

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

不要小瞧微笑的力量

□孙美玲

一个好的加油站的标准是什么?整洁的环境、齐备的设施、规范的动作、周到的服务、热情的语言,而最能打动消费者的还有微笑的表情。微笑虽然转瞬即逝,但它却能让我们服务更有魅力。

刚入职中国石化时,我在加油站轮岗加油,其间对微笑的力量深有体会。

首先,微笑能直接为服务加分。我发现,那些微笑迎客的加油员总能快速与顾客建立融洽的关系,顾客也愿意听加油员介绍目前加油站的一些活动,进而保证了销售工作的顺利进行。

其次,微笑能提高工作效率。加油高峰期不可避免会出现焦躁不安的顾客,聪明的加油员总是懂得利用微笑的表情、温和的语调,为顾客营造热情舒适的情绪氛围,处在这一氛围中的顾客会逐渐稳定情绪,加油员的工作效率也随之提升。

再次,微笑有助于及早发现问题。来加油的顾客除了加油还需要什么,往往在他遇到问题或者困难时方可显露出来,一线员工的微笑服务可以让顾客在遇到问题时,很自然、及时地向我们提出,这有助于我们更全面地掌握顾客需求,把工作做得更加周到。

总而言之,加油站服务质量提升,微笑必不可少!

企业看台

Oil Marketing Weekly

天津石油

首单“一键送油”配送成功

本报讯 近日,随着出库单1000455926的打印并付油成功,第一笔“一键送油”配送订单完成扫码过账提油,标志着天津石油直分销线条配送客户“一键送油”成功上线。天津石油将继续加强对客户数字化提油的推广和考核,同时借助“我要买油”小程序,开展“限时秒杀”“限量抢单”等营销活动,进一步提升经营及竞争能力。

(王乐超)

徐州石油

两座自营充电站投入运营

本报讯 6月17日,江苏徐州石油运通加油站、新沂第八加油站两座自营充电站投营,两座充电站均配备两台双枪120千瓦大功率直流充电桩,可同时为4辆电动汽车提供快充服务,支持微信支付。为有效吸引客户,徐州石油推出“充电有礼,清凉夏日”活动,活动期间,所有进站充电客户充电实行金额满20元即可获赠卓玛泉水1瓶,同时可获赠6折购物优惠券,累计充电满150元,可享受免费自动洗车1次。

(张娟)

阜阳石油

发出夏季错峰加油倡议书

本报讯 6月22日,安徽阜阳石油向广大市民发出夏季错峰加油绿色出行的倡议书,引导客户合理安排加油时间,尽量选择夜间7时至次日7时期间错峰加油,以此分流白天车辆,减少挥发性有机物排放。阜阳石油还在市区城西加油站、七里铺加油站、阜口加油站等6座站开展汽油错峰加油优惠营销活动,电子钱包客户、加油卡绑定客户单笔加注汽油满200元、300元,分别赠送10元、20元面值的易捷优惠券,优惠券可以直接在易捷便利店兑换商品。

(于海玲)

厦门石油

邀请公众参观石湖山油库

本报讯 6月20日,厦门石油开展公众开放日活动,邀请客户、运输公司、兄弟单位等走进石湖山油库参观,通过观看安全生产月警示片、参观油库化验室、讲解付油作业、观摩应急演练等,让公众近距离感受油库绿色发展成果,探索智慧能源奥秘。此次公众开放日活动,搭建起企业与社会公众相互沟通的桥梁,增进了公众对中国石化的了解,切实体验了中国石化“每一滴油都是承诺”的企业文化。

(陈荟轩 曾景荣)



6月16日,贵州息烽石油联合息烽县商务局以“消除事故隐患,筑牢安全防线”为主题,开展消防灭火实战演练。此次演练过程井然有序,通过现场实地灭火演练,进一步强化了企地联动,提升了员工面对突发火灾事故的应急处置能力。

陈飞飞 摄

山东滨州石油让管理人员换位体验一线岗位,评先树优发挥服务标杆的带动作用,紧盯客户需求深挖市场潜能,在疫情影响下保持了市场稳定。其中,5月轻油销量同比增长25.9%,任务完成率全省排名靠前。

优质的服务能触摸可感受

□杨希芹

今年以来,山东滨州石油克服疫情带来的不利因素,深入推进“加油站服务提升百日竞赛”活动,让管理人员换位体验一线岗位,评先树优发挥服务标杆的带动作用,紧盯客户需求深挖市场潜能。其中,5月该公司轻油销量同比增长25.9%,任务完成率全省排名靠前。

换位体验岗位,方法总比困难多

近日清晨,滨州石油零售管理部主任刘涛身着加油站工作服,站立在滨州15站加油站旁,为过往车辆加油,并微笑着与客户聊天、推介重点商品等。

该公司落实岗位体验计划,公司零售分管经理、零售部门负责人及县公司管理团队制定到站岗位体验时间排档表,把自己当成加油站一名普通员工参与排班加油,向客户推销油品及便利店商品,清理加油站及厕所卫生,与站上员工同就餐、深交

流,切实换位体验一线员工的工作和生活,解决基层存在的实际困难。

刘涛在滨州15站的岗位体验中,发现客户加完油到室内使用“易捷加油”APP付款时,员工都要跟着到室内确认客户的加油金额,频繁往返给员工带来很大的劳动量,又延长了其他客户的等待时间。为减轻员工负担、提高加油效率,刘涛与智慧加油机厂家及信息人员沟通,为地处市区、县城等位置优越的汽油大站安装加油机智能音频对讲系统,实现现场服务“一键触达”,即员工为客户加完油后,可通过音频对讲系统及时告知室内工作人员加油金额,确保客户结算的准确性。此举大大降低了员工的劳动强度,同时有效提升了加油场站的车辆通过率。

此外,滨州15站挨着滨州市较大的菜市场,周边闲杂车辆乱停放现象一直是该站的一大难题。刘涛通过在该站岗位体验,摸清进出加油站车辆的走向及周边车辆的停放规律,通过与站长深入沟通,对进出站口栏杆进行优化,加深褪色的警示线,有效解

决了这一问题,畅通了加油车辆的出入通道。

服务标杆带头,坚持微笑服务

“大爷,来加油呢?今天又去赶集了,生意不错吧?”坐落在农村的滨州石油沾化16站加油场上,一位老人骑着一辆载满百货的三轮摩托车来到加油站旁,加油站员工陈瑜微笑着向老人打招呼。

“92号汽油加油加满。”老人欣喜地回答,“今天赶集的人挺多,生意确实不错。”

陈瑜麻利地给摩托车加油,盖上油箱盖,帮老人把摩托车推到出站口,与老人挥手告别。

自2月以来,滨州石油根据“加油站服务提升百日竞赛”活动开展中的考核及服务评价等情况,每月评选出优秀县区公司1家、先进加油站两座及服务标兵5名。在月度经营活动分析会上,公司领导对评选出的先进集体与个人进行通报表扬,选出先进代表并推广其典型事迹和亮点做法,为

基层单位树起标杆。

陈瑜分别于3月、5月两次被评选为百日竞赛服务标兵。由于地处农村,沾化16站摩托车、灌桶等小客户较多,销量不大但服务过程烦琐。陈瑜从没抱怨过,始终本着微笑服务的原则为客户服务。

为让摩托车加油后能在加油机5米外安全启动,她为客户加完油后都会帮客户推车到出站口,当有农户提着铁桶来加油时,陈瑜总是耐心地实名登记并上传客户信息,装完油后帮农户将桶搬上车并固定好。她的贴心服务使很多客户在沾化16站固定下来,该站轻油销量稳中有升,5月同比增长72%。

紧盯客户需求,做足服务细节

“李经理,你公司最近工程量比较大,用油上面有什么需求吗?”近日傍晚,滨州26站站长胡晓青来到20公里外的一家建设工地拜访。“你来得正好,工地上正缺油,你先给我送7吨零号柴油来吧。”工地负责人李经理着急地对胡晓青说。



□徐佳艺

连日来,浙江兰溪市强降雨天气频发,进入紧急防汛期。6月20日下午5点,兰江水位已超警戒水位2.14米,引发沿岸多地洪水灾害,相关抗洪救灾工作大范围开展。

“我们好几台设备快没油了,你们能送些柴油来吗?”6月20日晚8点15分,浙江金华兰溪石油接到市

防汛指挥部紧急求助电话。

为防汛抢险车紧急送油

防汛指挥部紧急求助电话。兰溪市香溪镇内涝严重,镇菜市场及周边居民区因地势较低,洪水已将地下车库淹没……防汛指挥部的抢险工作已连续进行十多个小时,持续的抽排水作业导致抢险设备燃油即将用尽。

事态紧急,必须全力保障人民群众生命财产安全,兰溪石油第一时间联系系油库配送车驾驶员,准备充足油品,在确保安全的情况下,以最快的速度送往香溪镇。1小时后,配送车抵达现场,即刻给救援设备加注油

品。

“近几年梅雨季抢险送油,都是你们中石化和我们打配合,一个电话立马抵达现场,非常感谢。”市防汛指挥部工作人员连连表示感谢。

“这是我们应该做的,有什么需要随时打电话,我们24小时在线。”送油的员工们在加注好油品后,也一起参与到现场抢险工作中,贡献自己的一份力量。

等待救护车救援。几分钟后,救护车到达现场,医护人员将司机抬上车送往附近医院。

“多亏你们及时拿出纱布进行包扎,减缓出血,给我们争取了救人的空间,如果伤者失血过多,后果不堪设想,给你们点赞!”急救中心医护人员对黄国辉赞道。

紧急救助车祸受伤司机

连日来,浙江兰溪市强降雨天气频发,进入紧急防汛期。6月20日下午5点,兰江水位已超警戒水位2.14米,引发沿岸多地洪水灾害,相关抗洪救灾工作大范围开展。

“我们好几台设备快没油了,你们能送些柴油来吗?”6月20日晚8点15分,浙江金华兰溪石油接到市

防汛指挥部紧急求助电话。

“救命啊!快来救人啊!”6月6日下午5点左右,广西钦州石油稔子坪加油站道口传来急切的呼救声。正在加油的站长黄国辉循声望去,看到道口处一辆红色小轿车和一辆摩托车相撞,摩托车司机头部严重受伤,晕倒在

地,鲜血不断涌出。轿车司机则吓得大声呼救。

黄国辉一边拨打120急救电话,

一边冲向营业室找出应急药箱,向受

伤的摩托车司机飞奔过去。她拿出纱布帮助摩托车司机清理、包扎伤口,但由于伤得太重,纱布根本止不了血,黄国辉只能一边用纱布摁住伤口,一边

等待救护车救援。几分钟后,救护车到达现场,医护人员将司机抬上车送往附近医院。

“多亏你们及时拿出纱布进行包扎,减缓出血,给我们争取了救人的空间,如果伤者失血过多,后果不堪设想,给你们点赞!”急救中心医护人员对黄国辉赞道。

“这是我们应该做的,有什么需要随时打电话,我们24小时在线。”送油的员工们在加注好油品后,也一起参与到现场抢险工作中,贡献自己的一份力量。

等待救护车救援。几分钟后,救护车

到达现场,医护人员将司机抬上车送往附近医院。

“多亏你们及时拿出纱布进行包扎,减缓出血,给我们争取了救人的空间,如果伤者失血过多,后果不堪设想,给你们