

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

## 用心服务 是销售成功的基础

□段明钊

近日,一位明星网约车司机的事迹引起了网友的关注:他在接乘客时,若因城市禁停等原因无法在约定地点停车,便会自己下车找乘客,而不是坐等乘客找他。服务时,他会询问乘客是按导航走还是按乘客指挥走,避免让客户认为他在绕路;他会在车上准备矿泉水,并提醒乘客饮用。到达终点后,他会诚恳地询问乘客“您对我的服务满意吗?如果满意的话,请给我一个好评”,询问方式让人觉得非常舒服。同时,他利用大数据分析哪个路段、时段接单多,在接单高峰时接送乘客,在低峰时休息。

其实,这位司机并没有太多高大上的妙招,只是在服务过程中,完美地实践了差异化服务、数据化管理,实现了服务效益最大化。

思想是行动的引领,任何一项工作、一次活动,如果不用心去做,就很难做到完美。当前,加油站服务提升百日竞赛活动正在各单位有条不紊地推进,能否取得实效,关键在于加油站员工是否发自内心地为客户服务。

如果每名员工都能站在顾客角度想问题,既能热情地为客户提供加油服务,又能根据客户需求,合理推介畅销商品、提供送货上门服务、帮助擦拭车窗等,那么客户自然会认可员工,也会逐渐成为加油站的忠实客户。可以说,以客户为中心、用心服务,永远是销售成功的基础。

## 企业看台

Oil Marketing Weekly

### 郑州石油 试点数字油卡及二维码提油

**本报讯** 近日,河南郑州石油试点开展“数字油卡自提预约及二维码提油”业务,实现了从客户预约到提油全部环节的线上操作,提高了提油效率。同时,客户可全流程、全时段查看提油记录,减少了客户使用油卡提油的风险。  
(卓迪)

### 宜昌石油 枝江油库运行方案通过验收

**本报讯** 为确保枝江油库尽早投入使用,3月20日,湖北宜昌石油邀请政府部门、项目相关单位及评审专家等20多人召开投油试运行方案论证会,并对部分油库人员开展了现场风险管控答辩。答辩得到专家组充分肯定,方案顺利通过审查验收,为油库尽早开业,缓解鄂西地区经营、配送压力奠定了坚实基础。  
(钟宇)

### 萍乡石油 前两月实现油品销量大提升

**本报讯** 1~2月,萍乡石油成品油销量同比增长14.1%,位居江西石油第二。萍乡石油积极应对市场变化,通过拓展周边市场、优化考核办法、党政结合助力经营、增加服务内容等措施,满足用户需求,促进销量提升。  
(汤华叶金)

### 江门石油 口袋书提升员工技能

**本报讯** 3月,广东江门石油结合百日竞赛活动方案、视觉清洁标准、保命法则20条及油站管理禁令等现场服务提升要点,印制口袋书并发至员工,将服务竞赛内容传递到每位员工,有效提升了百日竞赛活动质量。  
(陈永泽张凤娇)

### 宜春石油 优质服务促进零售销量提升

**本报讯** 年初以来,江西宜春石油牢固树立“优质服务是最好的营销”理念,通过改善加油站环境、开展一对一帮扶、优化员工排班、完善考核办法等措施,促进零售增量。1~2月,宜春石油完成零售任务的102.5%,同比增幅6.04%。  
(郑佳)



今年以来,黄山石油聚焦客户需求,以现场体验交流、厕所整治行动和增值服务升级为抓手,深入开展加油站服务提升百日竞赛活动,提升了客户满意度。图为3月29日,黄山石油党员在加油现场与客户交流。  
王文金郭威摄影报道