

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,但它却能让我们的服务更有魅力。

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虑急躁的顾客,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付金额满20元即可获赠卓玛泉水1瓶,同时可获赠6折购物优享券,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日期间错峰加油,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,让客户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,贵阳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

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

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站加油机旁,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区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,清理加油场地及厕所卫生,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及时告知室内工作人员加油金额,确保客户结算的正确性。此举大大降低了员工的劳动强度,同时有效提升了加油场地的车辆通过率。

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,对进出站口栅栏进行优化,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站加油场地上,一位老人骑着一辆载满百货的三轮摩托车来到加油机旁,油站员工陈瑜微笑着向老人打招呼。

“92号汽油加满。”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好油,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。为了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,陈瑜总是耐心地名实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。

爱心收纳箱：细微之处扮“靚”服务

6月18日,北京化工路加油站员工用爱心服务收纳箱为顾客回收车内废品。自“牢记嘱托、再立新功、再创佳绩,喜迎二十大”主题行动启动以来,北京石油以打造“靚”外观、“靚”服务、“靚”卫生为抓手,把服务做实、把品牌做优,让客户加油更放心、购物更舒心。

本报记者 胡庆明 通讯员 杨蕊 摄影报道



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时间,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。

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

紧急救助车祸受伤司机

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

“田螺壳”里做大的“万吨站”

浙江温州石油永嘉上塘加油站通过硬件小改造、提升服务细节,油品年销量增长一成

□汪海英

浙江温州石油永嘉上塘加油站是一座建于40年前的“老加油站”:两台四枪加油机,营业厅面积不足5平方米,没有洗手间,加油站的进出口狭小……该站被大家形象地戏称为“田螺壳”加油站。

这也是一座生机勃勃的“新加油站”:通过硬件小改造、提升服务细节,旧貌换新颜,给客户带来舒适温馨的消费体验,油品年销量增长一成。

普引车辆是“小站”必备技能

上塘站场地狭长,仅设单排泵岛双车道,许多车辆需掉头后再加油,既不方便还耽误时间,油枪掉落的情况也时有发生。由于两台加油机挨得较近,通常情况下只能同时为三四辆车加油,稍不留神一辆车就会占据两个位置,影响后面的车辆加油。

站容站貌也是一种增值服务

时值初夏,走进上塘站,只见南侧的陡坡上,各种花草依着山势高低错落,形成一座美丽的“空中花园”,常引得客户驻足欣赏。“这里原来是光秃秃的岩

石,花草都是我们员工自己栽上去的。”上塘加油站管理员陈跃道自豪地说。

在顾客等待加油的空闲时间,员工会帮忙擦拭车窗和后视镜;遇到雷雨等恶劣天气,员工会提醒司机小心驾驶。在“加油站服务提升百日竞赛”活动中,上塘站员工集思广益,克服场地狭小、没有洗手间等不利因素,在站容站貌和服务细节上下功夫,为客户提供实用、温馨的增值服务。

“师傅,我看您后座上一个空矿泉水瓶,我来帮您扔了吧。”“女士您好,今天挺热的,需要帮您把杯子续满水吗?”“先生您好,我们加油站场地有坡度,停车时请拉好手刹,确保安全。”在上塘站里,时常能听到这样贴心的服务话语,让客户倍感亲切,上塘站也因此锁定了一大批忠实客户。

优化排班让客户员工双满意

“现在加油速度快了很多,不到

胡晓青不敢怠慢,立刻联系小吨位油罐车,押车赶往配送站装油,顾不得吃晚饭就将柴油送到工地,确保了工地施工的顺利进行。

滨州石油以“全力拓市提量,积极挖潜增效”为总体策略,结合客户群体特点、汽柴比等,激发全员走出去,紧盯客户需求变化,做足各营销环节的服务,深挖市场潜能。

滨州26站地处乡镇,胡晓青不断走访周边工地、村庄农户等,了解他们的业务规模、关注点及差异化需求,精准定位目标市场。自年初起,胡晓青多次走访李经理的工地,充分介绍中国石化加油站的优势及加油优惠政策。

有了第一次合作,李经理切身体会到中国石化过硬的油品质量,并被胡晓青一心为客户着想的优质服务打动,最终双方建立了长期合作关系,5月工地累计用油近30吨。

经营方略

刷“石化农机卡”用优质优惠油

□何野萍

6月下旬,赣鄱大地进入农事最忙的双抢季。江西九江石油借力上级相关政策,全力推广“石化农机卡”,以优惠价格和优质油品服务助力乡村振兴和农业农村现代化建设。

“有了石化农机卡,汽油可优惠0.35元/升,柴油可优惠0.35元/升至0.5元/升。在九江市所有中国石化加油站都可以加油。”九江石油驻彭泽县南坡村党支部书记袁枝振把推行农机卡作为助力乡村振兴的一项重要措施,主动登门走访农机户讲解优惠政策。

在农时紧张、用量集中的时段和区域,九江石油主动开展送货上门、送油到田间地头等服务活动。该公司密切关注和保障“小、散、偏”地块作业用油需求,在各加油站醒目处向社会公布农机作业用油服务监督电话,及时有效解决农机手反映的用油问题。农忙时,他们在交通便利、跨区作业机具流量较大的庐山隘口站和武宁宋溪挂线站等建有“司机之家”的加油网点,为农机手提供洗漱、洗衣、餐饮、休息、维修和区域农机作业供求信息对接等便民服务。

“都在地里干活,家里没人,来站上洗个热水澡,给农机加满油,自己也在司机之家食堂吃顿饭,这都成我第二个家了。”附近隘口镇村民王茂才喝着站里的免费绿豆汤满意地表示。

“点亮”加油站 提升夜间消费体验

□张惠 王楚怡

近日,湖北恩施石油把推进加油站夜间亮化、治破治旧、服务提升培训作为提升品牌形象的重点工程,不断提升客户进站率和满意率。

“过去一不留神车辆就会开过头。现在老远就能看见加油站,再也不用担心错过了。”经常晚上跑运输的货车司机林师傅对湖北恩施石油建始杜家加油站站长付军辉说。

该站位于建始城郊209国道边,因建站时间早,罩棚与品牌柱夜间灯光偏弱,从而影响了油站的夜间辨识度。近日,恩施石油对全州加油站进行摸排梳理,针对夜间被物体遮挡、辨识度不高、亮化效果差等问题,对加油站檐口、品牌柱及罩棚区域进行微改造,加装灯槽灯具、更换LED光源,提高加油站夜间亮度和辨识度。

为了提升客户夜间消费体验,恩施石油24小时营业站由过去的22座增至35座,非24小时营业站全部实行“三个一”原则,即晚上12点以后罩棚开1盏灯、便利店外安装1个门铃、公布1个联系电话,确保非24小时营业加油站“夜间不打烊”。夜间“点亮”加油站后,恩施石油加油站夜间销量增幅达27.37%。