



加油小百科

为啥加的油比油箱容量多?

□姚烽

很多车主加油时经常疑惑:“我这车的油箱容量是70升,但油表显示加了75升,是不是加油枪有问题?”其实,这并不是加油机的问题,汽车油箱标注容量不等于最大容量。

为了防止油品溢出,保障车辆行驶安全,根据国家标准《汽车燃油箱安全性能要求和试验方法》,油箱的安全性能要求“额定容量应控制在油箱最大液体容量的95%”,通常为最大容量的88%-90%。同时,由于汽油机挥发性物质,会热胀冷缩,厂家为了提高汽车的安全系数,在设计油箱时会留有10%左右的安全空间,油箱标注容量比实际容量要小。

所以,汽车生产厂家说明书给出的油箱容量,是油箱的标称容量,而不是油箱的实际容量,不能作为判断加油站计量准确与否的依据。

油站知识
百问不倒

加油站如何应对投诉

□龚良奇 盛永华

成品油销售属于服务行业,加油站每天要服务不同类型客户,在服务过程中,时会出现客户现场投诉情况。那么,员工如何有效应对投诉呢?

发生投诉“领进门”,遇到现场发生投诉事件时,服务人员需将客户领进办公室,避免事件扩大化,影响现场经营秩序。

客户抱怨“蛮横”,在听取客户抱怨时,不与其发生争执,而是以诚恳的态度倾听客户心声,详细记录事件经过。

分析原因“找重点”,在和客户沟通过程中,要冷静地分析事件发生的原因,查找问题、就事论事,避免毫无意义的争吵。

解决问题“寻方法”,双方充分沟通后提出解决方案,加油站要以良好的服务态度赢得客户理解和信任,主动向客户表示歉意及做好服务的诚意。

应对处理“要耐心”,处理问题时避免拖拉,如遇到事件无法解决或难以持续沟通时,要及时向上级汇报请求协助,避免影响事件后期处理。

对照分析“服务质量”,根据投诉事件类型要及时予以分析,吸取教训,避免同类型问题重复发生,提高加油站服务质量。

司机之家



浙江湖州石油良朋加油站

□徐婕

地点:浙江湖州石油良朋加油站位于安吉县204省道西,客户以货车司机为主。良朋加油站针对货车司机需求,开辟了“司机之家”,通过提供餐厅、休息区、淋浴室、洗衣区,以及安全停靠、道路救援、防盗保险等贴心服务,努力解决货车司机“急难愁盼”等问题,使“司机之家”成为他们的温馨港湾。



山东济南石油第137站郑洪刚



郑洪刚引导司机下载“加油中石化”APP。 李玉军 摄

优秀站长
谈管理

我叫郑洪刚,是山东济南石油第137站站长,2013年从部队转业到公司,16年军旅生涯,磨炼了我的思想意志。8年的加油站工作经历,使我从一名加油员,成长为加油站领班、站长、片区管理员、市公司企业管理部管理员,曾多次获得省公司“优秀员工”“优秀共产党员”等荣誉称号。



郑洪刚在为货车加油。 李玉军 摄

收入低找借口,而是为提升收入找突破口。”我自豪地回答。

以客户为中心,让头回答
变为回头客

检验团队是否优秀,销售数据最直观。面对市场变化,道路限行,物流园搬迁等不利因素,我带领员工不等不靠,树牢“以客户为中心”的服务意识,全力以赴拓展客户资源。

我通过对加油站商圈调研,结合市场实际情况,完善了客户维护、走访、开发方案,并给每名员工制定了客户开发任务,为他们划定了客户联系区域,动员他们利用上下班或周末时间加强客户走访,想方设法深挖市场潜力,开发并回流客户。半个月时间,我们站员工走访客户500余家,开发大客户20余家。

为稳定客户资源,我带领员工征求客户意见建议,根据客户需求不断改善服务,持续提高服务质量。为增强员工提升销量的信心,我现场指导员工规范服务动作,加强与客户沟通,并建立客户档案,每月根据客户用油情况,做好跟踪服务工作。我还自费买了几套维修工具、手机充电器、小药箱等,拓展了增值服务项目,提高了客户满意度,将很多回头客变回回头客,日均销售量也由10吨升至20吨。

137站作为柴油主力站,尾气处理液是支撑非油品销售的重要支柱。面对社会上尾气处理液价差大、质量低的现状,我在做好尾气处理液销售的基础上,不断增加商品品种,持续拓展非油品销售渠道。

“郑站长,怎么你一去,员工的积极性就调动起来了呢?你用的是什么办法,让员工做到站在与不在一个样的?”其他站长向我。“我们站每一个人都有责任担当意识,都具备自我管控能力,最重要的是,大家不再为经营

解了客户的所需所求,并以此调整销售重点。

在销售过程中,有位做医疗器械的客户说,他经常有应酬,而且喜欢喝酱香型白酒,但在很多饭店买不到。我便向客户推介赖茅酒,并向他承诺,只要有需求,一定送货上门。后来,我与这名客户成了朋友,我会时不时通过微信向他推送油品调价、商品促销、优惠政策等信息,使他对加油站有了更深入的了解。

“今天晚上我有个应酬,能不能给我送两瓶赖茅酒来?”一次,一个雨天,一位客户给我打电话。

“我知道妻子是好意,但我还是自己开车,把酒准时送到了客户手里。一周后,这名客户来到加油站,对我表示感谢,并再次购买了20箱赖茅酒。此后,这名客户成为我们站的忠实粉丝。

对自己影响最深的一句话:

“以客户为中心,立足本职、求真务实、勇于担当、拼搏进取。”

公司评价:

浙江石油经理 梁义忠:面对竞争激烈的市场形势,加油站要想发展壮大,必须以客户为中心。郑洪刚就是这么一位想客户所想、急客户所急的站长,他心里时刻装着客户,积极与客户交朋友,能够根据客户需要不断提升服务质量,使客户体验得到提升,他用自己的努力和奉献让客户切实感受到,只有在中国石化加油站才能加到放心油、买到心仪的商品。

加油站:浙江湖州石油
商品名称:谷康乐派牌“大米+食用油”黄金组合
商品特色:谷康乐派粮油品牌,通过科学种植培育、精选优质食材,确保产品绿色、健康、清香。

营销能手
说技巧

我叫徐春梅,是浙江衢州石油马墩口加油站员工。我于2014年12月入职中国石化,一直在加油员的岗位上兢兢业业,为顾客提供优质服务。我还在工作中摸索总结燃油宝销售技巧,实现个人燃油宝年销量破万瓶,月均销量超千瓶,最高一个月达2045瓶,成为衢州石油的“霸王”,多次被浙江石油、衢州石油评为“先进工作者”,还获得“燃油宝销售标兵”荣誉称号。



徐春梅在整理商品。 邱丽芳 摄

浙江衢州石油马墩口加油站徐春梅

□徐春梅/口述 邱丽芳/整理

现身说法+多方佐证,让人更加信服

我在入职加油站前曾在某珠宝店做过营业员,销售珠宝不仅对产品了如指掌,而且需要用心了解客户需求,并付出努力。虽然在价值上,燃油宝与珠宝媲美,但它们在销售的本质上是相同的。我除了花大力气全面了解燃油宝的功效、原理、使用方法、品牌优势等,还关注了一些权威媒体及公众号,学习关于汽车的维修保养、营销技巧等专业知识。

我在入职加油站前曾在某珠宝店做过营业员,销售珠宝不仅对产品了如指掌,而且需要用心了解客户需求,并付出努力。虽然在价值上,燃油宝与珠宝媲美,但它们在销售的本质上是相同的。我除了花大力气全面了解燃油宝的功效、原理、使用方法、品牌优势等,还关注了一些权威媒体及公众号,学习关于汽车的维修保养、营销技巧等专业知识。

在现场推介的时候,经常会遇到各种各样的问题,诸如“让我们买燃油宝,是不是你们的油品质量不行啊”“油价这么高,为什么不在油里添些清洁剂”等,这时,我会耐心地向他们介绍燃油宝的功效、原理,以及国家发改委于2008年底取消清消剂加价在汽油价格里的规定,然后向他们讲述自己及亲友使用燃油宝的感受,用数据让顾客最为关心的需不需要添加、能不能清除积炭、

能否帮助降低油耗等问题进行佐证。如“我的车连续用了两组燃油宝后,油耗从百公里10.5升降到10升,提速比以前快一些”“我朋友的车在低挡挡高挡踩油门时有异响,用了3瓶燃油宝后,换挡流畅了,没有了原来的那种顿挫感”“您可以翻下随车的用户手册,奔驰、宝马的车主都要求车主使用添加剂”。通过现身说法或用具体数据、用户手册进行佐证,会让人更加信服。

我在多年销售工作中,通过不断摸索、实践,改进,总结了一套推介话术。

我在入职加油站前曾在某珠宝店做过营业员,销售珠宝不仅对产品了如指掌,而且需要用心了解客户需求,并付出努力。虽然在价值上,燃油宝与珠宝媲美,但它们在销售的本质上是相同的。我除了花大力气全面了解燃油宝的功效、原理、使用方法、品牌优势等,还关注了一些权威媒体及公众号,学习关于汽车的维修保养、营销技巧等专业知识。

在现场推介的时候,经常会遇到各种各样的问题,诸如“让我们买燃油宝,是否

能帮助降低油耗等问题进行佐证。如“我的车连续用了两组燃油宝后,油耗从百公里10.5升降到10升,提速比以前快一些”“我朋友的车在低挡挡高挡踩油门时有异响,用了3瓶燃油宝后,换挡流畅了,没有了原来的那种顿挫感”“您可以翻下随车的用户手册,奔驰、宝马的车主都要求车主使用添加剂”。通过现身说法或用具体数据、用户手册进行佐证,会让人更加信服。

我在多年销售工作中,通过不断摸索、实践,改进,总结了一套推介话术。