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

基层述说

Oil Marketing Weekly

客户错充油款 员工联系追回

□俞志英/口述 寿琳玲/整理

我是浙江诸暨石油加油卡营业厅主管。

不久前的一天中午,我正在营业厅值班,突然一位女士急匆匆地跑了进来说:“我为加油卡充值时,输错了卡号,可怎么办?”

我立即上前安慰客户,得知她分3次为加油卡充值1500元,但输入卡号时把数字8误输成了9。她还给我看了充值凭证,确实是输错了卡号。

按照规定,我们不能透露客户信息。于是,我建议她拨打加油卡客服热线,让专职客服帮她协商退款。据加油卡客服反馈,客户充错的1500元尚未圈存。

我将情况汇报给公司相关负责人。经公司加油卡部授权,我作为中间人,联系当事人协商退款事宜。很快,我与当事人取得联系,向他说明了事情经过,对方同意退款。我向加油卡客服报备后,将1500元充回客户的加油卡。“我以为钱要不回来了,谢谢你这么负责,帮我追回了油款。”看到油款到账,客户不停地向我道谢,满意地离开了。

客户违规加散装油 员工坚持原则制止

□植运香/口述 黄妙丹/整理

我是广东肇庆石油诗洞加油站营业员。

“把这个桶加满92号汽油。”前不久的一天,两位男客户开着皮卡来到我站,要求加注散装汽油。“先生,加注散装汽油需要提供身份证复印件……”我微笑着上前,向他解释加注散装油品的规定。但他们却不配合,我只好拒绝他们,转身为别的客户加油。

没想到,他们却趁我为客户服务的工夫,偷偷用加油卡为油桶加注散装汽油。我发现后立即制止:“政府部门和公司规定,加注散装汽油必须提供身份证复印件,并办理相关手续,请你们配合。这也是为了你们的安全着想。”“你一个加油员,神气什么,信不信我打你!”见我不让步,其中一位男客户快步向我走来,伸手打了我一巴掌。在一旁加油的其他客户见状上前制止了他。我强忍泪水和疼痛,坚决制止他们私自加注散装油。站长赶来后,立即报警。民警赶到油站把他们带走。作为中国石化员工,坚守原则是我的底线。

患者深夜出血 站长紧急送医

□王 轩/口述 刘兹文/整理

我是江苏徐州石油睢宁东郊加油站站长。

前不久,我接到一位男士打来的电话:“王站长,那天深夜多亏你们及时相救,要不然我弟弟可能会有生命危险。”

事情还要从几天前的一个深夜说起。当时,正在驻站值班的我,听到站外有动静,推开门看到一个40多岁的男子坐在油站绿化带的花池旁,双手捂着的大腿处不断冒出鲜血。经询问得知,他患有重疾,每隔一天就要到医院透析。受疫情影响,他每次做完透析都要回家。当天,他行至我站时,突感不适,脱下裤子才发现插导流管的伤口处鲜血直流。

我立即跑回办公室,取来小药箱,拿出纱布、绷带帮助患者止血,同时立即拨打120急救电话。在等待过程中,我见患者浑身发抖,便拿来自己值班用的毯子给他盖上。很快,救护车赶到我站,将患者抬上车。看着救护车渐行渐远,我心里的一块大石头才落了地。

吃饭发现商机 非油卖到站外

□尹晶晶/口述 王 韡/整理

我是安徽六安石油金家寨路加油站站长。

前不久的一天早上,我接到顾客陈老板打来的电话:“站长,上次你送来的大米顾客反馈很好,今天麻烦再送50袋。”

挂上电话,我立即筹备货源,及时将大米送到指定位置。陈老板是县城一家龙虾店老板,半个多月前,我和好友到他经营的龙虾店吃饭。“龙虾的味道不错,就是大米的口感差了点。”饭后,我们对饭菜进行评价。“我觉得你们易捷便利店销售的大米性价比高,口感也好。”好友对我说。

她的话提醒了我。随后,我向陈老板亮明身份,诚心提出合作建议,向他介绍了易捷便利店销售的大米种类、价格及口感。“你先送十袋试试,如果顾客满意,我们再继续合作。”客户同意试试看。次日,我便把大米送到龙虾店。没想到,首次合作后,我又接到了客户的采购电话。随后,我还把食用油、卓玛泉、鸥露纸等易捷商品推荐到该龙虾店,与其达成了长期合作协议。

湖北孝感大悟石油荷花加油站的“虹嫂”,10年来用一杯又一杯自己炒制的清茶,把服务做到了南来北往货车司机的心坎上,很多司机宁可绕路也要到荷花站加油

桃李春风一杯茶 荷花站飘十年香

□熊 海 仰慕菡

“她的茶,我都喝上瘾了。一看到车来了,茶就泡好了;车加完油,茶也喝好了。走时满口茶香,做事也更精神了。”洪艳春是湖北孝感大悟石油荷花加油站回头客。她每次到站,刘虹都像招待亲人一样,把自己炒的茶叶、花生、瓜子给她品尝。“荷花站里有家的味道,我们项目部20多台车都爱来这里加油。”洪艳春说。

今年45岁的刘虹是荷花站领班,她的丈夫田和平是站长。该站位于大悟县河口镇,南通武汉、北接河南、东邻黄冈、西靠孝感,门口有省道有国道。因地理位置优越,荷花站周边两公里范围内有5座加油站,竞争激烈。

但这座夫妻小站,却拿下了当地40%的成品油市场份额。很多外省货车司机,宁可绕路也要到荷花站加油,这是为什么?

手工炒茶 过路司机只认“虹嫂”

春季清晨,山上气温低,刘虹早早起床上山,采摘野茶。

“‘雨前茶’细嫩的芽尖最好喝,尽量采摘一芽一叶。”刘虹对茶叶的品质很讲究,3个多小时,她只采了一斤多鲜茶叶。回到油站,刘虹搬出专用铁锅,开始手工炒茶。

“手工炒制才能把茶叶独特的香味炒出来,火候一定要掌握好。”刘虹抓起茶叶,用手在温度高达200多摄氏度的锅里反复翻炒,用了1个多小时,将1斤多鲜茶叶炒制为3两干茶叶。尽管双手又红又肿,但她很有成就感。

刘虹告诉笔者,小时候家里是做大米加工生意的,只要来客人,母亲都会递上一杯热茶,这是他们家的待客之道。到荷花站工作时,她也会为进站客户续一杯清茶,这样的习惯坚持了10年。

开始手工制茶源于一次游玩。2020年,刘虹带女儿到附近的茶山旅游,摘回一些野茶叶,便学着自己炒制。没想到,小试牛刀却迎来了客户连连点赞。一位来自安徽的货车师傅品尝后,连声叫好,还在公司车队的微信群里发图片,请朋友到站品尝。

在客户的口口相传下,越来越多的客户慕名来到荷花加油站。从此,刘虹每年到采茶季都会摘茶、炒茶。

今年,从4月中旬开始,刘虹已经陆续炒出了十多斤干茶。连续高强度劳作,让她累得直不起腰来。

有人劝刘虹,平时加油站工作那么忙,茶叶都是免费给客户喝,买一些或者用机器加工不就行了,何必让自己如此辛苦?

刘虹一大早就到野茶园采摘茶叶。 熊 海 摄

“在中国石化工作干什么都有标准,我的茶叶也有标准,茶叶只挑选嫩芽,给亲人们喝,不能偷工减料。”刘虹说。

如今,荷花加油站每年免费提供近20斤茶叶给客户喝。有人出高价收购她炒好的茶叶,她舍不得卖。“客户们这么信任我,绕路也要来加油,我要把最好的茶叶留给他们。”刘虹说。

荷花加油站的客户多为山东、河南、安徽的货车司机。他们到站后,刘虹总会主动泡一杯新茶,提醒师傅们安全驾驶。久而久之,大悟荷花加油站的“虹嫂”,人热情、茶好喝的名声在货车司机群里传开。南来北往的司机路过该站时都愿意停下车,为车加满油、细品一杯茶,一扫旅途的疲乏。

以站为家 贴心服务换来销量“一枝独秀”

荷花加油站开业至今,田和平与刘虹夫妻俩已经以站为家驻守了10年。

“现在,家,就是加油站;加油站,就是我们的家。”刘虹爽朗地说。

一杯清茶,是荷花加油站,也是刘虹与田和平“小家”的待客之道。

喝的是茶,暖的是心。刘虹和田和平凭借用心服务,依托一座小站,在激烈的成品油市场竞争中,把很多过路客变成回头客。

“做事先做人。服务好了,顾客满意了,油站销量才会提升,我们的生活才会越来越好。”刘虹深有感触地说。如今,荷花加油站年成品油销量逾2500吨,在当地市场中可谓“一枝独秀”。

“刘虹与田和平,10年来用一杯又一杯炒制的清茶,把服务做到了客户心坎上,成为公司在‘加油站服务提升百日竞赛’活动中涌现出的先进典型。他们的真心服务带给客户全新的感受,形成了良好的客情互动和消费互动。”湖北孝感石油相关负责人介绍。

今年以来,尽管受疫情影响,很多外地货车司机选择高速公路通行,但荷花加油站成品油销量仍在孝感大悟石油排名前列。

精英展台

Oil Marketing Weekly

送油到田间 助力“三夏”忙

近日,河南驻马店石油为确保“三夏”期间农机用油,市、县、站三级互动,设立49座“三夏”农机专供加油站,开辟绿色加油通道,24小时营业。此外,各县区公司还组成12支“青春行动送油小分队”,开展免费送油到田间地头活动。农机手可通过驻马店石油的官方微信与送油小分队取得联系。截至目前,该公司累计送油到田间近40次,助力当地农业生产。图为送油小分队为农机手送油到田间地头。 刘亚迪 摄

举手之劳收获大订单

□唐 微

“小王,麻烦你帮我订10吨0号车用柴油,货款已经转过去了。”近日,贵州黔西南石油财务部王祖云接到某能源公司贺总的来电。“没问题,马上帮您联系处理。”王祖云高兴地说。

事情还要追溯到前不久的一天上午。当时,王祖云正在忙碌,客户贺先生提着电脑急急忙忙地找他帮忙。基于客户的描述和电脑上转账失败的提示,王祖云弄清了事情的来龙去脉。

原来,客户公司开立存款账户时,银行业务人员未在系统中维护该公司的开户许可证,导致网银转账失败。客户要跑到位置偏远的县区开户银行才能办理此项业务。无奈,客户想到曾打过交道的王祖云,抱着试试看的心态与他取得了联系。

王祖云知道往返偏远县区耗时很长,就算即刻启程今天都未必能办理成功,而且并非所有的业务都需要客户到柜台办理。“客户的事就是我们的事”,了解情况后,王祖云立刻拿起手机联系客户开户行行长。经协商,银行让客户先扫描资料上传系统,试试看是否能通过审核。

在等待的过程中,王祖云与贺先生闲聊得知,从事非金属废料和碎屑加工处理业务的贺先生,近期正在购买设备筹备开工。若货款转不出去,将会影响公司正常开工,带来损失。王祖云急客户所急,正要询问开户行业务办理进度,就接到了银行成功解决问题的电话通知。

“真的吗?我马上转一笔试试看!”贺先生激动地说。很快,他收到成功转账回执。“小王,多亏你的帮助这笔货款才能支付成功,工地可以开工了。你办事果然靠谱!”贺先生真诚地向王祖云道谢。

“举手之劳不必客气。贺总,你们工地的机器设备用油解决了吗?可以考虑我们中国石化的油,绝对质优量足。”王祖云趁机向客户介绍。

但贺先生并没有立即同意合作。此后,王祖云多次打电话询问他工地开工情况,了解需求,最终与客户达成合作协议。

急送物资到农场 客户连赞及时雨

□于 慧 刘 柳

“大家快来搬东西,咱们购买的商品送到了!”近日,客户李先生看到北京石油西召加油站送来的满满一后备厢物资,高兴地竖起了大拇指。

李先生是西召加油站附近某农场负责人。受疫情影响,他和十余名员工被管控在农场内,生活物资紧缺。李先生抱着试试看的心理,拨通了西召加油站的电话:“你们能不能给我们送一些生活物资过来,放到村口就行。”西召加油站员工杨玉华承诺客户,一定想办法把商品送到。

挂断电话后,杨玉华和站长开始着手准备商品。由于李先生要的商品种类多、数量大,有些商品库存不足,他们就连夜开车到周边加油站调拨。

第二天一早,杨玉华将100斤米、50斤面、20箱矿泉水和其他商品装满车辆后备厢,准时送到李先生所在的村口。看到购买的物资准时送到,李先生激动地说:“你们真是及时雨呀,有事儿找中国石化就对了!”

●社址:北京市朝阳区吉市口路9号 ●邮 编:100020 ●电 话:□总编室:59963392 □报刊发行:59963206 ●广告经营许可证:京东工商广字0239号 ●印 刷:工人日报社印刷厂 ●报 价:□每月16.50元 □零售每份0.80元