

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

推介产品就是推介自己

□张 茜

周末,小张出去逛街,碰到很多小贩向他推销。最后,他从一个穿着整洁、态度耐心的小贩手中买下了所需要的商品。

心理学研究表明,与一个人初次见面,45秒内就可以形成第一印象,尽管有时这个印象不准确,但可以在头脑中起主导作用。所以说,能否给顾客留下良好印象,在很大程度上决定了顾客是否会购买商品。

销售人员一旦给顾客留下了负面印象,即使后期进行了挽救或改进,也很难重获顾客好感,这就是心理学中的“首因效应”。所以,加油站员工要向顾客展示良好的形象、专业的素养,才能赢得顾客认可。在工作中,员工要做到工装整洁、操作规范、表情诚恳,最好时刻面带微笑;服务态度谦逊、谈吐得体有礼,真正站在顾客角度思考问题,争取给顾客留下宾至如归的印象。

其实,推介产品也是推介自己,只有先成功地将自己推介给顾客,顾客才会考虑购买你推介的产品。良好的形象和得体的言行是加油站员工的名片,因此在面对顾客时,员工要把自己最好的一面展示出来,只有得到顾客认可,推销才能事半功倍。

企业看台

Oil Marketing Weekly

湖北石油重奖 20 万车次无事故承运商

本报讯 近日,湖北石油向成品油公路承运商——襄阳瑞鑫石油运输公司颁发了2021 年度成品油公路运输承运商考核第一名的奖牌及奖金。去年,湖北石油公路成品油运送近 20 万车次,未发生上报等级事故。今年,湖北石油通过月度考核、视频监控、现场检查、隐患整改、排名通报等措施,进一步确保危化品运输安全。(杨 菁)

萍乡石油油品零售量增长省内第一

本报讯 1~4 月,江西萍乡石油汽柴油零售量均实现同比增长,名列江西石油第一。萍乡石油通过征求客户意见,及时调整营销方案;加强开口营销,让客户全面了解优惠措施;利用现场、站外、线上等渠道,大力开发维护客户,有效扭转了油品销售的不利局面。(汤 华 叶 金)

宜昌石油开展老带新传帮带活动

本报讯 近日,湖北宜昌石油王家河油库与枝江油库联合开展了“老带新传帮带,携手共进薪火传”活动。全体员工在新建的枝江油库擦拭油阀、清理油污,老党员还围绕工作经历,就如何立足本职岗位讲述了初心故事、奋斗经历等,进一步增强了全员凝聚力。(钟 宇)

宜春石油视频督导提升服务质量

本报讯 近日,江西宜春石油全面开启远程视频监控,对加油站疫情防控、现场服务等情况进行监督指导。他们对督查中发现问题及时截图、反馈,并建立问题清单跟踪销项。截至目前,宜春石油对 150 余座站进行了线上督导,进一步提升了服务质量。(聂 凯)

徐州石油拍摄标准化服务视频教程

本报讯 近日,江苏徐州石油组织服务示范队拍摄了加油站交接班、“加油六步法”“收银五步法”等标准化服务视频教程,规范了服务话术、手势、表情,并通过公众号发布。同时,他们要求员工学标准服务,示范队到站指导,每月评选“加油站服务明星”“服务示范站”,切实提升员工服务水平。(张 娟)



近日,广西钦州石油通过精准计算、调整工艺、合理利旧,对原有海上发油工艺进行改造,解决了发油速度慢、风险系数大等问题,发油速度提高 50% 以上,大大缩短了装油时间,提升了客户满意度。因为技术人员对倒油泵设备进行改造。

翟恒芳 谢孝文 摄影报道

升级改造农村网点、设立 15 个支农惠农服务点、开辟农机车辆绿色通道、设置农机柴油优惠专用加油机、提供 24 小时不打烊服务

北海石油服务农耕油品销量同比增长

□徐海兰

广西北海石油在全力以赴抓好疫情防控的同时,积极为 1 万余家农业生产用油客户提供优质服务,1~4 月汽柴油销量同比增长 17.4%,其中柴油销量增幅居广西石油第一。

设立 15 个支农惠农服务点

结合现阶段油价较高的情况,北海石油抓住春耕春种生产契机,组织党员联系当地农业合作社、农机大户,开展市场调研,摸清用油信息,积极备足资源,并建立农户用油档案,免费提供配送服务,确保春耕用油不断档、不脱销。同时,北海石油在各大活动站点设立爱心“防疫站”,为进站农机客户免费提供酒精

消毒、温度测量、信息咨询等暖心服务。

北海石油组织党员驻站帮扶,落实支农惠农政策。北海石油在农业作业区域设立了 15 个支农惠农服务点、开辟农机车辆绿色通道、设置农机柴油优惠专用加油机、提供 24 小时不打烊服务,确保农机车辆随到随加。在服务点,农户除了可以免费使用一次性薄膜手套、纸巾、消毒酒精外,还可享受热水、维修工具、医药箱、充电器等便民服务。

各站党员纷纷行动,带领员工提前摸排春耕时间、机械运转、用油需求等情况,并向客户介绍农机用油优惠信息。东山寺加油站党员谭坚,走遍了加油站周边的珠光农场、石湾周江村、芳屋村等,开发农机客户近 20 家。

确保农机车辆就近加油、随到随加

为确保农机车辆就近加油、随到随加,北海石油精选临近农业作业区域的乡镇、县城、国(省)道的加油站作为农业用油供应服务站点,并启动“零秒响应”机制,为农户提供送油服务,满足客户的多元需求。

“陈站长,实在不好意思,我干着活呢,走不开,能帮我送 3 桶柴油吗?”4 月中旬,西场镇马池沟村农户曾先生致电西场加油站站长陈海,提出配送要求。曾先生有 15 亩水稻种植地,由于白天忙着耕种,傍晚才发现农机没油了。陈海马上拿来便民桶打好油,骑上电动三轮车,直奔 20 公里外的马池沟村。“零秒响应”配送到户,曾先生在体验到了这种高效服务后,连连称赞。

同时,北海石油为农户提供洗

浴、洗衣、做饭、热水、休息、简易维修等便民服务,尽可能满足农户需求。加油站员工还会送进站农户一副手套,帮他们搬运油桶,或是请他们到“爱心驿站”休息,送上一杯姜糖水,缓解他们的疲劳。

升级改造提高农村网点适应力

北海石油根据各站实际情况,不断升级改造加油站,以满足客户需求。乌家加油站位于北海市合浦县乌家镇,是座农网站。北海石油对该站进行升级改造,拓宽了车辆出入口、更换多枪加油机,并调整易捷店布局,使加油站面貌焕然一新。前 5 个月,乌家加油站汽柴油销量实现同比增长,带动了员工收入增长。

北海石油积极改善农村网点的经

营条件,先后安装了视频监控、防盗报警、液位仪管控等信息管理系统,开展双层油罐防渗改造,增设污水处理设施,提升农村网点安全系数,降低员工劳动强度。“站里设施完善了,功能齐备了,在这样的环境里,我们铆足了劲干工作。”闸口加油站站长颜昌鹏说。

北海石油从经营体制、激励政策、营销措施等方面支持农村网点运营,先后推出家庭驻站改革、夜间销售额外奖励、增量增收、非油品销售提成等一系列改革和激励措施,并以“家文化”建设为契机,改善工作生活条件,利用站内空地开发小菜园,鼓励员工以站为家,努力多卖一吨油、多卖一件货。

经营方略

Oil Marketing Weekly

上门服务赢得 2000 吨柴油大单

□汪海英

“周先生,最近公司业务还不错吧?”不久前,浙江永嘉石油客户经理林栋再次打电话回访潜在客户——某集团公司负责人周先生。

林栋在两年前开发市场时发现了该客户,得知对方平时通过水路运输直接从东北某炼油厂购油。随后,林栋一直与对方保持联系,并定期上门走访。年初以来,浙江地区加强了疫情防控,林栋便以打电话、发短信的形式维系客户,及时了解对方的生产经营情况、用油需求等。“我的手机 24 小时开机,您有任何需求,可以通过电话、微信联系我。”林栋向周先生承诺。林栋还会时不时给周先生发送一些防疫知识、温馨提示等,以真情感动客户,逐渐赢得了对方的信任。

“最近疫情反反复复,是不是对您公司的水路运费有影响?”电话里,林栋试探着问周先生。自 4 月疫情反弹以来,林栋一直关注疫情防控对油品运输的影响。“实不相瞒,我正因为这件事发愁呢。受疫情防控影响,不仅油品到岸价格涨了,而且路上也会耽搁不少时间。眼看着库存都要空了,油轮就是无法按时到岸。”电话那边,周先生忧心忡忡。

林栋安慰道:“您可以考虑一下到我们中国石化购油,我刚测算了一下,现在从我们公司购油的价格与您直接从炼厂购油的价格相差不多。”“这么多年了,我还没在中国石化买过油呢!”周先生有些尴尬。

“没问题。”林栋笑了笑说,“我们的油库与您公司距离非常近,您根本不用担心库存问题。如果长期合作、购油量大的话,我们可以向省公司为您申请优惠价格。”“太好了!那我先要 2000 吨柴油。”周先生有些激动地说。“好的,周先生,那就祝我们合作愉快。”林栋爽朗地笑了起来。



厦门石油邀请师生参加开放日活动

近日,福建厦门石油举办了公众开放日活动,邀请厦门外国语学校学生及家长等 50 余人参观加油站,向他们介绍了加油站设备、油气回收原理、安全绿色服务等,增进了公众对加油站安全环保及日常工作的了解,向社会传递了中国石化“创新、绿色、开放”的企业形象。图为加油站员工向学生及家长介绍加油枪构造。

陈荟轩 摄



现场检定加油机解除消费者疑惑

□彭丽惠

“有车一族比较关心油费,油品数量是决定油费的因素之一,而加油机计量准不准直接影响油品数量质量。每年,我们都会定期或不定期对加油机进行检定,以保障消费者的合法权益。”近日,在广东江门石油白沙加油站,质监工作人员向消费者介绍。5 月

19 日,在世界计量日到来之际,江门石油联合当地市场监督管理局在白沙加油站举办了“数字时代的计量”宣传活动。

“燃油加油机是强制检定计量器具。我们在检定加油机时,会看加油机是否进行过检定、检定是否合格、是否在检定周期之内。每台加油机通过检定后都会有合格标识、检定报告,加

油机的主板、流量计、传感器主要部件都会施封,且完好无损。”活动现场,质监工作人员介绍。

“加油机反复跳枪是在揩油?”针对有些自媒体错误评述误导消费者的问题,质监人员拿出 50 升、20 升的标准计量罐,模拟用加油枪在反复跳枪的状态下向计量罐内注入油品。加完油后,质监工作人员与现场消费者共同查看计

量罐内的油量,直观了解加油枪不会因为跳枪而影响加油数量。“在加油枪口有一个防溢油感应装置,它是加油枪的安全保护装置,当油箱加满油时,感应器会感应到并自动跳枪。”在一旁的加油站员工进一步说明。

通过这次活动,江门石油向消费者展示了中国石化诚信计量的服务原则,树立了良好的品牌形象。

追踪维修设备使用情况确保万无一失

□黄旭敏

“虽然是旧部件,但是我们花了两个多小时反复安装、测试,在确保加油机潜泵不再渗漏后才继续使用的。”5 月 8 日,在江西南丰石油五站,站长曾国英、员工颜静平一脸委屈地向片区经理解释。“虽然你们的节约精神可

嘉,但是在更换旧的配件后,应该再花些时间观察、确认,这样才能确保万无一失。”片区经理江强指着柴油加油机潜泵对他们说。

原来,曾国英在例行加油站巡检时,发现柴油加油机潜泵底部渗漏,经排查,是由于加油机使用年限较长,泵内轴承磨损严重导致油品渗漏。为了

不影响经营,曾国英首先想到的是节约成本、自行解决。他赶紧与有着多年设备维修经验的颜静平前往存放废旧设备的库房,从旧的加油机上卸下同类型零部件,然后自行动手进行更换。由于不确定旧部件是否能用,他们对加油机进行反复检测,在看到加油机不渗不漏、运行良好后便放下了心。但过了一

段时间,由于加油机使用频繁,潜泵邻电机叶片一侧出现轻微的油品渗漏,正好被巡站的片区经理发现。

“我们马上整改。”曾国英立即与零部件生产厂家联系购买配件,对加油机部件进行了重新更换。截至目前,该站柴油加油机运行状况良好,再没出现过油品渗漏现象。

□戴明明 向薇薇

“谢谢你们帮我找来修理人员修车,没耽误送货。”货车司机刘先生向重岗加油站员工表示感谢。

江苏宿迁石油重岗加油站位于 235 国道泗洪段,是座开业仅一年的柴油站。在 85 后站长及 7 名员工的共同努力下,该站仅用 3 个月便成为柴油大站,并于去年底突破万吨销量。1~4 月,重岗加油站柴油零售量实现同比增长 57%。

油站从默默无闻到众所周知

刚到重岗站,站长杨奎和员工遇到的第一个难题就是进站加油车辆寥寥无几。是没有车吗?重岗站位于江苏南北运输的必经之路,车流不断。是活动优惠力度不大吗?进站加油就送商品、快餐等。他们与客户交流得知,大多车主不知道这里有座重岗加油站,都是偶然进站加油。“要想提升销量,首先要打开知名度。”站长、员工便从客户群入手,打造重岗站专属朋友圈。

“抢修者联盟”为卡车司机解忧

江苏宿迁石油重岗加油站柴油日均销量从一年前开业初的不足两吨升至现在的 30 吨

“李先生,方便的话可以加入我们站的客户群,进群后不仅能够及时了解油价变动、商品优惠等信息,而且您需要任何帮助都可以随时联系我们,很方便。”员工李红一边给客户加油,一边引导他们加入客户群。

每天早晨,该站员工都会在客户群推送天气预报、道路交通、油价变动、营销活动等信息,并不定时发红包活跃群内气氛。他们还针对车主关心的省钱攻略、爱车保养、加油技巧等话题,与群员一起讨论,增进了彼此的感情。

客户从偶然进站到常来光顾

“开了 4 小时的车,等下终于能

躺下休息一会儿了。”餐厅内,一位来自安徽的卡车司机吃着刚热好的饭菜,与其他司机聊着天。吃好、休息好,是长途司机的两大愿望。重岗站专门设置了“卡车司机之家”,为卡车司机免费提供休息、淋浴、洗衣、加水等服务。同时,他们开展了加油满额送盒饭活动,让来往司机都能免费吃到热乎乎的饭菜。抓住了卡车司机的胃后,重岗站迅速成为 235 国道最热闹的中转驿站,即使凌晨,站内依然灯火通明、车来车往。

经常与卡车司机打交道的杨奎,知道他们最害怕的就是车在路上出

故障。荒郊野岭,不是找不到人修,就是被敲竹杠。杨奎跑了南至 70 公里、北至 20 公里的多家汽车修理厂,同十余家技术过硬、价格公道的修理厂达成合作,成立“抢修者联盟”。只要客户的车在泗洪发生故障,重岗站就会联系抢修人员前往救援,全年无休。“抢修者联盟”的成立,解了卡车司机的后顾之忧,也使重岗站多了一批“患难之交”的忠实客户。

重岗站还利用客户群搭建资源共享平台,哪家公司要找人拉货、谁家货车要出售,群员均可在群里发布需求信息,并从中达成了不少业务合作。平台资源越多,业务往

日销量从不足两吨到 30 吨

杨奎刚到重岗站任站长时,重岗站日均销量不足两吨。在综合分析加油站情况后,杨奎意识到,要想改变现状就必须主动出击,随即将客户开发重点向田间地头、厂矿企业、大小施工工地延伸。

重岗站全员向客户介绍联名加油卡优惠政策、油品数量质量承诺,一次不行两次,两次不行三次。他们靠着“没有完不成的任务,也没有攻不下的山头”的精神,促成了与一家运输公司、个人车队的合作。

截至目前,重岗加油站柴油月均销量逐月增加。