

编者按:

加油站,是中国石化最前沿的服务窗口。油站员工在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、遮风避雨的港湾。

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《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”“热卖商品推介”等栏目,为中国石化3万多家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?

□陈丽芳

“98号汽油比92号贵那么多,肯定质量要好点,也更耐烧吧?”很多老司机都以汽油标号越高,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?

我们来看一下汽油标号。汽油标号表示汽油中异辛烷与正庚烷的含量比值,即辛烷值,反映的是油品燃烧时的抗爆性,与汽油的品质毫无关系。异辛烷占比越高,汽油的抗爆性就越好。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。

汽车如何选择相应的油品标号呢?

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体积的一个比值,详细一点说,就是汽缸内活塞处于下止点时,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完全,更易于燃烧,当完全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,汽油分子汽化没那么完全,火花塞点火后燃烧速度相对较慢,那么势必有一部分能量会转化为热能,造成发动机温度上升,而非完全转化为车辆的动能。所以,在汽缸体积相同的情况下,压缩比高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,不仅对发动机产生积炭。

汽油标号与清洁度、省油没有太大关系,选择油品时,并不是标号越高汽油越好,而是要根据发动机压缩比来选择合适汽油的标号,既可以防止汽缸积炭,又可以达到节油的目的。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号加油。

油站知识 百问不倒

你会放消防器材吗?

□戴明明

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,因为它们放在哪里、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《汽车加油加气加站技术规范》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.每两台加油机应配置不少于两具5公斤手提式干粉灭火器,或1具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、地上液氨储罐、压缩天然气储气设施,应配置之间不小于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.液化天然气泵、液氨增压泵、压缩机操作间(棚)、应按建设面积每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;三级加油站应配置灭火毯不少于两块、沙子两立方米。加油加气合建站应按同级别的加油站配置灭火毯和沙子。

浙江德清石油林佳敏

再难管的站,到她手里都变优秀

谈管理



林佳敏在加油站工作。

徐婕摄

优秀站长 谈管理

我叫林佳敏,现任浙江德清石油秋山加油站站长。我于1997年加入德清石油开启油站工作生涯,24年来,在组织的培养下,我从加油员起步,一步步干到领班、站长,将所在加油站打造成省级站长站,成为培养人才的摇篮;多次被评为公司优秀站长、省公司优秀站长,还荣获了“G20标兵”“浙劳模”等荣誉称号。

一份加油站分享,谁有点烦心事,会跟同事倾诉,缓解情绪。

人的事情解决后,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。一有时间,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,当时正值夏天,天气特别热,我便买来冰棒、茶叶,每天供应凉茶,还给客户提供免费餐盒、临时休息等服务。“让顾客成为回头客”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的忠实粉丝,销量稳步提升,团队凝聚力也越来越强,大家心往一处想,劲往一处使。2015年,我们站荣获“湖州石油优秀加油站”称号。当时,站里所有人都很激动,李姐私下告诉我,她在杭宁站干了快10年了,从没见过谁能拿过奖,总觉得先进是别人的事,这次真是打了个漂亮的翻身仗。

在大家的积极配合下,杭宁加油站飞速成长,从落后站成为湖州石油标杆站,继而成为浙江石油标杆站。

“不仅把油站管理好, 更要让员工培养好”

“李姐,我这次比赛拿了第一名。”“站长,我这次竞聘成功了,下周我就要去十一加油站了,真的特别感谢你对我的指导。”每次听到我带的员工取

得成绩时,我就特别开心,比自己取得成绩还高兴。

我之前所在的杭宁加油站是站长站,除了日常经营管理,还有一个重要的任务,就是为加油站培养人才。为了做好“老师”,我下了很大功夫。虽然我这个人事事利落,但是表达能力不强,为了弥补这个短板,我认真整理了加油站各个环节的工作要点,还看了很多提升表达能力的书,以便更好地把知识教授给员工。

计家豪曾是我们站的员工,学历高,人勤快,但是性格有点腼腆,刚到我们站工作时不太自信,好几次跟我谈“加油站管理工作太烦琐,怕自己胜任不了”。为了让他建立起自信心,我根据他的性格和特点制订人才培养计划,分阶段对他进行后备站长培训。从员工岗、综合岗到后备站长岗,耐心地让他把加油站各个岗位上磨炼。经过一年的历练,计家豪快速成长起来,不久前成功竞聘到十一加油站任站长,干得有声有色。

从我们站出去的记账员、销售能手,站长还有很多,我觉得能让他们成长,道路上帮上一点小忙,便上一点小忙就好,自己忙点别人没关系的。

“优化考核办法,油站 业绩更上一层楼”

4月,我到秋山加油站担任站长,这座站是德清石油一座万吨级大站,我心里明白,要让这座重点站再提升一个台阶有多难。

在去秋山站前,我向原站长取经,认真了解站里的情况。到站之后,我看到站里的各项工作流程都很完善,

员工之间的关系也都不错,但我发现了一个问题,就是员工的积极性不高,只是循规蹈矩地工作。做了近20年的站长,我明白这是一个很危险的信号:温水煮青蛙,到最后出现问题就来不及了。

我决定调整考核办法,加油站一直使用的二次分配考核办法只针对班组进行考核,一旦班组里出现工作态度不佳、销售业绩较差的员工,就会拉低全组分位,这种捆绑式考核,造成员工竞争意识不强,也影响了优秀员工的工作积极性。

于是,我根据秋山加油站实际情况制定了“三定”工作法,即定机、定人、定时,所有考核均到个人。我还针对考核则设计了管控等系统数据摘录手卡,将业务内容分类,每班员工交班后,拿着手卡对照管控等系统数据填写本班数据,便于统计的同时,做到了公开、公平、公正。每月根据手卡数据对自己责任区的加油机,完美地做到了引导到位、责任到位、服务到位,形成了人人打比赛、人人有绝活的良好氛围。

自“三定”工作法实施以来,秋山站汽油持卡消费比例由78.4%升至82.51%、柴油持卡消费比例由90%升至93.9%。

受到启发后,我将该办法进行了优化整理,并在其他站推广,以便帮助更多站做好考核。

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,为油站发展作出了很大贡献。她经验丰富有能力,既是一站之长,又是设备维修、非油销售的专家能手,有她在,油站什么麻烦事都能得到妥善解决。她大胆创新敢表率,工作中关注细节,探索解决了油站管理难题,很多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,将自己的经验毫无保留地传授给别人,为公司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

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。



庞待弟在加油站工作。

江苏南京石油庞待弟

“美梦成真”实现价值

□庞待弟/口述 黄劲摄

“美”即赞美客户

通过赞美客户,拉近与客户的距离是第一步。多年的销售经验让我练就了“看车识人”的本领。车辆进站后,我一边引车,一边通过观察车辆、车记、车饰等了解车主喜好。等车停稳后,我已经打好了腹稿。

“李哥,您这车贴挺有意思,路上回头率挺高的吧!”“姐,我发现?”这个发现很适合您,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“好车用好用油,加‘宝’动力强”“新车在磨合,加‘宝’打疫苗”等营销话术自然过渡,实现高质量的交流互动。

我还发现不少客户面对员工推介时心存戒备,如何既推介商品,又不起引起客户反感,是我一直思考的问题。我经过摸索尝试,发现聊天能使客户消除戒心。“您的车有五六年了吧?保养得真好。”“上次加了燃油宝后感觉如何,车的动力有没有提升?”我觉得只要客户愿意交流,就不愁没机会推介,有效沟通是完成销售的基础。

“梦”即心怀梦想

不想当将军的士兵不是好士兵,有梦想才能时刻充满动力。因为我只能卖1瓶燃油宝起步,到每天卖1组燃油宝不断进步,再

对自己影响最深的一句话:“幸福是奋斗出来的。”

公司评价:

南京石油零售部副经理 徐林:庞待弟的“美梦成真”工作法以真诚服务为基础,能够发自内心地替他人着想,主动尽其所能为客户提供帮助,以优质服务实现销售创效。在她的岗位经历中,充分体现了“当老实人、说老实话、办老实事”的优良石化传统,这一点难能可贵。此外,她针对自己学历不高、技术不强短板,通过刻苦学习理论知识、不断钻研技术技能,促进自己成长、成才,成

创意陈列



◀地点:浙江杭州石油三新加油站
堆头名称:五谷丰登
造型寓意:浙江石油联合浙粮集团打造“放心粮油店,应保保供点”,将几十款粮油与打谷机、稻谷、辣椒等元素相结合搭建堆头,呈现美好生活的韵味。

黄劲摄



◀地点:中石化壳牌
昆山海光站
堆头名称:人与自然和谐共生
造型寓意:翠绿的竹子突出了绿色低碳的原材料是本色竹炭,熊猫玩偶增添生机,整体上黄绿黑白相得益彰。



◀地点:中石化壳牌
昆山海光站
堆头名称:人与自然和谐共生
造型寓意:翠绿的竹子突出了绿色低碳的原材料是本色竹炭,熊猫玩偶增添生机,整体上黄绿黑白相得益彰。

热卖 商品推介

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,有补益脾胃的功效。

□洪路远/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。现在我们站正在开展促销活动,加一元多一件,来两盒吧。”12月20日,浙江台州石油台中加油站员工王玲洁热情地向客户推介到店新品及促销活动。

台中加油站附近多为居民区、商业区,油品销量较大。该站根据车流量大、人流量大的特点,开展“加一元多一件”,部分商品六折等促销活动,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。

推介技巧

三步走,提升易积分 兑换成功率

□申娟娟

易积分兑换业务已经在所有加油站推广,但是站与站之间的业绩差异依然较大。易积分兑换业务对提升非油品销售额及毛利率都有非常重要的帮助,员工在推介过程中,应注意以下几点。

首先,开场白很重要。员工在推介时,应巧切切入主题,消除客户心理防备。一般情况下,客户在等待办理业务的过程中手机不离手,员工可以先礼貌地询问“您的手机卡是哪家运营商”,再以该运营商上网速度、信号质量、收费标准等为切入点与对方进行沟通,产生共情进而拉近距离。

其次,抓住客户消费心理。沟通之初,要向客户传递“免费”的概念,“不花钱不刷卡,易捷好礼带回家”,让客户感觉到优惠力度很大,如果这时候不抓住机会,就是自己的损失。

最后,要察言观色。可以向女性客户推介兑换鸡露纸,向男性客户推介兑换玻璃水;天热的时候主推凉果果,天冷的时候推介燃油宝、御冰派。员工在推介过程中,不能只顾自己说,还要密切关注客户的情绪变化,当客户出现眯眼睛、摸后脑勺、闭眼低头等微表情时,表示对推介的商品不感兴趣。观察到这些信号后,员工可以改为推介其他商品,根据客户反应,在细节中把控销售节奏。

说营销



庞待弟在加油站工作。

黄劲摄