

个性化定制
满足消费者需求

□段明钊

随着春节临近,商家的营销活动层出不穷,花样翻新。某饮料厂家除了在外包装上增加喜庆元素,还根据消费者要求,印制消费者姓氏及其姓氏的由来、图腾,以个性化定制吸引消费者购买,尽管饮料价格比平日高出许多,但是销售火爆。个性化定制,让批量生产的饮料有了个性化标识,让消费者精神更愉悦、心里更满足。

加油站,作为营销一线,应调整营销思维,从顾客最看重的地方入手,尝试个性化定制营销模式。首先,要找准客户兴趣点。在竞争严重的成品油行业,只是宣传油品质量、品牌价值,不能完全吸引客户。该饮料厂家把消费者的姓氏由来、姓氏图腾印制在产品外包装上,契合了人们对姓氏文化兴趣点,有效提升了客户参与度。其次,要选择恰当的时机。春节讲究团圆吉祥,某饮料厂家为产品注入喜庆元素,与国人过年的理念相吻合,也是其热卖的原因。最后,要摸准客户心理。消费者都希望在消费的同时获取附加价值,个性化定制恰恰满足了客户的这种需求。

其实,中国石化去年推出的冬奥纪念版“冰墩墩卡”就是很好的尝试,加油站可以尝试这种个性化定制营销,在满足消费者需求的同时,提升经营业绩。

企业看台

Oil Marketing Weekly



阜阳石油

9座站完成光伏发电项目

本报讯 截至2021年底,安徽阜阳石油完成李洼、祥和等9座站的光伏发电项目,并与国家电网签订了发用电合同。该项目采用“自发自用,余电上网”方式,所发电量接入加油站内部配电箱,供站内使用,多余电量馈入公共电网。
(于海玲)

蚌埠石油

油气合建站实现开门红

本报讯 2021年12月26日,安徽蚌埠石油首座油气合建站开业一个月,天然气销量达160吨。开业期间,蚌埠石油加大宣传力度,提升品牌形象;建立客户群,了解客户需求及周边天然气价格;关注市场动态,灵活制定优惠政策,不断提升经营质量。
(贺建阳)

抚州石油

油品数质量抽检100%合格

本报讯 近日,江西抚州石油在当地政府管理部门抽检中,油品数质量100%合格。抚州石油通过卸油前核对油罐车各部位铅封是否完好,接卸时认真检测油品密度、温度、颜色、气味等,以及明确油罐车司机负责连接卸油口管线、计量员连接加油站油罐接口,严把油品数质量关。
(黄旭敏)

衢州石油

开展“多加油、加满油”活动

本报讯 1月,浙江衢州石油开展了“多加油、加满油”活动。活动期间,衢州石油实行一户一策,努力挽回流失客户;实行优化排班,联量梯度考核、销量上墙公示等,营造销售氛围;采取视频监控、现场暗查等方式,对加油站高峰期通过率进行抽检,确保活动质量。
(邱丽芳)

长阳石油

配合政府打非取得成效

本报讯 2021年四季度,湖北长阳石油配合当地科信局、公安局、应急局、市场监管局等部门,历时3个月,成功打掉一非法经营油品的黑窝点。2021年,长阳石油配合相关部门共查处3个黑窝点、查封1个橇装站、拆除10个自建罐等,有效净化了油品市场经营环境。
(云舒)



新年伊始,浙江省宁波市北仑区突发疫情,宁波石油立即开辟防疫车辆加油绿色通道,全力保障油品供应,并提供热水、洗衣、饭菜加热等便民服务,协助解决因疫情管控滞留司机的生活难题。图为北仑石油算山加油站员工为防疫用车加油。
(杨羽念)

牢记嘱托 再立新功 再创佳绩 喜迎党的二十大

沧州石油通过细心摸排市场、提供周到服务、挖掘重点客户等措施,三项指标排河北石油第一

紧盯客户做大做强直分销业务

□张洁 韩琳

2021年,沧州石油不断完善客户走访、维护、开发,通过细心摸排市场、提供周到服务、挖掘重点客户等措施,全面夯实客户基础,直分销计划完成率、同比增幅、差价收入等指标均排名河北石油第一。

细心摸排市场,大力走访客户

沧州区域内有4家炼化销售企业,周边还有40多家地方炼厂,直批市场竞争激烈。沧州石油与多个成品油销售企业、地方炼厂建立联系,搭建信息渠道,并订阅了“油品资讯”“金创联”等资讯,第一时间掌握市场动态及价格等信息。

同时,沧州石油加大客户走访力度,将走访任务落实到区域经营部、专兼职客户经理两个层面,并加强客户经理业绩跟踪与考核,每月通报走访情况,分析问题原因,让客户经理明确努力方向。

“我们把客户分为意向型客户、价格敏感型客户、中小型客户等三类,然后结合客户库存运转周期,有针对性地进行客户走访、回访。”客户经理杨建忠说,将客户资料逐个编号、分类,存入直分销客户档案。沧州石油有15名专兼职客户经理,他们深入市郊、县区开展市场调研,实地走访社会加油站、物流运输企业、商砼企业、加工制造企业等潜在客户,并与部分客户达成合作协议。2021年,沧州石油累计走访客户380家、1900余次。

服务细致周到,用心留住客户

“由于疫情反复,各行业的油品需求减少,要想办法留住客户。”客户经理薛庆申看着销售报表自言自语。面对特殊的市场形势,薛庆申重新制订走访计划,以打电话、发微信,以及建立客户群的方式与新老客户保持联系,并保持手机24小时开机,对客户需求做到有求必应。薛庆申还专门向当医生的爱人请教防疫知识,及时与客户分享,得到大量潜在客户的认可,为营销奠定了良好基础。

“薛经理,运输车抛锚了,客户还等着油呢,这可怎么办?”在一次油品配送中,运输车出现故障,司机小刘马上拨通了薛庆申的电话。“你先别

着急,我马上过去。”说罢,薛庆申立刻联系修理厂,并与维修人员赶到现场。很快,车被修好,油品按时送到了客户手中。还有一次,配送车不慎闯入限行区域,被交警扣留。得知情况,薛庆申马上前往现场协调,讲明油品是农业用油,得到了交警的谅解,最终,油品及时送到农户手中。凭借热心周到的服务,薛庆申拥有了众多粉丝,他们都愿意找他购油。

2021年,薛庆申个人直分销计划完成率177%,排名沧州石油第一。

另辟销售渠道,挖掘重点客户

“渤海新区多个建设项目被列为省属重点项目,将来港口的发展会更快。”在一次亲友聚会上,客户管理部

副经理韩琳得知这一消息后,立刻立马不停蹄地走访多个职能部门,大力宣传中国石化的油品质量、精确计量、售后服务等。通过不懈努力,韩琳成功开发某铁路工程的22个施工标段,并与多家单位对接了油品供应业务。2021年,沧州石油省属重点建设项目建设购油420吨。

2021年,渤海湾区域海警巡逻船增加了巡逻频次。沧州石油紧抓契机,与其签订了年度成品油销售框架协议,积极为海警提供油品配送、接卸等服务。2021年,渤海新区海上用油量较2020年增长65%。

经营方略
Oil Marketing Weekly

到站帮扶

为客户提供便利

□王艺蕾

2022年1月,贵州六枝石油组织机关管理人员前往大站、要站开展帮扶活动。活动期间,帮扶人员除了在现场为顾客提供加油、售货服务,还帮助加油站梳理各类档案、维护设备设施、打扫站内卫生等,为客户提供便利的同时,减轻了员工负担。图为六枝石油管理人员在郎岱加油站梳理客户档案。
(赵斌)

2022年1月,贵州六枝石油组织机关管理人员前往大站、要站开展帮扶活动。活动期间,帮扶人员除了在现场为顾客提供加油、售货服务,还帮助加油站梳理各类档案、维护设备设施、打扫站内卫生等,为客户提供便利的同时,减轻了员工负担。图为六枝石油管理人员在郎岱加油站梳理客户档案。
(赵斌)

避开,这让邱海天灵光一现,不要在加油站入口摆放水马围挡试试?邱海天将想法向上级汇报并得到支持,当天,12个水马围挡送达加油站。
如今,在航空路加油站入口,红黄相间的水马围挡将安全限界分得清清楚楚,有效解决了社会车辆乱停乱放的大难题。

技术人员余居伟于凌晨4时前往40公里外的蓬莱加气站。余居伟快速拆下接卸管线,小心翼翼装上车,然后一行人前往燃气公司。早晨8时,他们到达燃气公司,顾不上休息,与对方技术人员一起安装接卸管线。

“太感谢你们了!装置接卸口与气罐车的接卸口尺寸丝毫不差,可以安全接卸了!”燃气公司技术人员高兴地说。10时,燃气公司顺利开业,第一车液化天然气安全卸入储气装置。

微改造满足群众加油需求

□王艺蕾

2021年,江西南康石油从解决群众加油难题入手,逐站实施微改造,提升加油效率的同时,实现了顾客、员工双满意。

“别说车了,人都快转不开了。”城南站位于市区重点交通枢纽,尽管销量逐年递增,但是受地理位置限制无法扩建,加油现场常常发生拥堵。2021年,南康石油对城南站实施双罩棚改造。他们调整现场布局,扩增面积400平方米;为该站增添4台4枪智能加油机,且每台加油机汽油品种齐全;在地面涂刷多彩地坪漆,并标明油品标号;与银行合作,增添刷脸支付、无感支付等功能,这一系列举措提升了车辆通过率,更提升了顾客消费体验。

“怎么这么慢啊!”“就两台加油机,确实忙不过来!”赣丰站位于南康区人口最多的唐江镇,是当地唯一的中国石化加油站。由于站前马路扩宽,导致该站进出口收窄,加之仅有两台双枪加油机,已经不能满足客户加油需求。发现问题后,南康石油一方面与当地政府沟通,将赣丰站罩棚面积增加120平方米;另一方面为该站增加了两台4枪机,以提升加油效率。改造后,赣丰站轻油销量增长45%。

“前面有辆货车,把其他加油机挡上了。”龙岭站位于105国道,进站客户以货车司机为主。由于加油车道较窄,大型货车加油时会挡住其他加油机,造成汽车客户不能顺畅加油。问题出现后,南康石油及时拓宽龙岭站加油场地,并增加了副罩棚,使该站成为南康石油第一座双罩棚加油站。同时,他们扩大站内进出口、拉长加油区停车位,为货车、汽车加油提供便利。改造后,该站车辆进站率、通过率明显提升,柴油销量比改造前增长55%。

疏导图解决现场拥堵问题

□孙宗奎

“北进、南出。这疏导图好,一目了然。”安徽池州石油唐田加油站老客户贺先生加完油后,将车开到加油区说,“以前,来这里加油就怕无序和拥堵。现在按照站长发给我的疏导图,加油、加水快多了,时间能节省一大半。”

唐田加油站位于236国道旁的唐田镇,该路段是皖赣线长途货车必经之路。此前,该站配套设施不全,导致车流稀少。后来,该站增设了加水、洗澡、休息、购物、洗衣等配套设施,满足了货车司机的基本需求,进站率随之提升。

随着进站率的提升,拥堵问题也随之出现,司机怨声载道。站长王芳琴观察发现,加油站坐落在U形弯道里,只有让车辆循环进出才能解决拥堵。王芳琴找人绘制了一张“北进、南出”的疏导图,然后制成展板摆放在加油站进出口,并在加油车道两旁画出指示标志。同时,王芳琴将图发到客户群里,提醒客户“北进、南出,加油更顺畅”。醒目标识让客户一目了然,解决了因车多、路窄、场地小导致的车辆拥堵乱象,车辆通过率大幅提升。

水马围挡解决车辆乱停难题

临的老大难问题。为解决这个问题,前几任站长不是安装U形护栏,就是协调交警设置违规停车警示牌,或是安排员工看守,但都收效甚微。

前不久,加油站附近的一座老旧民房着火,由于消防车无法驶入狭长的小路,便试图在加油站入口搭云梯救人。然而,加油站入口停满了社会

车辆,消防车被迫准备在马路上搭云梯。好在民房火势不大且发现及时,消防官兵很快将火熄灭,但是这给他敲响了警钟,加油站入口无法顺畅通行的安全隐患必须消除。

第二天上班途中,邱海天看到市人民政府正在紧急抢修水管,周围围上了一圈水马围挡,车辆要绕行、行人要

连夜忙碌只为客户顺利开业

能正常开业。“从厂家发货,最少需要3天,那就无法按时开业了,我可担不起这个责任!”燃气公司技术人员黄先生得知情况后着急地说。“您先别急,我们想想办法。”黄晓阳安慰他。随后,他一连拨打了几家兄弟公司的电话,终于得到一条有用的信息:玉林石油有一条富余的接卸管线,接卸口尺寸正好合适。但新的问题又来了:浦北县到玉林市距离远,一来一回最快也要8个小时,不能保证燃气公司按时开业。

该燃气公司定于第二天上午开业,如果液化天然气无法卸入储气罐,将不

能正常开业。“从厂家发货,最少需要3天,那就无法按时开业了,我可担不起这个责任!”燃气公司技术人员黄先生得知情况后着急地说。“您先别急,我们想想办法。”黄晓阳安慰他。随后,他一连拨打了几家兄弟公司的电话,终于得到一条有用的信息:玉林石油有一条富余的接卸管线,接卸口尺寸正好合适。但新的问题又来了:浦北县到玉林市距离远,一来一回最快也要8个小时,不能保证燃气公司按时开业。

时间一点点过去,此时已经22时,黄晓阳、苏小梅还在想办法。“蓬莱加气站也有接卸管线,如果尺寸一致,可以先拆下来借给燃气公司使用。”想到这儿,他俩马上对比数据,确认蓬莱加气站的接卸口与燃气公司的接卸口尺寸、螺旋孔位均一致。为确保安全无误,他们又将接卸口数据、图片发给厂家技术人员,与对方反复研究安全性、可行性,直至凌晨2时。

短暂休息后,黄晓阳、苏小梅及技

术人员余居伟于凌晨4时前往40公里外的蓬莱加气站。余居伟快速拆下接卸管线,小心翼翼装上车,然后一行人前往燃气公司。早晨8时,他们到达燃气公司,顾不上休息,与对方技术人员一起安装接卸管线。“太感谢你们了!装置接卸口与气罐车的接卸口尺寸丝毫不差,可以安全接卸了!”燃气公司技术人员高兴地说。10时,燃气公司顺利开业,第一车液化天然气安全卸入储气装置。

山东石油商业客户中心通过组织讲师团队、设置专业课程,加强直分销人员的培训。“商客堂”让从业人员更专业

□刘霄

素质等方面发挥积极作用。

“感谢‘商客堂’,为大家提供了一个学习交流的机会,让我掌握更多的销售知识的同时,提高了我的学习能力、自主创新能力,令我受益匪浅。”2021年12月30日17时,广西钦州石油业务部副经理黄晓阳与客户经理苏小梅在对某燃气公司发来的接卸口尺寸时,发现储气装置接卸口与气罐车接卸口尺寸不一致。

该燃气公司定于第二天上午开业,如果液化天然气无法卸入储气罐,将不

能正常开业。“从厂家发货,最少需要3天,那就无法按时开业了,我可担不起这个责任!”燃气公司技术人员黄先生得知情况后着急地说。“您先别急,我们想想办法。”黄晓阳安慰他。随后,他一连拨打了几家兄弟公司的电话,终于得到一条有用的信息:玉林石油有一条富余的接卸管线,接卸口尺寸正好合适。但新的问题又来了:浦北县到玉林市距离远,一来一回最快也要8个小时,不能保证燃气公司按时开业。

时间一点点过去,此时已经22时,黄晓阳、苏小梅还在想办法。“蓬莱加气站也有接卸管线,如果尺寸一致,可以先拆下来借给燃气公司使用。”想到这儿,他俩马上对比数据,确认蓬莱加气站的接卸口与燃气公司的接卸口尺寸、螺旋孔位均一致。为确保安全无误,他们又将接卸口数据、图片发给厂家技术人员,与对方反复研究安全性、可行性,直至凌晨2时。

时间一点点过去,此时已经22时,黄晓阳、苏小梅还在想办法。“蓬莱加气站也有接卸管线,如果尺寸一致,可以先拆下来借给燃气公司使用。”想到这儿,他俩马上对比数据,确认蓬莱加气站的接卸口与燃气公司的接卸口尺寸、螺旋孔位均一致。为确保安全无误,他们又将接卸口数据、图片发给厂家技术人员,与对方反复研究安全性、可行性,直至凌晨2时。

时间一点点过去,此时已经22时,黄晓阳、苏小梅还在想办法。“蓬莱加气站也有接卸管线,如果尺寸一致,可以先拆下来借给燃气公司使用。”想到这儿,他俩马上对比数据,确认蓬莱加气站的接卸口与燃气公司的接卸口尺寸、螺旋孔位均一致。为确保安全无误,他们又将接卸口数据、图片发给厂家技术人员,与对方反复研究安全性、可行性,直至凌晨2时。

时间一点点过去,此时已经22时,黄晓阳、苏小梅还在想办法。“蓬莱加气站也有接卸管线,如果尺寸一致,可以先拆下来借给燃气公司使用。”想到这儿,他俩马上对比数据,确认蓬莱加气站的接卸口与燃气公司的接卸口尺寸、螺旋孔位均一致。为确保安全无误,他们又将接卸口数据、图片发给厂家技术人员,与对方反复研究安全性、可行性,直至凌晨2时。

时间一点点过去,此时已经22时,黄晓阳、苏小梅还在想办法。“蓬莱加气站也有接卸管线,如果尺寸一致,可以先拆下来借给燃气公司使用。”想到这儿,他俩马上对比数据,确认蓬莱加气站的接卸口与燃气公司的接卸口尺寸、螺旋孔位均一致。为确保安全无误,他们又将接卸口数据、图片发给厂家技术人员,与对方反复研究安全性、可行性,直至凌晨2时。

时间一点点过去,此时已经22时,黄晓阳、苏小梅还在想办法。“蓬莱加气站也有接卸管线,如果尺寸一致,可以先拆下来借给燃气公司使用。”想到这儿,他俩马上对比数据,确认蓬莱加气站的接卸口与燃气公司的接卸口尺寸、螺旋孔位均一致。为确保安全无误,他们又将接卸口数据、图片发给厂家技术人员,与对方反复研究安全性、可行性,直至凌晨2时。

时间一点点过去,此时已经22时,黄晓阳、苏小梅还在想办法。“蓬莱加气站也有接卸管线,如果尺寸一致,可以先拆下来借给燃气公司使用。”想到这儿,他俩马上对比数据,确认蓬莱加气站的接卸口与燃气公司的接卸口尺寸、螺旋孔位均一致。为确保安全无误,他们又将接卸口数据、图片发给厂家技术人员,与对方反复研究安全性、可行性,直至凌晨2时。

时间