

## 牢记嘱托 再立新功 再创佳绩 喜迎党的二十大

## 基层述说

Oil Marketing Weekly



## 雪天车轮被卡 帮忙清理杂物

□代玲/口述 徐婕/整理

我是浙江湖州石油官泽加油站员工。2月的一天,湖州地区迎来强降雪天气。很快,屋外变成银装素裹的世界。我扫雪时,突然看到不远处有一辆黑色轿车停了下来,一位30多岁的男司机下车后盯着车轮直叹气。

我猜想他可能遇到了麻烦,车停在油站人口处很不安全。于是,我走过去询问是否需要帮忙,司机告诉我他带家人从温州来,因为雪太大,车轮被积雪里的杂物卡住了。于是,我和司机一起把车推到安全地带,并找来一根木棒清理车轮上的积雪。过了一会儿,积雪被清理完毕,但卡在车轮里的树枝等杂物还没有被清理出来。于是,我找来卫生钳,趴在地上把杂物一点点夹出来。清理干净积雪和杂物后,车辆可以正常行驶了。

“雪天驾车一定要注意安全。”我叮嘱道。司机感激地对我说:“真是太感谢您了,冒着这么大的雪帮助我们。”坐在后排的女士拿了一大袋特产要送给我,被我谢绝了:“这只是举手之劳。”

## 车辆断油抛锚 救急送油解难

□李宏鸣/口述 林晓春/整理

我是福建三明石油将乐片区零售经理。前不久的一天上午,一辆轿车驶入我站,车主林先生急匆匆地从车上下来,焦急地寻找站长,声称要购买92号汽油救急。由于他没带身份证件,无法登记个人信息,站长按规定无法为其办理散装汽油销售手续。

在站长的指引下,客户找到正在值班的我,说明了外购汽油的原因。原来,他父亲开的轿车在县城三华桥红绿灯处断油抛锚。抛锚时正值早高峰,车停在十字路口严重阻碍了车辆通行,交警责令其迅速离开,否则将对其进行违停处罚。

了解情况后,我迅速放下手头工作,先用专用铁桶装了20元汽油为抛锚的车辆送去。待车辆启动后,我又带他们到站补办购买散装汽油的手续。见燃眉之急得以解决,林先生长舒一口气,并连声向我道谢,临走时还在我站把油箱加满了。

## 患病老人迷路 热心助寻家人

□袁延冰/口述 吕政华 黎彩/整理

我是广西玉林石油兴业庞村加油站员工。

2月的一天晚上,我正在加油站值班,趁没车进站,打算到油罐区巡检。正准备离开加油现场时,我突然看到一位白发苍苍的老人在进站口处徘徊。我立即迎上前,想劝老人不要在进站口逗留,以免发生交通事故。可与老人交流时,我发现他说话语无伦次。

为了老人的人身安全,我赶紧把他搀扶到站,并为他倒了一杯水。可老人的情绪十分激动,还要起身往外走。我赶忙拉住他,耐心安慰他。见我没有恶意,老人才安心坐下来。

得知他还未吃晚饭,我立即为他泡了一碗方便面。由于老人无法说清家人的信息,我只好拨打了报警电话。很快,民警赶到我站了解情况,把老人接到了派出所。

事后,我通过派出所得知,那位老人患有阿尔茨海默病,当天晚上走出家门后迷了路,见加油站有灯光便走了进来。现在,他的家人已把他接回家,我悬着的心这才放了下来。

## 车辆爆胎趴窝 热情帮换轮胎

□朱汝军/口述 朱瑶/整理

我是江西赣州石油社溪加油站站长。

目前,我像往常一样在加油现场为来往车辆加油,发现一辆白色小轿车在油站入口处停靠,影响了车辆通行。我赶紧上前疏导,得知车辆爆胎无法移动。车主是一位年轻女士,急得团团转,说自己是新手不会换胎。看到她为难的样子,我说:“您别着急,车辆有备胎的话,我和同事可以帮您换。”

得到她的允许后,我和同事帮她把抛锚车推到油站对面的安全空地,先把螺丝拧松,再用千斤顶把车支起来换胎。仅用不到15分钟,我们就换好了轮胎。车主十分感动,连连向我们道谢:“今天如果不是你们帮忙,我真的不知道该怎么办才好。”

几天后,抛锚车车主和家人再次来到我站道谢,我笑着说:“出门在外谁都会遇到麻烦事,能帮上忙我们也很开心!”

□龚良奇文/图

“哪个商品摆放在哪儿、参加什么营销活动,别人可能不知道,但卢雪莲肯定一清二楚。”提起浙江杭州石油莫干山路加油站便利店管理员卢雪莲,该站站长楼逸舟竖起大拇指满脸敬佩,“她在工作岗位上拼了一辈子,只为做好非油销售。”

心无旁骛做销售的卢雪莲,用14年将莫干山路加油站便利店打造成了全省首个“易捷精品店”,连续7年跨入易捷“千万元”俱乐部。如此优异的成绩,卢雪莲觉得自己只是尽了本分。

## 在摸索和总结中非油销售额节攀升

从2016年成为全省首座千万元门店,到2021年非油商品销售额达1625万元,莫干山路加油站不断创造奇迹,多次获得分公司便利店销售冠军。

成绩来之不易。莫干山路站位于市中心,附近一公里范围内有十余家商超,竞争十分激烈。

刚开始,卢雪莲只能根据便利店销售数据分析客户消费习惯。“当时没有经验可循,完全是摸着石头过河。”回忆个中滋味,卢雪莲觉得“非

常烦琐”。同样的商品摆在不同位置,销售额就不同。卢雪莲不断优化商品陈列和店内布局,并通过策划主题营销活动和制订商品销售计划,使莫干山路站便利店销售额不断创新高。

每年“年货节”“易享节”等大型主题营销活动,令卢雪莲又喜又怕,喜的是这些活动能快速提升油站非油销售额,怕的是员工忙得没时间休息。活动开展期间,白天,她带领员工忙着现场销售、补货;晚上,他们还要整理仓库、分析数据,十几个小时连轴转是常态,但没人偷懒,也没人请假。

“销售额越高,大家收入就越高,干劲也就越足。”卢雪莲说,看着大家通过努力收入不断提高,是她最欣慰的事。

## 分析客户需求推荐合适的购买方案

“担任便利店管理员要有急性子,无论卸车、清点,还是补货、送货,都要速度快,才能保证商品不脱销。”卢雪莲说。每天到岗后,她就像上了发条的机器,忙个不停。

便利店现场忙碌时,她也会和员工一起推介非油品。“老将出马,一个顶俩”,无论是商品质量还是活动价格,她都了然于心,帮客户分析需求,

## 推荐合适的购买方案

经验源自平时的积累。从事便利店管理工作后,为掌握市场同类商品的销售情况,卢雪莲一有空就逛超市,看品牌、记价格,进行分析对比,从而帮客户选择最优购买方案。前段时间,一位中年男子在莫干山路站选购大米时,经卢雪莲对比推介觉得实惠多多,一口气购买了5袋。

“帮助顾客算好经济账,能够培养顾客消费习惯。”卢雪莲认为,要薄利多销长期经营,有客户就会有市场。如今,到莫干山路站便利店购物的多为老客户,他们为便利店贡献了70%的销售额。

## 她有一套便利店管理思路

“做大销量的前提是货源充足、方法得当。”为了备好货,在卢雪莲的建议下,莫干山路站在营业房旁新建临时板房,存放整箱饮料商品。便利店经营管理的方方面面,卢雪莲都有自己的思路。

作为全省燃油宝销售明星站,卢雪莲参与并见证了莫干山路站每一名销售能手的成长。平时,她利用班前例会给大家培训销售理论知识,还经常到现场激励,调动大家的销售积极性。2021年,莫干山路加油站售出燃油宝逾两万瓶,诞生销售能手13



图为卢雪莲搬运商品补货。

名。

为让员工有更多的时间在现场推介,卢雪莲每天上班第一件事就是提前备足仓库货品、补齐货架商品,解除大家的后顾之忧,让他们全心全意做好现场服务。对新开展的营销活动内容,她总是不厌其烦地一遍又一遍为员工讲解,还整理出要点发给员工学习。

在便利店管理员岗位上,49岁的卢雪莲饱含激情,似乎有用不完的力

气。还有一年,她就要退休。“卢雪莲退休后,谁来顶上?”这个问题摆在了莫干山路站站长楼逸舟面前。卢雪莲了解站长的为难后,主动提出将自己工作经验整理成册,给其他同事借鉴,在退休前做好“传帮带”。



## 精英展台

## “不放弃一个潜在客户”

□黄卿

2月的一天,中石化壳牌(江苏)公司苏州区域团队经理付应伟走在去油站的上班路上,眉头紧锁。他在为自己管理的两座大站如何实现提量增效犯愁。

大学毕业后,付应伟来到中石化壳牌工作,通过一步步努力成长为团队经理,负责管理苏常站和超越站这两座大站。去年,两座站的成品油销量逾4万吨。

但今年以来,这两座站的市场环境不容乐观:周边系统外加油站不断降价,分流了客流量。每天,付应伟都要在微信上和定点加油客户确认加油时间,并做好详细记录,但销量还是没有起色。

“如果机出零售量暂时上不去,就要把重点放在零售配送上,不能放弃一位潜在客户。”付应伟说。一次偶然的机会,一位到加油站买大米的客户说,自己所在的工地食堂最近加班加点赶工程。付应伟眼前一亮,立即开车赶到客户所在的工地。看着忙碌不停的机械设备,他想,要是能把该工程客户开发成零售配送客户,一定能带动油站销量大幅提升。

想到这儿,他把车停在路边,走上前与工地负责人套近乎。第一次攀谈,付应伟没有直接推介,而是先了解了工地的基本情况、机械设备数量及用油量。通过交谈得知,该工地开工后月均柴油用量100吨,而且工地负责人李先生碰巧和自己是安徽老乡,这一下就拉近了他们之间的距离。

第二次来到工地,付应伟整整齐齐地穿上了中石化壳牌红艳艳的工作服,正式登门拜访。得知李先生过年没回家,付应伟特意给他带来了父母灌制的香肠、腌制的腊肉和火腿,让李先生在外地也能吃上家乡味道。果然不出所料,李先生十分感激。趁热打铁,付应伟向李先生介绍了自己拜访的目的,得知李先生负责的工地一直从某社会加油站购油,虽然价格便宜,但是油不耐烧,且经常有设备加油后出现故障。付应伟耐心地向李先生介绍中国石化油品质量优势,并为他算账:“中国石化的油品质量有保证,不会损坏设备,光设备保养和维修就能帮您省下一大笔钱。”

综合对比后,李先生被付应伟的专业和真诚打动,爽快地说:“小老乡,我信你,以后我就从你们中石化壳牌购油!”



池州石油开展服务标准化培训

为积极开展“百城万站·卓越服务”劳动竞赛,促进服务质量再上新台阶,安徽池州石油分别在5个片区组建示范队,开展手势、提示、问候语等服务标准动作专项培训。培训以“实操+考核”为主,通过示范队服务标准化训练,带动全员提升服务水平,以更高标准服务客户。图1:示范队在济池路加油站现场培训。图2:示范队队员互相检查仪容仪表。孙宗奎 摄

## “站在客户角度办实事”

梁艳工作的加油站变了,不变的是她在精心服务中与客户结下的深厚情谊,很多客户仍专程找她加油、购物

□侯秋芳

采购的油品,我负责到底!”梁艳拍着胸脯表态。

“比起价格,大客户更看重售后服务。”多年的销售经验,让梁艳深谙这一道理。在推介时,她着重介绍中国石化油品的数质量优势及周到的售后服务。与王先生的公司签订购油协议后,每车油梁艳都施封后亲自押送,无论是加油小票打印、发票开具,还是财务资料办理,她都提前准备好,不让客户操一点心。

她还主动当起客户的“油管家”,随时关注对方用油动态并及时提醒补充库存。“你办事我百分百放心,以后我有事就找你!”一次次贴心服务后,王先生成为新世纪站忠实的柴油大客户,月均用油量逾130吨。去年,新世纪站成品油销售量比上年增长13%。

## 贴心售后服务,让客户百分百放心

“你们有没有负责售后的人,我担心购油后出问题没人管!”刚开始,王先生对与中国石化加油站合作有顾虑。“您试着信我一回,以后您公司

定有问题!”一天晚上8时许,梁艳下班刚回到家就接到老客户王先生的电话,对方焦急地说:“我价值100多万元的奔驰豪车加了你们的油就停摆了!”

“您先别着急,我马上到现场!”顾不上吃晚饭,梁艳叫上配送车师傅就直奔王先生所在工地,现场对油品采样后加急送到油库化验。次日清晨,她就把合格的油品检验结果送到客户手中。

经维修员排查,发现王先生的设备是因为加注了劣质的车用尾气处理液才停摆。“梁站长,是我怪错了你,以后购买油品和车用尾气处理液我只认中国石化,再也不贪小便宜了!”王先生悔不当初,当即找梁艳下单购买50吨柴油和20桶车用尾气处理液。

“做销售要站在客户角度办实事,口碑好了生意自然就来了!”梁艳说。去年,在她的带领下,新世纪加油站实现口碑、销量双丰收,其中小额配送量比去年增长逾三成。

## 记客户所需,销适销对路商品

“美女,我们‘年货节’活动开始了,前几天您看中的粮油也参加活动,趁这两天货全您快来挑选。”杨总,赖茅酒难得搞团购活动,建议您多囤几箱,我帮您送货上门。”……担任施州站站长后,恰逢“年货节”活动开展,梁艳挨个儿给客户打电话通知。

“小町米和国宝米各要10件,食用油我到店选,梁站长你可真是有心人,我都忙忘了,你还帮我记着呢!”客户刘女士抓住活动时机为公司食堂囤了一批粮油。“年货节”活动开展以来,梁艳立足客户需求研究营销方案,精心挑选粮油、赖茅酒、鸥露纸等重点商品,带领员工利用微信群、朋友圈开展宣传,对针对性地向不同客户推介不同商品,引导客户消费,并及时送货上门,以点带面做大非油销售。1月,施州加油站非油基础品类营业额同比增长两倍,实现开门红。

## 车辆爆胎趴窝 热情帮换轮胎

□朱汝军/口述 朱瑶/整理

我是江西赣州石油社溪加油站站长。

目前,我像往常一样在加油现场为来往车辆加油,发现一辆白色小轿车在油站入口处停靠,影响了车辆通行。我赶紧上前疏导,得知车辆爆胎无法移动。车主是一位年轻女士,急得团团转,说自己是新手不会换胎。看到她为难的样子,我说:“您别着急,车辆有备胎的话,我和同事可以帮您换。”

得到她的允许后,我和同事帮她把抛锚车推到油站对面的安全空地,先把螺丝拧松,再用千斤顶把车支起来换胎。仅用不到15分钟,我们就换好了轮胎。车主十分感动,连连向我们道谢:“今天如果不是你们帮忙,我真的不知道该怎么办才好。”

几天后,抛锚车车主和家人再次来到我站道谢,我笑着说:“出门在外谁都会遇到麻烦事,能帮上忙我们也很开心!”