

优秀站长
谈管理

浙江温州石油瑞平加油站刘少春

“换位顾客,想想我要什么样的服务”

刘少春

工作单位:浙江温州石油瑞平加油站站长
入职时间:2006年(16年的加油站工作经历)
工作岗位:从加油员逐渐成长为记账员、站长、片区管理员
获奖情况:多次获得温州石油优秀员工、优秀站长、优秀党员等荣誉称号,以及浙江石油非油品技术比武个人金牌



刘少春在为客户服务。 张彩燕摄

顾客戴手套自助加油不妥

□黄旭敏

目前,天气比较寒冷,不少车主把自己包裹得严严实实的,手上也戴上了手套。戴手套无可厚非,但是手套自助加油就危险了。手套的材质大多为腈纶、涤纶等,只要摩擦或手套触碰加油机,就容易产生静电,可能引燃站内汽油挥发的

气体。因此,加油时不要戴手套。
为了避免静电引发事故,顾客在加油前,首先要放电,即把手放在加油机上的防静电装置上或操作键盘上放电。其次,加油期间不要再回到车里,或整理衣服,避免重新产生静电。再次,尽量将加油枪伸进油箱口,减少加油过程中汽油的挥发,从源头上减少起火介质。最后,加油完不要马上拔加油枪,因为油枪脱停后会有部分油品残留在枪口,而油枪跟静电相通,容易引发火灾等事故。

汽油颜色的不同,
能否代表汽油质量存在差异?

□李方征

不少车主在加油时,发现很多地区或是不同加油站的油,颜色竟然是不一样的。有的是白色汽油,像水一样透明,有的则是黄色汽油。汽油颜色差别是否代表质量有差异,什么颜色的汽油最符合标准呢?

其实,汽油质量的优劣与颜色深浅并无关系。颜色的深浅并不能判断油品是不是合格或者不合格。原油的产地不同,不同的炼厂采用的炼油工艺不同、使用的添加剂不同等,都会造成成品油的颜色不同。

油品颜色不同有多方面的原因,第一,油罐或管道等存储装置受到污染的话,油品颜色会加深。第二,汽油被氧化后,颜色也会加深。第三,人为添加了一些添加剂,有些添加剂怕光,在光的作用下可能会发生分解,在这种情况下也可能使油品颜色加深。

目前,国标对成品油颜色没有统一规定,因此,同一标号的成品油如果颜色不同,并不代表油品本身质量有问题。根据经验,成品油的颜色如果在水白色到浅黄色的范围内,都属于正常颜色。判断汽油质量只能进行试验,只能通过鉴定。

油站知识
百问不倒

为客户加油应注意什么

□曾州湘

加油站是一个存储、销售油品的公共服务场所,由于成品油是危险化学品,员工在为客户加油时应该注意以下几点,确保安全万无一失。

1.告知客户禁止吸烟。汽车驶入加油站后,客户不论在站内还是店内,都不能吸烟。因为可燃性气体聚集过多,细微火星都可能引发火灾。

2.告知客户禁止接打手机。接打手机时,手机内部的电流增大,会产生射频火花,导致爆炸。

3.告知客户停车熄火加油。停车熄火可以保证加油安全,避免发生危险情况。

4.告知客户禁止使用塑料容器装油料。油品在塑料桶里摩擦会产生静电,由于塑料桶是绝缘体,不能及时将静电排除,当静电在塑料桶内积聚到一定程度后,会与油料蒸汽产生反应,严重时会发生爆炸。

5.告知客户禁止在加油站内修车。维修汽车时,高温零部件或电气系统漏电可能引发火灾,同时维修工具之间碰撞、摩擦也容易产生静电和火花。

6.告知客户油料不要加得太过,容易造成漏油,加油量以加油机自动跳枪为宜。



刘少春在向顾客推介商品。

张彩燕 摄

□刘少春/口述 张彩燕/整理

干好工作有章法

作为一名共产党员,“全心全意为人民服务”“舍小家为大家”的思想已经深入我的内心。
在销售工作中,我独创“望、问、销、数、赛、评”的“少春经营工作法”,通过发掘顾客、询问喜好,搭配商品、数据分析、比学赶帮、点评过程,不断提升经营工作质量。

同时,我以“望、问、动、赛、评”的“少春培训工作法”提升员工业务能力。现场,我会观察员工的性格特点,询问他们的工作特长,有针对性地地进行指导,并督促他们多动手,组织开展销售竞赛、对销售过程进行点评等。渐渐地,站里的“大师傅”多了起来,其中部分“大师傅”被派往苍南、瑞安等片区及分公司,成为优秀的经营管理人员。

我还采取“望、问、摸、整、评”的“少春基础工作法”加强油站管理,通过日常检查、询问专家、实地演练,加强整改、评估改善等措施,稳步提升管理水平。

2021年,瑞平加油站油品、非油品经营都取得了较好的成绩,其中汽油持卡消费比例排名温州石油第一。

补足短板有办法

刚到瑞平加油站时,我内心非常忐忑。瑞平站是温州石油的标杆站,各项指标名列前茅,不过,该站汽油持卡消费比例较低,是短板。据高该站汽油持卡消费比例,让加油站再上一个台阶,成为我的工作目标。

确立目标后,我召开专题会议,强调提升汽油持卡消费比例的重要性,并布置持卡任务、制定考核办法。考核以比赛的形式进行,每天,班组在工作群通报持卡消费数据并做好记录,当班汽油持卡消费比例同比提升的班组可拿到奖励,下降则无;月底,按照班组成绩分配奖励。办法实施后,我每天都会准时参加班前会,嘱咐员工记住持卡任务、佩戴二维码牌。

并要求员工知晓上个班组、当班班组的汽油持卡消费数据,做到心中有数。我们站通过每日在工作群通报,在班会上汇报的方式,调动了员工推介加油卡的积极性。

同时,我们站通过调整加油卡推介话术,促进汽油持卡消费比例提升。员工改变以往直接询问的方式,由“您办张卡吗”改为“您好,加几号油,您把卡给我,我来加油”。当客户表示没有卡时,员工便会建议“那帮您办张卡吧,只需10秒”“加油卡加油可免费洗车,还送优惠券”,同时拿出二维码牌让客户扫码办卡。不少客户接受了员工建议,很快完成了办卡、充值、加油、洗车等业务。

经过全站员工的努力,我们站的汽油持卡消费比例不断攀升,汽油销量实现环比、同比增长。2021年,瑞平站汽油持卡消费占比由最初的27%升至57%。

服务顾客有想法

“加油站的工作就修辛苦的,了,没想到顾客还那么多要求。”一次,新来的后备站长向我吐槽,“如果我们站站长问我。其实,我也没有什么特别的方法,主要是换位思考,如果我是顾客,想要什么样的服务?服务过程中,我们会为货车司机提供清理车内垃圾、赠送一次性垃圾袋、提供停车休息区等一条龙服务,为小客车司机提供“一键到车”、送货到后备箱等服务,不断提升客户消费体验。”来瑞平站加油感觉特别舒服,员工服务亲切、环境干净整洁。”瑞平站的老客户郑女士这样赞道。



刘少春在整理员工工牌。

张彩燕 摄

对自己影响最深的一句话:

“如果你不能成为前行中的巨轮,那就从巨轮上的一颗螺丝钉做起;如果你不能成为太阳,那就从当一颗星星开始。决定成败的并不取决于你能力的大与小,而是用心做一个最好的你,最大限度地去奉献你的光与热。”

公司评价:

温州石油副总经理许雪斌:刘少春是我们温州石油的“铁人”,面对困难从不退缩,只会越挫越勇、越战越勇,有一种不服输的精神,有着“谁说女子不如男”的气魄。面对工作,她从不打折扣,要求自己非常高,坚信办法总比困难多,持续发扬有条件要上、没有条件创造条件也要上的进取精神,认真完成各项工作任务。她还是一名优秀的培训师,培养出来的“大师傅”,销售业绩不计其数,学员的成功让她更加干劲十足,也带动了整个片区乃至整个分公司的销售氛围。她更是一名新时代的奋斗者,一位扎根基层的优秀共产党员。

营销能手
说技巧



李小海在查询销售数据。 周琳摄

江苏扬州石油秦邮加油站李小海

李小海

工作单位:江苏扬州石油秦邮加油站
入职时间:2002年(20年的加油站工作经历)
工作岗位:从加油员逐渐成长为领班长、站长
获奖情况:个人尾气处理液销售额突破百万元,在销售公司劳动竞赛中获得“易捷之星”荣誉称号

汽油站“跑”出柴油车“尾气”销售达人

□李小海/口述 陈丽茹/整理

跑市场,变“坐商”为“行商”

屏淮加油站位于高邮城区,是座汽油站。要想销售尾气处理液,光在加油站等待客户上门是不行的,加油站外才有更大的销售空间。我将油站附近的物流企业进行了梳理,制订好走访计划后,利用下班时间或周末,开车带着尾气处理液一家一家上门推介。第一天,我跑了两三家物流企业,都被拒绝了;接下来的两个多月,我又跑了37家物流公司,还是空手而归。

万事开头难,在四处碰壁之后,我琢磨着,想要把产品卖出去,就要让客户了解产品的优势。一个周末,我开车走访客户,发现油站周边新开了一家汽修公司,主要开展货车保养业务。我想,机会来了,便立马上门推介尾气处理液。“使用劣质产品容易损坏车子,我们中国石化推出的悦泰海龙尾气处理液质量过硬、规格丰富,我们可以为您提供配送服务,您考虑一下吧。”客户听了我的介绍后,对产品很满意,第一次就采购了10吨尾气处理液。

一天,我走访过的物流公司马先生来站加油,我主动迎上前:“马先生,中国石化的悦泰海龙尾气处理液品质非常好,而且现在在活动,您可以买几桶试试。”这次,他同意先买50桶10公斤装的尾气处理液试用。

在推介过程中,虽然遭遇了很多次拒绝,但是我始终没有放弃,一次失败了,就再来第二次、第三次,很多客户在试用过程中逐渐成为忠实客户。在第二轮客户走访中,有8家大客户跟加油站签订了采购协议。

强服务,变“回头客”为“回头客”

在跑客户的过程中,我始终把服务放在第一位。一次,我得知某车队需要大批尾气处理液,便上门走访,但该车队表示已有供货商了。我没有放弃,仍不时上门推介,给客户留下了深刻印象。直到有一天晚上,车队负责人打来电话说:“我们的供应商断供了,你能马上送50桶尾气处理液过来吗?”听到这个消息,我欣喜若狂,立马放下碗筷,将一桶桶尾气处理液搬上车,驾车140公里,往返两趟,及时将商品送到车队,对方连声感谢。随后,我将发票开好,送到客户手中:“你这服务太到位了,这次多亏了你,以后常合作。”我的增值服务得到客户肯定,十分开心。

我们站虽是汽油站,但是我会站在站上准备300桶20公斤



李小海将尾气处理液搬到车上,准备为客户送货。 周琳 摄

使用情况、配送频率等,给予客户合理化建议。

“张先生,年底了,就要进入货运高峰了,用不用我帮您联系一下中央仓,给您配送一批尾气处理液?”“好的,谢谢提醒。”我通过微信问候、电话联系等,了解客户尾气处理液的使用进度,并结合当前开展的促销活动为客户算经济账,帮助他们享受实实在在的优惠,巩固合作关系。

开发客户与维护客户相辅相成,我通过回访,不仅能了解客户动态,而且能深挖潜在客户。我在为某客户配送尾气处理液期间,通过打电话、发信息、上门回访等方式与对方保持紧密联系。基于对产品质量及售后服务的认可,该客户将其下属单位介绍给我,使我们站月增尾气处理液销量30吨。如今,该客户及其下属单位每月在我们站采购尾气处理液60吨。

有人问我销售秘诀,其实就不是既要跑客户,而且还要常联系、常回访,把客户当朋友处。当做好了该做的事情,老客户自然愿意介绍新客户给你。2021年10月,老客户姚先生给我介绍了新客户,月增尾气处理液销量5吨。

对自己影响最深的一句话:

“没有压力就没有动力,你今天的努力,决定了你明天的样子。”

公司评价:

扬州石油非油品经理施翔:李小海在工作上兢兢业业,做好油站管理的同时,不局限于守着自己的一亩三分地,而是不断开拓销售市场。他本人多次被评为扬州市先进工作者、优秀加油站站长,他所带领的屏淮加油站也多次获得“扬州石油先进集体”荣誉称号。

面对激烈的市场竞争,李小海调研分析加油站商圈,以尾气处理液销售为突破口,坚持走访、回访,以客户为中心,用真情真心打动客户、用优质服务打开销路,得到了客户认可。接下来,扬州石油将持续增强员工“市场是地位、客户是饭碗”的意识,宣传树立“每个岗位都是经营点、每位员工都是客户经理”的理念,抓住营销机遇,提升经营量效。

创意陈列



地点:河北石家庄石油黄河大道加油站
堆头名称:感受冰雪魅力
造型寓意:将冬奥会吉祥物冰墩墩、雪容融以及部分徽章、文具等商品摆放在展台上,并融入冰雪、春花等设计元素,店内装饰,寓意徜徉冰雪世界、乐享冰雪运动

张继恩 摄



因人而异兑换易积分

□覃露

自贵州六盘水石油推出易积分兑换活动以来,凤凰加油站利用进站客户多、兑换商品多的优势,加大兑换力度。2021年,该站易积分兑换额在六盘水石油名列前茅。

该站销售能手金玉灵在介绍易积分兑换经验时说,首先,推介要因因人而异,在提醒客户手机积分过期期的同时,重点向女性客户推介可兑换的日常用品,向男性客户推介有助于保养汽车的燃油宝、玻璃水,向带孩子的客户推介纸尿裤、牛奶等,这些与生活相关的商品很能引起他们的兴趣。其次,营造氛围吸引顾客,可在加油现场的液晶显示屏滚动播放活动信息、广播喇叭或张贴海报宣传活动内容,以及在易积分店内摆放可兑换的商品,以吸引客户咨询、兑换。最后,分解任务并跟踪落实,将任务分解到每天、每班、每人,站长每日在工作群通报完成情况,表扬先进、督促后进,持续做好易积分兑换工作。



地点:中石化壳牌昆山山湾加油站
堆头名称:你若盛开,蝴蝶自来
造型寓意:天千万物,人和自然都期待甘露的浸润,契合消费者心理的城市加油站人造景观令人心旷神怡。

褚再明 摄