

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

广西北海石油通过回收利用废旧物资、综合利用闲置资产、实施亮化改造工程等措施促进油品销售

营销活动也要杜绝形式主义

□段明钊

在北京冬奥会上,尽管主火炬火焰比往届小,但是没有影响冬奥会的成功举办,甚至在弘扬奥运精神、闪耀奥运光焰的同时,让环保理念更加深入人心。由此可见,任何一项活动的成功,并不取决于形式,而是内容。

同理,加油站在开展营销活动时,应把着力点放在准确把握活动时机、科学分析客户需求上,进而进行更加科学的市场调研、更加全面的客户回访、更加周密的细节落实、更加到位的过程调度、更加科学的考核评估,而不是讲求规则制定越全越好、宣传口号越响越好。

尽管任何一项活动都是通过一定形式呈现的,但是如果过度注重形式,如缺乏实效的网上宣传、事无巨细的检查考核、频繁重复的报表统计等,不仅会徒增加站的工作量,而且背离了开展活动的初衷,有可能降低活动质量。

为了调动员工参与活动的积极性,适度开展劳动竞赛、检查考核是必须的,但在组织营销活动、营造活动氛围时,应立足活动本身、着眼活动实效,不能过度强调形式。任何时候,都必须力戒形式主义。

企业看台

Oil Marketing Weekly

宜春石油 月度直分销量实现万吨突破

本报讯 今年以来,江西宜春石油围绕“保争创”经营目标,一手抓疫情防控,一手抓生产经营,通过细分任务指标、分级管理客户、完善考核制度等措施,实现了经营突破。4月,宜春石油直分销量突破1万吨,同比增长140%。(聂凯)

贵州石油 开展交流观摩提升服务水平

本报讯 4月27日,贵州石油组织9个分公司开展了“加油站服务提升百日竞赛”活动交流观摩会,观摩人员先后到都匀城南站、开发区站、猫场寨站,针对客户开发管理、增值服务项目、老站形象改造等进行交流,进一步巩固并扩大活动成效。(陈董花)

迪庆石油 围绕客户需求评控市场潜力

本报讯 近期,云南迪庆石油大力开展“加油站服务提升百日竞赛”活动,围绕客户需求,深挖市场潜力,通过优化站内布局、提升服务质量、加强业务宣传等方式,增加顾客黏性。前4个月,迪庆石油计划完成率105.6%,排名云南石油前列。(张梅)

萍乡石油 开发物流客户提升柴油销量

本报讯 前4个月,江西萍乡石油柴油直分销量同比增长184.12%,名列江西石油前列。萍乡石油在供应、物流等紧张的情况下,充分利用各种销售渠道及客户服务终端,全力开发物流客户,有效提升了柴油销量,并创历史最高纪录。(汤华叶金)

宜昌石油 开展技术比武强技能展风采

本报讯 近日,湖北宜昌石油联合荆州石油、恩施石油,举办了湖北石油鄂西南片区油库管理提升竞赛,来自4个油库的16名选手参加了正压式空气呼吸器穿戴、消防泡沫管枪使用等两项比赛,进一步提升了油库岗位技能水平及运营服务保障能力。(钟宇)



5月,湖南岳阳石油根据当地旅游资源丰富的特点,在做好疫情防控的前提下增加服务项目,助力旅游升温。岳阳石油为游客免费提供洗车、休息场所等服务,并开展“五月出行季,复工享油惠”等活动,让游客尽享优惠。图为岳阳石油君山加油站员工为游客加油。赵延智 肖妍异 于舰 摄影报道

□徐海兰

年初以来,广西北海石油全面梳理并科学评估低效负效固定资产,多措并举盘活闲置资产;把控加油站亮化改造成本,在扮靓加油站的同时带动“夜经济”增量创效。1~4月,北海石油利润完成率达117%,创效指标位列广西石油第二。

回收利用废旧物资
“目前,迎宾大道第一加油站只有一台4枪机、一台两枪机,高峰时期,客户只能排队长等候,建议增加两台四枪机。”“咱们可以把其他站在防渗改造期间调换的加油机利用起来,既能解决当前问题,又能减少成本。”在月度经营分析会上,北海石油业务部负责人提出建议。
年初以来,北海石油对加油机的

采购、在用、维修、调拨、报废周期情况进行全面盘点。各部门通力配合,对近三年来采购的加油机数量、类型、金额、配置等进行统计,并逐一登记在册。他们根据加油机的使用年限、提枪次数、维护费用等进行审核评估,明确闲置加油机的调拨方向;通过对加油机的分析研究,完善加油机更新审核、在用管理等一系列管理措施。

同时,北海石油对加油机布局进行综合评估,对油枪数量过剩或不足的站进行调整。他们将防渗改造期间调换下来的5台4枪加油机再利用,在节约成本的同时,提高了进站率、通过率、加满率。

综合利用闲置资产
4月17日,渔民覃先生在海上供油中心为渔船加油的同时,加足了出

海生活用的淡水、补充了7吨冰块,并享受了优惠价格。“加油时还可以加水、加冰块,采购粮油,再也不用东奔西跑了,真方便。”覃先生高兴地说。渔船开捕时期,海上供油中心利用闲置场地搭建冰架、供应冰块,方便渔船加油后能够快速加冰、出海,提高了客户满意度。

北海石油成立工作组,对固定资产进行清查及分类,核实其使用状态,并以为客户、员工提供便利为宗旨,对加油站内的闲置土地及房屋进行专项规划、综合利用。北海石油建成了多个“司机之家”“爱心驿站”,并与专业洗车公司合作,在加油站增设智能自动、自助洗车设备,洗车服务覆盖率占比达67%。他们通过开展洗车服务实现加油、购物、洗车一条龙服务,赢得众多回头客。

同时,北海石油充分挖潜废旧设

备的剩余价值,将一些废旧加油机、渔船卸油管中尚有使用价值的加油枪、油管、拉断阀、万向节、电磁阀等零配件拆卸下来,作为通用件来储备,一旦有设备出现故障,可以马上更换使用,既减少了对经营的影响,又节省了零部件采购费用。

实施亮化改造工程
“晚上从市区回家,远远地就能看到你们站,灯火通明,很漂亮。”“我们站自从实施亮化改造后,看起来敞亮多了。”4月28日晚,广东路加油站站长刘晓莹边加油边与老客户靳先生聊天。广东路站通过加装灯带,把罩棚灯、招牌灯换成液晶材质,完成了亮化改造,提升了油站形象、带动了油品销量的增长。
年初以来,北海石油召开了加油站亮化改造专题会议,逐一落实改造

措施。他们对品牌柱、灯箱、加油站檐口等进行统一调整,对重点路段的加油站进行个性化灯光打造,提升加油站夜间可视度、美观度。同时,他们严格控制改造成本,在对加油站损耗数据进行分析时,发现雨棚灯损耗率高且日耗电量大使,便淘汰了传统日光灯,改用光效好、寿命长、低功率的液晶灯,每天节电20千瓦时,且单盏灯节约采购成本324元,同时增加了加油站夜间辨识度。

在亮化改造中,北海石油就材料的选定、采购、制作等,安排维修人员前往加油站实地调研、走访多家灯管商铺,确定方案并实施,在减少材料及人工成本的同时,大大增强了亮化效果。

经营方略

Oil Marketing Weekly

“三心”服务打造“五星”加油站

□于慧 汤昕

“有段时间没来了,你们站推出了很多新业务啊,真不错。”4月底,在北京石油赫凯加油站,老顾客王先生在体验了线上开票、自助洗车等服务后对员工说。

自开展“加油站服务提升百日竞赛”以来,北京大兴石油通过规范服务动作、提升顾客体验,增加服务内容等措施,为顾客提供舒心、贴心、省心的“三心服务”,着力打造“五星”加油站。4月,大兴石油“五星”好评率实现增长,位居北京石油前列。

聚焦现场管理,让消费环境更舒心
“身体要立直、手臂要抬高。”在新立北加油站班会上,站长刘帅正在指导员工练习“加油服务六步法”。大兴石油精心录制“加油服务六步法”“室内收银五步法”视频,要求各站员工利用班会学习,力争在30秒内完成岗前准备、交班停泵、收银等日常操作,进一步提升服务效率及服务质量。同时,他们开展技能比武,提升员工的开口、服务、创效等能力。大兴石油还按照加油站标准化要求,逐站进行“微治理”,重新画线、检修设备;每周开展“环境清扫日”活动,清理卫生死角,保持站内清洁;开展“我为顾客续杯水”“我帮顾客扔垃圾”等服务,全力提升客户满意度。
优化顾客体验,让业务办理更贴心
为切实提升顾客体验,大兴石油

从客户评价入手,针对顾客集中反映的问题,邀请顾客给予改进建议,并建立整改清单,强化跟踪落实,通过优化业务流程、精简办理手续,逐步提升客户体验。

“开具增值税票等候时间长”是顾客反映最多的问题。大兴石油借鉴银行服务模式,在开票网点推行“手机扫码排队+等待语音叫号”的服务流程,客户可以根据等候人数,选择等待或离开。“现在来开增值税票再也不用‘死等’了,我可以在等候间隙逛逛易捷店、洗洗车。”顾客景先生说。如今,增值税开票业务流程由原来的6分钟缩短至4分钟。

打造多元服务,让美好生活更省心
随着顾客需求不断升级,加油站服务内容也不断丰富,北京石油在“打通服务顾客最后一公里”上持续发力,与第三方合作,开启多业态经营模式,增加了洗车、餐饮、快递等业务,通过一站式服务满足顾客多元化需求。洗衣代收代取业务是大兴石油推出的一项新业务,顾客可直接通过小程序下单,将需要清洗的衣物送至加油站,待洗衣店清洗完成后,再将衣物取回。
“以前到加油站只能加油,现在不仅能洗车、购物,而且能寄快递、洗衣服,太适合我们上班族了。”在卫星城加油站,顾客李女士一边取回自己送洗的衣物,一边赞道。截至目前,大兴石油已在7座站推出洗衣业务,会员150余名,带动油品销量持续增长。

山城小镇走出特色提量之路

□孙宗奎

“地域小、耕地少,仅靠山货鼓腰包”,这句顺口溜真实反映了地处皖南山区的石台县地域特点。就是在这座“九山半水半分田”的山城小镇,安徽池州石台石油通过开展夜间加油服务、道路指引服务、送货上门服务,1~4月汽柴油销量实现同比增长,客户满意度排名池州石油第一。

解决茶农夜间加油难题
富硒茶,是石台县特产之一。阳春三月,漫山遍野的茶园绿意葱茏。茶农采摘、茶厂加工、商贩收购,好一派繁忙景象。
“方厂长,您那儿还有两辆车没加油吧?您随时来,到站后按下喇叭,我就起来给车加油。”4月20日23时,大演加油站站长唐芳致致电茶厂厂长方先生。石台石油有8座加油站,其中7座是家庭承包小站,每天营业时间为8小时。为解决茶农、茶商夜间加油不便难题,石台石油党支部组织党员分包干、到站帮扶,并根据茶厂机械用油需求,提供夜间加油服务,真正把服务做到客户心坎上。
道路指引增加客户黏性
冬去春来,万物复苏,石台县的



户外工作者的“第二个家”

□金小盼

“林先生,你们先到休息室洗漱、休息,修整后再出发。”“时间紧,加完油就得马上走。”

“不吃饭怎么行,我帮您加热饭菜,您洗个手的工夫就好了。”“行,我先去洗把脸,你帮我准备些方便面、自热饭。”4月28日23时,在浙江永康石油桥下加油站,员工胡珊麻利地为顾客准备餐饮。

河北沧州石油盐山海兴经营部通过深入客户走访、巧用营销方案、加强考核激励等措施,促进油品销量提升

站内强服务 站外拓客户

□张洁 张占胜

“郭先生,办个‘油滴’套餐吧,加油送积分,积分可以抵现金,购物、加油都划算。”在河北沧州石油南环加油站站长崔卫星的推介下,某运输公司负责人郭先生办理了“油滴”套餐。4月,该客户在南环站消费205万元。

沧州石油盐山海兴经营部深入研究营销方案,发动全员开展地毯式客户走访,加强考核激励,促进油品销量提升。4月,盐山海兴经营部油品销售计划完成率、同比增长、差价完成等指标均排名沧州石油前三。

加强客户走访,开拓油品市场
盐山海兴经营部组织站长、员工走出加油站,走访盐山县行政审批局、盐百生活广场、中国移动等企事业单位,大力拓展机构客户,全面提升轻油销量。4月,该经营部开发机构客户17家,实现增量105吨。
盐山海兴经营部多次召开油品销售业务调度会,研究大客户油品需求、分析柴油团购客户信息、定期回访了解客户动态,有针对性制定营销方案,做到有的放矢。在走访客户期间,客户经理董鹏凌利用到包片乡镇驻村

桥下加油站位于217省道旁,周边是永康市桥下工业区,进站客户以货车司机为主。疫情防控期间,桥下加油站秉持“客户需要什么,我们就提供什么”的服务理念,开通绿色加油通道,配备充足人手,为物资配送、防疫支援等车辆提供优质服务,助力抗击新冠疫情。同时,该站不断完善“司机之家”服务功能,设置了餐饮区、休息区、洗漱室、洗车区、维修区、停车区等,免费提供24小时热水、空调、淋

浴、洗衣、停车、车辆维修等服务,以及价格实惠的热饭热菜,满足了司机多样化需求。

春夏季节,该站为环卫工人、快递小哥、外卖员等户外工作者免费提供冰镇西瓜、绿豆汤、凉水;秋冬季节,提供姜茶、热水等,受到客户好评。

“每次跑长途,我都会在桥下加油站休整。”老客户林先生说,“有时候时间紧,发个微信、打个电话,员工就会帮我安排妥当,服务周到又暖心。”

巧用营销方案,增加客户黏性
“您好,开通‘油滴套餐’不仅加油有优惠,而且购物有优惠。”4月初,北环站加油站员工郝晨芳耐心地向进站客户介绍营销活动内容。“您本次加油200元,返还的满减券可在易捷便利店换购商品,非常划算。”每加完一笔油,郝晨芳都不忘提醒顾客。在北环站,员工逢客必问、有客必推,并主动提醒客户及时使用满减券,避免过期,确保客户享受最大优惠,进一步提升了客户消费体验。
“来中国石化加油有免费咖啡,还可以试吃小食品,服务太周到了。”卡车司机王先生说。为进一步增加客户黏性,北环站为客户提供免费热咖啡和小食品。“早上气温低,加完油来一杯热咖啡,暖暖又提神。”王先生端着热咖啡说。除了提供免费咖啡、小食品,该站还提供收拾车内垃圾、擦拭车

