



优秀站长谈管理

福建福州石油连潘加油站站长曾敏

激发员工热情有N多办法

曾敏

工作单位:福建福州石油连潘加油站

入职时间:2002年1月1日

工作岗位:从加油员逐渐成长为记账员、站长
获奖情况:多次获得福建石油、福州石油先进个人荣誉称号,所管辖的连潘加油站被评为“福建石油优质加油站”

加油卡积分怎么使用?

周丽洁

经常有客户询问加油站员工:“办卡的时候说有积分优惠,为什么看不到积分,积分该怎么使用?”目前,中国石化加油卡积分分为两种,一种是在加油卡积分账户上,另一种加油。客户积分的优惠就是加油后以积分形式存在加油卡内,到充值卡点圈存后可以使用。比如,加油20升,每升积分优惠0.1元,那么卡内就有两元的积分。用积分加油时,在输入加油卡密码后按“选择”键,再按数字“2”键(积分应用),就会显示可用加油的积分,然后直接按加油键。

另一种积分是专门为针对中国石化加油卡记名卡用户推出的消费积分,使用加油卡每消费一升汽油或柴油就可以获得一个积分,积分累计到一定额度,可以在“中国石化”油中感谢”积分增值服务活动网站上,兑换相应礼品。

加油枪皮管里的油到底是谁的?

徐昱婷

在加油过程中,当油枪跳枪后,油管里面的油无论你怎么用都出不来。有不少客户会有这样的操作:在加完油后,将长长的油管接起来,想要把里面的油倒进自己的油箱。他们这么做的理由是:“加油管中的余油,也是我花钱买的油。”相信有这样想法的车主不在少数,其实,事实并非大家想的那样。

无论是在加油前还是加油后,连接加油机和加油枪的软管始终都是充满油的,加油量的多少,取决于油枪手柄开启前和关闭后的数值差,油管内的油并没有计入加油量,所以客户无论加了多少钱的油,都是一滴不少地加入了油箱中,而不会出现油品被“黑”的情况。

油品经过油泵输送到油枪中,每次加油完成后,油枪内的油阀就会关闭,油管里的油品就被“封印”住了,油品不会回流至加油机内,这样的设计大大节约了客户的等待时间,在下一辆车加油时,马上会出油。就像我们的水龙头,水管中始终都是充满水的,打开就出水,关闭再开后也不需要等待。

加油小百科

曾敏

工作单位:福建福州石油连潘加油站

入职时间:2002年1月1日

工作岗位:从加油员逐渐成长为记账员、站长
获奖情况:多次获得福建石油、福州石油先进个人荣誉称号,所管辖的连潘加油站被评为“福建石油优质加油站”

曾敏/口述 肖京/整理

站口安排“红帽子”“红马甲”
引导指挥,加班采取“小时工”式

“你们场地上怎么还安排这么多人‘红帽子’‘红马甲’在站口,现场指挥啊?”一次,客户洪先生一边加油一边问道。“我们站毗邻万达商圈,又在两个路口的交会处,如果没员工在站口指挥,那么从桥上下来的车主就很难注意到这里有加油站。”我解释道,“现场的车多,我们的引导员会小跑着引车入位,加油员也会加快提枪速度,这样就不会耽误客户太多时间。”洪先生听后连连称赞。

连潘加油站汽柴油日均销售50吨,高峰期可突破70吨,所以对加油效率、现场通过率有着更高的要求。为了提高车辆通过率,我向上级申请,对加油站的布局进行了调整,将4枪柴油加油机安装在出口处,方便大巴、货车在加完油后快速离站。同时,我安排员工在路口、现场引导车辆,确保进出口通畅,防止从马路旁、桥上进站的车辆堆积在站口。我还采取“小时工”的用工方式,安排愿意加班的员工到现场服务,给予一定的劳动报偿。

提高员工占股比例,实施“田忌赛马”式排班

加油站要想持续提高销售,就要不断调动员工工作积极性。我们站不仅给员工分红,而且让他们持股。以前,我们站只有分红,员工不管多卖少,都会拿到一二百元的红利,积极性不高。后来,我在福建石油推行的“田忌赛马”经营政策上大胆尝试,将站长占股比例由4%调整到14%,其余的分配给员工,激发员工热情,促进加油员整体销量提升。随着吨油利润占比提高,员工在全站跑,只要车辆进站,都争着抢着去加油,并能按要求做到“加一看二顾三”;就如非油销售来说,由于销售奖励占比提高且当天兑现,员工销售热情特别高涨,甚至休息日都愿意来店里“赚外快”。

为了增加员工收入,我对排班进行了调整。

油品标号的区别

毛海燕

油品标号代表的是汽油中辛烷值的高低。标号越高表示辛烷值越高,汽油的抗爆性越好。当汽油混合物进入气缸后,活塞向上运动压缩油气混合物,如果此时汽油抗爆性过低就会在气缸壁点火前自燃,提前产生一股能量冲击,也就是俗称的爆震。爆震不仅会影响发动机的动力输出,而且会对发动机造成损伤。例如,92号汽油的抗爆性比例是92%,95号汽油的抗爆性比例是95%。辛烷值不同,对汽油的蒸发性能和热值也会有影响。

汽油还有一个重要的指标叫做压缩比,是指气缸上部容积处于气缸上止点时,气缸内气体被压缩的程度。汽车发动机的压缩比越大,要求汽油的抗爆性越好。通常情况下,发动机压缩比大于11的要选择高标号汽油。如果高压缩比发动机选用低标号的汽油,则会导致燃烧不完全,结果是油耗增加动力下降。盲目选择高标号汽油不会让爱车动力更好,想要省油应该根据实际情况合理选择。

不同标号的汽油密度也不一样,标号越高密度越大。至于要加哪一种汽油,要看发动机的压缩比。压缩比在8.0~8.5之间,应该用92号油;95号汽油,压缩比在8.5~9.5之间,应该用95号汽油;压缩比在9.5以上,则应用98号汽油。

油站知识百问不倒

员工评价

在连潘站工作了6年的员工季红:我们站不管是新员工还是工作了十几年的老员工都叫她“大姐大”。一方面是因为她做事情总是雷厉风行,每天都带领班组分析当天油品及非油品销售情况,要求我们要真真正正做到“比学赶超”;另一方面,她总是为大家着想,为了激励我们,她把自己的占股拿出来作为二次分配奖励给大家,像家人一样时时刻刻关爱我们,我们的心里总是暖暖的,干起活来也不觉得累。

客户评价

常年在连潘站加油的客户王女士:每天,我都能在朋友圈刷到该站发来的油价变动、促销活动、新品到站等信息,看到合适的商品我会让曾站长帮我留着,下班去取。不下车、不排队,在连潘站加油、购物非常方便。我还经常在小区看到曾站长为客户送货,不愧是带货能手。

江西抚州石油南丰五站司机之家

黄旭敏

地点:江西抚州石油南丰五站

江西抚州石油南丰五站位于南丰县郊区,206国道旁,客户以货车司机和农用车司机为主。南丰五站根据客户诉求,开设了司机之家,通过提供24小时热水、免费Wi-Fi、独立淋浴间、热水器、洗衣机,以及绿色通道、送油上门、天气预报、道路指引、简易药品等贴心服务,解决司机“急难愁盼”等问题,获得广大司机好评,该站也成为抚州石油成品油销量最大的加油站。

司机之家

司机之家