

## 基层述说

Oil Marketing Weekly

孩童不慎落水  
多人合力勇救

□徐洪俊/口述 申婵娟 薛霄瞳/整理

我是江苏常州金坛石油指前水上加油站员工。

近日,我正在吃午饭,突然听到外面传来喊叫声:“不好了,有个孩子掉进河里了!”来不及多想,我立即放下碗筷跑到甲板上,看见一名男子指着河中心神色慌张地大喊。

我立即启动应急预案,站在靠近落水孩童的甲板上,把救生圈抛给他。此时,落水孩童已被冰冷的河水冻得浑身发抖,并逐渐向下游漂去。我见他体力不支,赶紧将船上的长杆递给他,让他抓紧,防止被河水冲走。

因河道太深,凭我一人之力救援困难。我立即拨打报警电话和住在附近朋友的电话。朋友赶到后,我们合力用救生绳将落水孩童从河里拉了上来。

民警赶到后,孩子的家长也随后赶到,连连向我道谢。我提醒他们说:“今后千万不要让孩子一个人在河边玩耍,太危险了!”事后,常州市公安局为我站颁发“见义勇为”奖,我们感到十分欣慰。

大娘遇险倒地  
开车送救脱险

□王毅/口述 樊春华/整理

我是湖北襄阳石油襄东加油站站长。

3月的一天早上,一位60多岁的大娘遇险倒地,两眼紧闭、口唇青紫,不省人事。很多人见状跑了过去,掐她的人中穴、虎口穴都没反应。

我立即拨打120急救电话。此时正值车辆出城高峰时段,出城的车辆塞满了道路,最近医院的120急救车开来也至少需要半个小时。我见进城方向的交通还通畅,毫不犹豫地将私家车开到大娘身旁,决定开车送她到医院。众人帮忙将她抬到车辆后排躺下,员工刘艳负责在后排看护她。

很快,我们顺利将大娘送到襄州区医院。医生诊断是突发脑出血,及时为她做了开颅手术:“若再晚送来半个小时,病人就会有生命危险。”随后赶到的大娘家人拉着我的手感动得说不出话来,后来专门为我站送来一面“急人所难、救命恩人”的锦旗。

女孩胶水入眼  
员工暖心呵护

□黄梅红/口述 胡鹏/整理

我是浙江丽水松阳石油水南加油站员工。

前不久的一天,我正在理货,突然一对父母领着一个捂着眼睛的小女孩走了进来。小女孩带着稚嫩的哭声向我求助:“阿姨,我的眼睛被胶水粘住了,睁不开了!我好难受啊!”

原来,小女孩在车上偷玩胶水,不小心弄到了眼睛里。我知道,儿童的眼球十分敏感、脆弱,若受伤容易产生后遗症。情况紧急,我立刻放下手上货品,根据掌握的医疗知识从油站厨房取来温开水和精盐,并搅拌成柔和的盐水。

“不用怕,阿姨给你擦一擦,马上就好。”

征得小女孩父母的同意后,我边安抚小女孩的情绪,边取出应急医用棉签轻轻地为她清洗眼睛。

过了一会儿,小女孩告诉我眼睛的疼痛感逐渐消失,我才松了一口气。随后,我和小女孩的父母一起把小女孩送到油站附近的医院做进一步检查。医生表示,因为处理及时,胶水未腐蚀眼结膜。后来,小女孩的父母多次来到我站道谢,并把油箱加满,让我的心里倍感温暖。

站外发生车祸  
热心帮忙救助

□唐华/口述 黄平华/整理

我是重庆合川石油大陆加油站站长。

3月的一天傍晚,天下着小雨,地面湿滑。我正在油站给车辆加油,忽然听到旁边公路上传来一阵刺耳的刹车声和车辆的碰撞声。我循声看去,只见一个外卖小哥骑着摩托车与一辆轿车发生了碰撞,摩托车侧翻在一边,而外卖小哥的一条腿被压在摩托车下,动弹不得。

见状,我立即从站里拿来两个反光路锥跑过去,放好路锥,防止其他车辆靠近发生二次事故。然后,我拨打了110报警电话和120急救电话。

在等待交警和医护人员的过程中,我喊来两名员工,与路人一起合力把摩托车抬起来,帮外卖小哥把腿移出。

由于不敢轻易挪动伤者,我回到油站取来一把雨伞,帮受伤的外卖小哥遮雨。很快,交警和医护人员赶到现场,我们合力把外卖小哥抬上急救车。临走时,交警和医护人员对我竖起大拇指:“今天多亏你处理得当,中国石化员工真是好样的。”

奋进新征程  
建功新时代 | 牢记嘱托 再立新功 再创佳绩 喜迎二十大

在没有团购业务、没有高单价商品销售的情况下,黄星去年带领湖南石油高速分公司道林服务区实现非油销售额不断攀升,在湖南石油18个有全属经营权的高速公路服务区中排名第一

## 积少成多一年卖出千万元非油品

□刘金玉文/图

年过半百的黄星是湖南石油高速分公司道林服务区经理。她在中国石化工作的21年时间里,从加油员、开票员、计量员,一步一个脚印成长为服务区经理。

没有团购业务、没有高单价的商品销售,黄星却带领道林服务区去年实现非油销售额逾千万元,在湖南石油18个有全属经营权的高速公路服务区中排名第一。“千万元的销售额,是我们全体员工一瓶瓶水、一颗颗糖卖出来的。满足高速公路客户需求、实施员工绩效考核、为有难处的客户解燃眉之急,是道林服务区非油销售额提升的关键。”谈及非油销售经验,黄星打开了话匣子。

拆开售卖让滞销商品变畅销

黄星曾在市区加油站担任站长,她到道林服务区后,发现高速公路服务区和市区加油站的客户群体有明显不同。

到道林服务区消费的大多是过境私家车车主,平时他们一般会选择在本地购买生活必需品。即使在春运期间,他们的后备厢也都装着满满的年货,对服务区购物需求以快速消费品为主。

而住在道林服务区周边的多为农民,自家就种粮食,所以对米面等商品没有需求。这些都是与市区加

油站客户群体购物需求的差别。

经过一段时间的观察,黄星发现道林服务区车多人多,客户更青睐买小份装、可立即食用的商品。有一次,客户到服务区休息,提出想吃水果又嫌麻烦,易捷便利店店员便帮她把苹果、梨切成块。这件事给了黄星灵感。她尝试拆开售卖商品,把水果切好放在一次性餐盒里卖;整盒的巧克力卖不动就拆开一粒一粒地卖;坚果礼盒卖不动,就打开一小袋一小袋地卖。

就这样,靠着一颗糖、一瓶水、一袋干果、一份水果拼盘……道林服务区用化零为整、积少成多的方法,实现非油销售额不断攀升。

此外,道林服务区还与湖南湘品堂公司合作,开设湖南商品专卖店。臭豆腐、东江鱼、酱板鸭……只要顾客感兴趣就可以试吃,受到欢迎。

每名员工都清楚非油任务完成情况

逢年过节,黄星又喜又怕。喜的是,这些时期的非油销售十分红火;怕的是,员工要无休止地连轴转。

但是道林服务区的28名员工在这些重要时期从不掉链子,没人偷懒,也没人无故请假。“按劳分配、多劳多得是我站的薪酬考核原则。员工每天都要把销售额晒出来,自己算当日的工资。”黄星说。

公开透明的考核激励机制,调动



图为黄星(左)热情地为客户推介非油品。

了员工比学赶超的积极性。在道林服务区,每名员工都关心并清楚非油品销售任务完成情况,对公司开展的每一项营销活动都能倒背如流。遇到节假日销售繁忙时期,他们还把家属喊到服务区帮忙。

黄星还在服务区建立客户分级走访维护制度,服务区经理、加油站管理人员、加油站都要维护客户,实现人人都是“服务员”。针对一些顾客加油不下车、下车不进店、进店不购物的情况,她带领员工把货柜搬到

加油岛,打造流动便利店,让客户进站能看到、伸手能够到,带动非油销售额不断攀升。

服务靠得住,顾客才会养成消费习惯

“服务区就是为客户提供便利的,24小时待命是我们的职责。”黄星是这么说的,也是这么做的。她在服务区大厅的黑板上,留下自己和几名管理人员的电话,方便有需求的客户

能够随时找到他们。

每月,黄星都会有几次深夜被车主叫醒的经历:有不熟悉业务流程请她带到车管所办业务的、有车辆在高速公路上抛锚求助的;有半夜突发疾病求助的;还有半夜迷路需要人工导航的……

有一次,一位司机在深夜匆忙跑进道林服务区,大喊道:“我的车子起火了,快来帮帮我。”黄星知道车辆在高速公路上起火的严重性,于是立即组织有救援经验的5名管理人员,带上8个灭火器,第一时间赶到事故现场。

当时火势很大,浓烟滚滚。来不及多想,黄星和5名管理人员一起拿起灭火器,对准车辆起火点猛喷,仅用25秒就把火扑灭了。

次日,事故车车主张先生特意给黄星打电话道谢:“我的车已被送到修理厂,多亏你们及时出手相助,中国石化员工就是靠得住。”

在黄星看来,“靠得住”是对她的最高评价。“培育顾客是一个长期过程,不能急功近利。很多人认为高速公路加油站很难培育稳定顾客,其实只要服务靠得住,加上中国石化的品牌优势,顾客是能养成消费习惯的。”黄星说,这也是道林服务区能够成功实现非油销售额逾千万元的奥秘。

## 精英展台



增值服务完善 柴油销量攀升

近日,河南南阳石油抓住春节后物流企业全面复工的销售良机,加大位于国道省、高速公路出入口处加油站的营销力度,积极开展“加油站服务提升百日竞赛”活动,为货车司机提供热水、简易维修工具、免费洗衣等增值服务,受到好评,带动柴油销量同比大幅增长。图为邓州花果驿站员工为货车司机提供免费茶水服务。

长城润滑油杯  
新闻摄影竞赛

□宋岚

“李哥,这座加油站开展柴油优惠活动呢,我们在这里加油吧!”习惯上高速公路前为车辆加满油的王师傅,准备径直把车开到某系统外加油站。“去其他站加油我可不放心,咱们还是去曾岗站找陈先琴站长吧!”朋友李师傅及时劝住了他,二人约定还是像往常一样到湖北宜昌石油曾岗站加油。

曾岗加油站是一座自营自管站。2020年4月,宜昌石油夷陵分公司派陈先琴到该站担任站长。上任后,他从细节入手做好“面子”工程,让加油站形象“有面子”、员工收入“有面子”、客户体验“有面子”。去年,曾岗站成品油销量比之前增加2000吨,被市公司评为年度先进加油(气)站。

加油站窗明几净,客户才愿意进站

别看陈先琴平时在加油站风吹日晒,皮肤黝黑,却非常看重加油站的“肤色”。他说,加油站窗明几净,客户才愿意进站。

他把加油站划分为加油现场区、营业区、计量区、生活区,定人定时维护设备、打扫卫生。每周,陈先琴还

## 追求“有面子”赢得好口碑

陈先琴从细节入手让加油站形象“有面子”、员工收入“有面子”、客户体验“有面子”

要检查一遍,确保卫生无死角。曾岗站消耗最多的就是抹布,一周要换5块。

“保养好加油设备才能防止油品被污染,交接班时除了查看加油机码表,还要查看加油设备是否干净。”“加油枪一定要勤擦拭,我们只加油不加灰。”……每天,陈先琴都像唐僧一样叮嘱员工做好油站设备清洁和维护工作。正因为如此,“一尘不染”是曾岗站给客户留下的一致印象。

除了对油站清洁有要求,陈先琴也希望进站加油的车辆排气口干净。

有一次,一辆物流货车进站加油,陈先琴习惯性地留意车辆排气口,不由得皱起了眉头:“您以前在哪里加油,排气口怎么这么黑?”随后,他蹲下来,将小木棍伸进车辆排气管检查,发现杂质把排气口堵住了。该

物流货车司机说,自己之前图便宜一直在系统外加油站加油,没想到油耗越来越大、车动力越来越不足,才决定换站加油。陈先琴先陪他到汽修厂清洗油路后,再加油。对比后,该物流货车定点在曾岗站加油。

谁销售谁得利,收入高更有面子

每年,公司布置经营任务后,陈先琴就将任务目标转化成员工的“挣钱目标”,鼓励他们多劳多得。

他公开公司制定的30余项激励政策,将油品、非油品绩效考核与员工的工资分配挂钩,小到一袋盐、大到一件酒,都坚持谁销售谁得利,有效调动起员工的销售积极性,大家争先恐后为油站发展献计献策。

“晚上油站歇业后,需要加油的

车辆仍有很多,如果24小时营业,我站销量一定能提升。”个别员工缺乏营销技巧,可用“师带徒”的办法帮助他们进步。”……员工的“金点子”不仅提升了油站油非销量,而且增加了员工收入。

加油员王莹每月“加油中石化”APP推介成功率低,导致收入低。陈先琴和班长一起轮流对她们进行“一对一”训练,引导她们改变营销话术,不再问“您手机安装‘加油中石化’APP了吗”,而是改问“您收到‘加油中石化’APP赠送的电子优惠券了吗”。如今,王莹月“加油中石化”APP注册率不断提升,带动收入不断增长。

信守服务承诺,让客户感觉被重视

“欢迎光临曾岗站。”“谢谢惠顾,

欢迎下次光临。”……客户来有迎声、走有送声,是曾岗站员工的必修课。陈先琴要求加油员全程站立服务,必须加一看二照顾三,要让进站客户感觉到被重视、有“面子”。

去年10月,曾岗站在村实施农网改造,时常断电。为不让客户等候,陈先琴想方设法申请到分公司唯一发电机的使用权,确保油品稳定供应。即使是在柴油供应紧张时期,曾岗站也坚持不断供、不涨价,并信守上门服务承诺,在当地赢得了“不停油、不停电”诚信经营的好口碑。

“陈站长,只要一个电话你们就能送油吗?”“是的,请问您需要多少油,送到哪里?我马上安排。”某沙场老板长年在系统外加油站加油,陈先琴曾多次上门走访都吃了闭门羹。去年柴油资源紧张时期,系统外加油站柴油供不应求导致沙场停工,造成了巨大的经济损失。为挽回损失,该沙场老板硬着头皮求助陈先琴。了解情况后,陈先琴二话不说为该沙场送去800升柴油。

“您跑来为我送‘救命油’太给我面子了,以后我们用油就找曾岗站。”该沙场老板表示。自此,客户每天都会到曾岗站加注400升柴油,使该站连续两个月成品油销量破千吨。