

牢记嘱托 再立新功 再创佳绩 献礼党的二十大

看得懂营销 才是好营销

□段明钊

最近,某销售公司开展客户调查,了解客户参与营销活动的意愿。有些客户坦言:不想参加,你们的营销方案太复杂,看不懂。可以说,这些客户道出了很多营销活动失败的主要原因。

很多企业组织营销活动,一方面注重营销方案的制作质量,强调文笔优美、逻辑严密,以致营销方案篇幅过长;另一方面,主办方为防止活动出现漏洞,设置了烦琐的环节及约束性内容。由于营销方案冗长、内容复杂,客户不愿深入阅读,最终放弃参与,致使营销活动效果大打折扣。

这不禁让人想起奥卡姆剃刀定律(“如无必要,勿增实体”)所体现的“简单有效原理”。目前,人们的工作、生活节奏加快,凡事讲究短、平、快,所谓“时间就是金钱,效率就是生命”。到加油站加油的客户少有耐心倾听员工的“娓娓道来”,也没有时间阅读线上平台推送的大篇幅营销方案,更不会花费大量精力研究太过复杂的营销内容。经营人员在制作营销方案时,可以采用简洁明了、生动具体的话语来说明优惠政策,让客户轻松阅读并快速了解活动内容。总之,让客户看得明白、愿意参与的营销才能真正促进销售,帮助企业实现增量目标。

企业看台

Oil Marketing Weekly

赣州石油 连续九年销量超百万吨

本报讯 2021年,江西赣州石油成品油销量再超百万吨,已连续9年成品油销量超百万吨。赣州石油面对新冠疫情防控、区域经济转型、替代能源增量、零售多元化等严峻形势,聚焦低碳、转型、改革、管理,开展精准营销,实现了“稳总量、优结构、增效益”的目标。(王钟婷)

滁州石油 第一座加氢站建成投运

本报讯 2021年末,安徽滁州石油站前路加油站顺利完成第一枪氢气加注调试,标志着滁州石油第一座加氢站建成并投入运营。作为安徽石油首座集加油、加气、加氢、光伏发电及充电于一体的综合能源供应站,该站建成投运,意味着安徽石油向“油气氢电服”综合服务商转型发展迈出了关键一步。(李煜李楠)

宜昌石油 全力开展光伏项目建设

本报讯 湖北宜昌石油加快向“油气氢电服”综合服务商转型,遵循“应装尽装、适度超前”原则,积极推进加油站光伏项目建设,2021年建成光伏电站1座、充电桩3座,预计到2024年将建成20个光伏项目。(钟宇)

衢州石油 劳动竞赛提升服务水平

本报讯 2021年12月起,浙江衢州石油开展“百城万站·卓越服务”劳动竞赛。竞赛围绕经营管理过程中的服务、创新、降本等方面,分季度竞赛和年度竞赛两个环节,将评出“服务明星”“卓越加油站”“卓越区域”等奖项。(邱丽芳)

袁州石油 现场课堂提升员工技能

本报讯 近日,江西袁州石油创新员工培训模式,借助加油站设备设施维修契机,开辟“现场课堂”,组织站长、员工现场学习观摩,边维修边讲解,提升站长、员工的业务技能,为应对设备突发状况提供有力保障。(郑佳)



近期,在安徽石油“百城万站·卓越服务”劳动竞赛活动中,淮南石油充分调动员工积极性、主动性、创造性,不断提升服务质量,赢得客户口碑。图为田大路加油站员工引导客户通过小程序进行服务评价。宋晖摄

贵州黔南石油面对连续7个月的负增长,班子成员带队,从机关部门人员、县区经理,再到站长、员工,全员行动起来助力增量增效

层层发力,零售量止跌上扬

□陈童花

“销量下滑,员工收入也会减少,我们要抓住节日契机,打一场翻身仗,实现扭负转正的目标。”2021年9月30日,贵州黔南石油负责人在工作会上说。

2021年3月~9月,黔南石油零售量连续7个月负增长。黔南石油以问题为导向,从班子成员到部门人员、县区经理,再到站长、员工,层层发力,全力扭转零售量负增长局面。2021年四季度,黔南石油零售量实现同比增长2.3%。

统筹部署,班子成员指导帮扶

“我们把问题找准了、解决了,销量一定能够提升。”2021年10月5日,

黔南石油班子成员前往福泉石油指导工作时表示。

班子成员组成督导组,对县公司存在的问题进行深入分析、查找原因,群策群力研讨应对措施,并帮助县公司落实整改。独山新寨加油站位于(省)道上,重卡客户较多,由于加油车道较窄,货车经常把加油站进出口堵住,严重影响了加油站进站率、通过率。班子成员召集零售部门、安全部门、县公司的责任人共同商讨,制定整改方案,通过调整加油机布局、扩大车道、安排专人引车等措施,解决车辆堵塞进出口的问题,有效提高了车辆通过率。2021年四季度,该站销量同比增长198%。

2021年四季度,黔南石油班子成员共下基层指导帮扶13次,解决重难点问题16个,为完成各项目标任务起到了积极的作用。

群策群力,县区团队开拓市场

“我大部分时间不是在加油站现场,就是在走访客户。”2021年12月30日,罗甸石油经理高崇彪在工作总结会上说。

县区团队认真分析区域市场竞争态势,一站一策、一域一策,制定择日优惠、持卡优惠、交叉营销、油非互动等措施开拓市场。“在走访中,我会根据客户的用量、成本、效益等情况,以及公司优惠政策等,为客户量身定制用油用气方案,说服他们选择中国石化。”瓮安石油经理付英笔说,他经过多次摸底排查、跟踪走访,终于与某集团公司签订购气协议,月均增加用气量300吨。

在贵州石油的客户开发评比中,黔南石油共有8个县公司排名上升,其中三都石油排名上升了57名。

高效服务,站长员工落实执行

“我们要把增量增效目标量化并变成行动。”2021年10月1日,荔波石油江滨加油站站长吴元华在班前会上为每名员工制定了个人小目标。

黔南石油各站加强现场管理,通过强化现场车辆引导、增加高峰期服务人员等方式提升零售量,并通过强化设备管理、定期安全巡视等措施确保加油站运营顺畅。“每次加油前,我都会跟站长联系,到站后直接加油,速度很快。”罗甸石油城南加油站柴油客户王先生说。城南加油站站长杨宝军将电话号码留给客户,方便客

户预约加油,节省了客户时间,提升了客户满意度。

“5个月的真情守候,不来加油都不好意思了。”2021年10月12日,灌桶大客户杨先生调侃道。自2021年5月得知杨先生有用油需求后,荔波江滨员工欧阳便通过电话、上门走访等方式多次与客户洽谈,最终与对方达成用油协议,月增销量40吨。

加油站员工根据增量增效目标,在做好现场服务的同时,不断走访周边客户,大力宣传用油优惠政策,得到客户认可。2021年四季度,黔南石油开发客户526家,增量160吨。

经营方略 Oil Marketing Weekly



台州石油首座油电氢综合供能服务站开业

2021年12月29日,浙江台州石油首座集油、电、氢于一体的综合供能服务站开业。该站加氢区配有1台双枪加氢机,两支一大一小的加氢枪,可满足各类氢能汽车的需求。该站填补了台州地区终端加氢设备的市场空白,具有行业引领和示范作用。图为服务站员工为氢动力轿车加注氢气。陈俊杰 洪路远 摄影报道



为医院紧急配送3吨柴油

□李方征 朱琳洁

“李经理,我们医院烧锅炉的快用完了,麻烦你们今天务必配送一车柴油过来。”2021年12月12日一早,浙江上虞石油客户经理李金宝接到某医院的紧急求助电话。

这家医院的锅炉一旦断油,热水、热气都无法供应,将直接影响医院的正常运行。但是,由于上虞地区疫情管控措施不断升级,交通限行,配送车辆无法通行。

上虞石油得知情况后,立即启动应急预案。他们与这家医院共同向上虞防疫指挥中心说明情况,协调配送事宜,为油罐车及管控区域内的司押人员紧急办理通行证,通过定人、定时、定点的方式,为这家医院紧急配送油品。

当天10时,满载3吨柴油的油罐车按时送达,解了这家医院的燃眉之急。“感谢中国石化,在这样特殊的时期,还能保障我们的用油需求。”事后,这家医院负责人向上虞石油表示感谢。

驱车30公里送去顾客遗落文件

□薛婷婷 任海燕

2021年12月21日,顾客张先生在内蒙古锡林郭勒石油锡市一站办理充值业务时,接到一个电话。由于电话那边情况紧急,张先生接过加油卡后便匆匆离开,把一个文件包落在了收银台。十几分钟后,站长张春利忙完手头工作,发现了张先生遗落的文件包。她赶忙调取监控,通过充值卡号找到了张先生的联系方式并取得了联系。

接到电话后,张先生才发现自己遗失了文件包,“糟糕,里面有重要资料需要提交,可我现在又没时间返回加油站了。”“那您慢点儿,我就从站里出发,给您送过去。”张春利拿起文件包,驾驶私家车一路追赶,行驶近30公里,终于追上了张先生的车。

张先生拿到文件包时,拿出200元向张春利表示感谢,被张春利婉言谢绝。

“谢谢你。”一周后,张先生再次来到锡市一站,将印有“助人为乐、情暖人间”的锦旗送到张春利手中。

面对差评:学会体察客户情绪

□张伟

最近,江苏扬州石油新民加油站站长刘志伟遇到一件让他颇为苦恼的事。

“我连续两次收到同一个客户的差评,打电话问要么关机,要么没人接,怎么也联系不到人。”刘志伟皱着眉头说,“我查了监控视频,加油过程没有不合规操作,他为什么连着两次给我差评呢?”

刘志伟为这事可上火了,万般无奈之下,只好借助监控仔细查看这位投诉客户的着装及样貌,希望有一天能遇到对方,问清楚情况。

这天一大早,这位投诉的客户再次来到该站加油,刘志伟一眼认出了她,便赶紧上前为她提供加油服务。

在加油过程中,刘志伟悄悄观察这名女顾客,对方大约30岁左右,眼睛红红的,有点肿,好像刚刚哭过的样子。刘志伟察觉到她可能情绪不佳,便在加油结束后,轻轻递给她一个面包,“出门这么早,还没吃早饭吧?”女顾客看着刘志伟愣了片刻,接过面包,缓缓说了声“谢谢”。看到刘志伟欲言又止的样子,女顾客说:“我是打过几次差评,心情不好,对不起。”

从那以后,这位女顾客成了新民加油站的常客,每次来加油都会与站长、员工打招呼,刘志伟再也没收到过差评。这件事也有,刘志伟把“差评”变机遇,把“学会体察客户情绪”作为加油站员工的必修课,组织员工学习、交流,进一步提升了加油站的服务水平。

面对投诉:以专业操作解疑惑

□刘二雄

“你们的加油机肯定有问题,我要投诉你们。”2021年12月26日夜里,湖北高速公路石油野三关加油站站长王晓东接到客户张先生的投诉电话。电话里,张先生一通牢骚,并表示要向高速公路管理部门和计量监督部门举报,没等王晓东解释就挂断了电话。

王晓东马上向员工了解情况。“我们用3号枪给这位客户加了285元92号汽油后,客户表示,他从武汉出发时已经加了300元的油,就算用了一部分,也不可能再加285元的油。他说,车的油箱没有那么满,是加油机有问题。我们怎么解释都不听。”员工如实汇报。

“不用担心,加油机肯定没有问题。”王晓东安抚员工,并让计量员拿来20升装的金属标准罐,在视频监控下对3号加油枪进行了3次检测。经计算,3号加油枪的发油误差在法定允许范围内。他们又打开加油机,对流量计、主板、电子阀等部位的铅

1瓶卓玛泉助销3吨齿轮油

□樊春华 杨一豪

2021年12月19日,星期天,湖北襄阳石油客户经理王海背上背包,装了几瓶卓玛泉及一些零食,前往城郊的岷山森林公园爬山。

王海爬了1个多小时,翻过了4座山头,累得气喘吁吁,便坐在一个石墩上休息。这时,一位50多岁、满脸

大汗的男子也坐到他旁边休息。王海主动与他聊了起来,并从背包里拿出一瓶卓玛泉递给他:“老哥,像您这个年纪还能爬过‘虎头山’这么陡的坡的人可是不多啊!”那人接过王海递的水说:“谢谢你!我经常爬,出出汗好,促进新陈代谢。”

两人聊了十几分钟后,结伴继续爬山。他们一边爬一边聊,越聊越投

缘,便相互添加了微信。王海得知,这名男子姓李,是一家私营车桥厂厂长。得知李先生厂里需要齿轮油,王海便向对方介绍长城齿轮油及优惠政策。“我跟厂里的技术部门商量决定,进一批中国石化的齿轮油,如果用着不错,我们就继续合作。”两天后,李先生致电王海,采购了3吨长城齿轮油。

山东滨州石油邹平22站在销售竞赛中,认真算好油站库存账、客户经济账、员工收入账

算好三笔账,爱跑98销售大涨

□杨希芹

2021年12月,山东滨州石油开展了爱跑98品牌日营销活动。邹平22站认真学习营销活动优惠政策,从活动准备到活动实施,再到活动结束后,认真算好油站库存账、客户经济账、员工收入账,推动爱跑98汽油销售。活动期间,邹平22站爱跑98汽油销量同比增长190.6%,增量排名滨州石油第一。

算好库存账,未雨绸缪

活动前夕,邹平22站站长赵秀明认真研读营销活动优惠政策,将充值优惠、加油赠礼、抽奖赠礼等折合成优惠金额,让客户明确知道了省了多少钱。该站员工还通过打电话、发短信等形式告知客户活动内容,并通过微信群、朋友圈转发活动内容,加大活动宣传力度。同时,赵秀明根据近年来爱跑98汽油销量及商圈客户情况等安排爱跑98汽油的库存,以及作为赠品的玻璃清洗油膜、鸡窝纸的库存,确保活动顺利开展。

邹平22站还通过在现场摆放刀

旗、重新对爱跑98汽油区域画线、在加油机液晶屏上循环播放爱跑98汽油宣传视频、搭建汽油油样展示台、码放赠品堆头,营造爱跑98汽油热销氛围。

算好经济账,精准推介

“先生,现在加爱跑98汽油超300元,可获赠价值48元的玻璃清洗油膜及鸡窝纸,这样算下来比加92号汽油还便宜9分呢。机会难得,体验一下吧。”活动当天,赵秀明热情向客户推介。“好的,那就加满爱跑98汽油。”客户爽快答应。

活动期间,赵秀明及员工身穿绶带在现场向客户派发爱跑98汽油宣传折页,向他们介绍不同品号油品的情况,重点讲解爱跑98汽油动力强、抗腐蚀、保护引擎等特点,并耐心解答客户疑问,让他们了解并接受爱跑98汽油。

同时,赵秀明根据员工的不同性格特点合理分工,让员工做到高效配合,确保更多客户加满爱跑98汽油,并在加油卡、电子钱包充值后,能够获得充值券、油品券,以及抽奖兑奖、领取礼品等,进一步提升了客户满意度。

算好收入账,持续发力

“我们站在活动中爱跑98汽油增量排名位居滨州石油第一。根据公司的奖励办法,我们站获得增量升油奖励及排名奖励共计1600元。有付出就有回报,让我们总结经验继续加油。”活动结束后,赵秀明在班前会上向员工通报活动情况,并与员工共同查找活动中存在的不足、总结好的做法。

为提升爱跑98汽油销量,滨州石油在28座有爱跑98汽油的加油站持续开展了增量销售竞赛,并制定竞赛奖励方案,根据每个站点前期的销售状况确定任务指标,超额销量按升奖励。同时,他们设置销售竞赛“龙虎榜”,对增量、增幅前三名的站给予奖励。其中,邹平22站爱跑98汽油增量位居“龙虎榜”之首,赵秀明根据考核细则算出每名员工增量奖励并及时通报,让员工清楚知道付出努力会有怎样的回报,从而明确方向持续发力。

管理前沿 Oil Marketing Weekly