那么势必一部分能量会转化成热能,造成发动机温度上升,而非完全转化为车辆的能量。所以,在汽缸体积相同的情况下,压缩比意味着更大的动力输出。如果选择的汽油标号与发动机压缩比不匹配,或高或低,都可能造成不完全燃烧或者二次燃烧,使发动机产生积炭。

汽油标号与清洁度、省油没有太大关系,选择油品时,并不是标号越高越好,而是要根据发动机压缩比来选择合适的汽油标号,既可以防止汽缸损伤,又可以达到抗震的目的。简单的方法就是,按照汽车说明书或者车辆油箱盖内侧标注汽油标号。

油站知识  
百问不倒

## 你会放消防器材吗?

□戴明朋

在加油站随处可见灭火器、灭火毯、消防沙等各种消防器材,不要小看这些消防器材,因为它们就在哪里,数量多少,都有严格的标准和规定。

2021年10月1日开始实施的《汽车加油加气加氢站技术标准》规定:

1.每两台加气(氢)机应配置不少于两具5公斤手提式干粉灭火器,加气(氢)机不足两台应按两台配置。

2.每两台加气机应配置不少于两具5公斤手提式干粉灭火器,或5公斤手提式干粉灭火器及1具6升泡沫灭火器,加油机不足两台应按两台配置。

3.地上液化天然气储罐,地下和半地下液化天然气储罐、地上液化气罐,压缩天然气储气设施,应配置两台不小于35公斤推车式干粉灭火器。当两种介质储罐之间的距离超过15米时,应分别配置。

4.地下储罐应配置1台不小于35公斤推车式干粉灭火器。当两种介质储罐之间的距离超过15米时,应分别配置。

5.液化天然气、液化气罐,压缩机操作间(棚、箱),应按建筑面积每50平方米配置不少于两具5公斤手提式干粉灭火器。

6.一、二级加油站应配置灭火毯5块、沙子两立方米;加油站应配置灭火器不少于两具、沙子两立方米;加油加气站应按同级别的加油站配置灭火器和沙子。

## 谈管理

## 浙江德清石油林佳敏

## 再难管的站,到她手里都变优秀

优秀站长  
谈管理

□林佳敏/口述 徐婕 叶吟/整理

一份来加油站分享;谁有点儿烦心事,会跟同事倾诉,缓解情绪。

事情解决后,我着手解决销量上不去的问题。当时,周边几座社会站都在搞促销活动,很多客户因为油价便宜被吸引过去。于是,我决定从建立客户档案入手,开发维护客户。

一时间,我便带领员工前往周边小区、工厂走访,了解客户需求,并及时告知客户加油站的优惠促销活动,帮助他们制定最划算的购油方案。同时,我们加强客户服务,当天气变夏天,天气特别热,我便买来铁桶、茶叶,每天供应凉茶,还给一些客户提供饭菜加热,临时休息服务。“让回头客成为回头客”是当时我确立的目标。

在大家的共同努力下,杭宁加油站有了越来越多忠实的客户,销量稳步提升,团队凝聚力也越来越强,大家心往一处想、劲儿往一处使。2015年,我们来了一位新站长,他性格直爽,对工作不太自信,怕自己胜任不了。为了让他树立信心,我根据他的性格和特点订立人才培养计划,分阶段对他进行后台站务培训,从员工岗、综合岗位到后台站长岗,让他在加油站各个岗位上锻炼。经一段时间的历练,让他成为优秀的员工,相信他能胜任站长。那时,唯一让我割舍不下的就是亲如家人的九加油站同事,自己还偷偷哭了好几次。

到了杭宁加油站,我先从团队建设开始,用最短的时间通过各种途径了解每位员工的性格及相互之间的关系。当时恰逢公司开展“家”文化建设,我便设计了一套“杭宁家文化”内容,包括加油站团结建家、日常座谈、生日庆祝等,让员工之间有更多的机会交流沟通,让他们感受到每个人都加油站这个大家庭的一分子。过节时我们会一同包粽子、裹汤圆,过年一同烧年夜饭,一同恭贺迎接新年,有人过生日大家一同庆贺。渐渐地,员工的心扉打开了,大家像家人一样相处。原本一盘散沙的团队凝聚在了一起,氛围越来越好,谁家里有事需要顶班,大家都抢着帮忙;谁家做不好吃的,都要带上

“不仅把油站管理好,更要培养员工”

林姐,我这次比赛拿了第一名。”“站长,我这次比赛成功了,下周我就要去参加加油站了,真的特别感谢你对我的指导。”每次听到我带的员工取

## 对自己影响最深的一句话:

“在一个工作环境里,在完成自己工作任务的同时,要尽自己所能去帮助身边的同事,而不是只顾及自己。一个人可以跑得很快,一群人则可以跑得更远。”

## 公司评价:

德清石油经理 王义:林佳敏把加油站当成第二个家,一直兢兢业业,为加油站作出了很大贡献。她经验非常丰富,既是一站之长,又是设备维修、非油销售的专家能手,有她在,加油站什么烦琐事都能得到妥善解决。她大胆革新做表率,工作中关注细节,探索解决了油站管理难题,很多工作方法在全市甚至全省进行了推广。她精心育人有担当,把培养更多的人才作为己任,将自己经验毫无保留地传授给他,为企业培养了一批又一批的人才。在她的带领下,秋山加油站又有了新的变化和提升,相信,接下来她会创造出更多光辉时刻,培育出更多油站精英。



徐婕 摄

## 对自己影响最深的一句话:

“在一个工作环境里,在完成自己工作任务的同时,要尽自己所能去帮助身边的同事,而不是只顾及自己。一个人可以跑得很快,一群人则可以跑得更远。”

## 公司评价:

德清石油经理 王义:24年来,林佳敏把加油站当成第二个家,一直兢兢业业,为加油站作出了很大贡献。她经验非常丰富,既是一站之长,又是设备维修、非油销售的专家能手,有她在,加油站什么烦琐事都能得到妥善解决。她大胆革新做表率,工作中关注细节,探索解决了油站管理难题,很多工作方法在全市甚至全省进行了推广。她精心育人有担当,把培养更多的人才作为己任,将自己经验毫无保留地传授给他,为企业培养了一批又一批的人才。在她的带领下,秋山加油站又有了新的变化和提升,相信,接下来她会创造出更多光辉时刻,培育出更多油站精英。

营销能手  
说技巧

江苏南京石油庞待弟

我叫庞待弟,是江苏南京石油湖西街加油站的一名员工,今年37岁,有着一副假小子的样儿,性格有些大大咧咧,也算是表里如一了。自2011年入职中国石化加油站以来,我不断钻研销售技巧,摸索出一套“美梦成真”销售法,再凭借“好技巧、好人缘、好口才”,每月燃油宝销量稳定在千瓶,多次荣获公司销售冠军,被授予“南京市劳动模范”荣誉称号。公司牵头成立了庞待弟燃油宝销售工作室,我在岗位上实现了人生价值。2021年,我光荣地成为一名中共预备党员,更加坚定了与企业共成长、共发展的决心。

## “美梦成真”实现价值

□庞待弟/口述 黄劲/整理

## “美”即赞美客户

通过赞美客户,拉近与客户的距离是第一步。很多时候,我会以月度个人销售任务为基础,制订每日销售计划,再以日保周、以周保年。每天,我严格按照对自己确定的目标开展销售工作,要求自己完成任务不下班。每完成一次销售,我就将销售数量随手记在手臂上,为自己加油打气。如果在当班期间没有完成任务,我就主动放弃休息时间,到站帮忙加油,以便得到更多的销售机会。就这样,我赢得了“死磕”,我不断刷新了自己的销售纪录。

“李哥,您这车贴挺有意思,路上回头率挺高的吧!”“姐,我发现了一个发型很适合您,显得更年轻了!”刚开始与客户交流时,可以从车况、车饰等方面入手,也可以从客户的外貌服饰、气质品位等角度赞美,拉近与他们的距离,这样能收到良好的“破冰”效果,然后结合“好车用好油”“加宝”动力强、“新车在磨合,加宝”“打疫苗”等营销话术自然地与客户进行沟通交流。

为了了解客户的情况,我常常会询问客户是否满意,并通过休息时间,到加油站附近进行调查,对没有接触过燃油宝的客户,我就用“人得了病要按疗程吃药”“衣服脏了要及时清洗”等通俗易懂的语言向客户推介;对于注重车辆保养的客户,我会借助权威媒体报道及专业分析报告,让他们明白燃油宝不仅能清理积炭,而且对保护车辆有很多好处;对没有接触过燃油宝的客户,我就用“人得了病要按疗程吃药”“衣服脏了要及时清洗”等通俗易懂的语言向客户推介;对于老客户,我会记录他们购买燃油宝的数量及使用情况,提醒他们按照“疗程”加注燃油宝,当客户当场买了两组燃油宝,现在已经成为油站的忠实客户。

真诚的服务为我赢得了口碑和人缘,让我积累了客户群。平时,我注意收集客户资料,并及时更新相关信息,建立客户档案,对于老客户,我会记录他们购买燃油宝的数量及使用情况,提醒他们按照“疗程”加注燃油宝,当好他们的用油、用“宝”管家,为做好销售工作奠定了坚实的客户基础。

## “真”即真诚服务

我是一名加油员,在工作中先要做好服务,其次是销售。对客户的关心、疑问,必须及时回馈,并且提供便捷的服务。员工的服务态度,客户都会看在眼里,只有真诚的服务才能赢得对方的信任,他们才有可能愿意听你推介产品。

为确保服务效果,我坚持对顾客提供“一对一”销售服务。每个客户的情况不一样,每辆车的情况也不一样,得根据具体情况区别对待。“一对一对服务不仅是对顾客的尊重,而且能够有效提升推介的成功率。

## “诚”即成熟方法

多年来,我一方面不断学习车辆维修保养、营销技巧等基础知识,另一方面深入研

究其他销售能手的销售方法。

针对加油站常见的三类客户,我总结出不同的推介方式,对理性型客户,要注意言之有理有据;对从众型客户,突出产品成熟度和市场占有率,以及用户反馈良好等;对谨慎型客户,就要尝试消除偏见,让他们先尝后买。

同时,对于注重车辆保养的客户,我会借助权威媒体报道及专业分析报告,让他们明白燃油宝不仅能清理积炭,而且对保护车

油“八步法”完成加油服务后,向她推介燃油宝。可是客户对我的推介没有太多回应,加完油后,便前往营业厅开发票。虽然加油站附近营业厅只有十几米的距离,但我还是“一路打听着将她送到营业厅,并把伞留给了她,还嘱咐道:“当心别淋雨感冒了!”随后,我转身冒雨小跑到加油现场继续工作。

客户开发发票后,我说:“冲着你的服务,我会相信你们购买燃油宝,满足了顾客需求,也提高了顾客进店率。”一盒铁皮枫斗279元,加1元得两盒,“超值”,如今,铁皮枫斗成为台中站的热卖商品之一。

浙江台州  
森山牌铁皮枫斗

加油站:浙江台州台中加油站  
商品名称:森山牌铁皮枫斗  
商品特色:老年保健品,能增强免疫力,有益脾胃的功效。

□洪路文/图

“您好,先生,这款森山牌铁皮枫斗冲剂是一款营养保健品,铁皮枫斗是一味珍贵的中草药,有补益脾胃的功效,送长辈、送老人比较合适。现在我们正在开展促销活动,加一元多一件、多件分盒六折等促销活动,并引进森山牌铁皮枫斗冲剂、宁红枸杞等保健品,满足了顾客需求,也提高了顾客进店率。”一盒铁皮枫斗279元,加1元得两盒,“超值”,如今,铁皮枫斗成为台中站的热卖商品之一。

台中加油站附近多为居民区、商业区,油品销量较大。该站根据销量大、人流量大的特点,开展“加一元多一件、多件分盒六折等促销活动,并引进森山牌铁皮枫斗冲剂、宁红枸杞等保健品,满足了顾客需求,也提高了顾客进店率。”

台中加油站附近多为居民区、商业区,油品销量较大。该站根据销量大、人流量大的特点,开展“加一元多一件、多件分盒六折等促销活动,并引进森山牌铁皮枫斗冲剂、宁红枸杞等保健品,满足了顾客需求,也提高了顾客进店率。”

“您好,先生,这款森山牌铁皮枫斗冲剂是一款营养保健品,铁皮枫斗是一味珍贵的中草药,有补益脾胃的功效,送长辈、送老人比较合适。现在我们正在开展促销活动,加一元多一件、多件分盒六折等促销活动,并引进森山牌铁皮枫斗冲剂、宁红枸杞等保健品,满足了顾客需求,也提高了顾客进店率。”一盒铁皮枫斗279元,加1元得两盒,“超值”,如今,铁皮枫斗成为台中站的热卖商品之一。

台中加油站附近多为居民区、商业区,油品销量较大。该站根据销量大、人流量大的特点,开展“加一元多一件、多件分盒六折等促销活动,并引进森山牌铁皮枫斗冲剂、宁红枸杞等保健品,满足了顾客需求,也提高了顾客进店率。”

台中加油站附近多为居民区、商业区,油品销量较大。该站根据销量大、人流量大的