

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

给管理加点人情味

□杨希芹

在一家私立幼儿园,每天放学后总有一些家长很晚才来接孩子,导致老师不能准点下班。为了让家长不再迟到,园方对迟到的家长采取罚款制度。但令人想不到的是,罚款制度执行后,迟到的家长更多了。家长表示,原来迟到感到歉疚,会尽量下次避免,可现在交了罚款,觉得和园方形成了市场交易关系,即使迟到也心安理得。于是幼儿园改变了管理办法,若家长按时来接孩子,孩子就能得到一朵红花,攒够5朵能获得一个小奖励。此管理办法一执行,家长们几乎都不迟到了。

在销售企业的基层管理中,违反规定用罚款作为惩罚的办法屡见不鲜。但是一味地罚款,往往使基层员工对企业失去情感,对管理产生逆反情绪,甚至像迟到的家长一样,交了罚款就对自己的过失心安理得了,这种思想对企业的发展非常不利。

所以,企业在基层管理中需要讲点艺术。员工违反了管理规定,除对员工进行思想教育、提高员工对规章制度的认知外,在惩罚上可与其本人或其所在集体的评先创优挂钩;在奖励上可将奖励范围延伸到奖励对象的家人,比如在奖励对象家人过生日时送上贺卡等,这样既能使被奖励者在家人面前有自豪感,还能进一步加深员工对企业的感情,增强员工归属感。

管理制度越有人情味,员工对企业就越有责任感,从而促进企业良性发展。

企业看台

Oil Marketing Weekly

江门石油 保障救援渔船应急用油

本报讯 近日,“福景001”轮走锚遇险情,广东江门石油迅速联系油罐车,在两小时内对镇海湾加油站岸机(油船加油专用)储油罐进行柴油补给,共对7艘救援渔船补给柴油约7吨。(陈永泽 张凤娇)

温州石油 联合第三方平台服务客户

本报讯 7月1日起,浙江温州石油联合工行温州分行创新推出“爱购油惠”活动,客户持工行信用卡在加油站消费或充值即可随机享受3至118元的优惠。(朱建霞)

九江石油 邀请公众走进氢能站

本报讯 近日,江西九江石油举办第七届公众开放日活动,邀请20余位客户代表、媒体记者走进江西石油首座综合能源服务站——九江城西港站,现场观摩了加氢流程操作、氢能存储设备,了解了氢能发展优势和前景,切身感受了中国石化低碳环保的发展理念。(何野萍)

六安石油 政企联合开展消防演练

本报讯 为进一步完善应急管理体系,提高联防联控单位协同作战能力,6月20日,安徽六安石油联合当地相关政府部门和企业开展油罐泄漏火灾事故综合应急演练。消防员讲解了危化企业处置火灾事件的方法、逃生技巧及心理战术,示范了伤员的现场救护方法。各单位救援人员的应急响应能力及协同作战意识进一步增强。(王 韡 朱永忠)

宜昌石油 开展反恐防暴实战演练

本报讯 近日,湖北宜昌枝江油库组织全体当班员工,在库区认真开展了“反恐”“防盜抢”综合实战演练。演练模拟恐怖分子入库盜抢、举刀伤人场景,枝江油库当班员工精神抖擞、密切配合,沉着应对并成功处置突发事件。演练进一步完善了油库快速反应机制,有效提高了员工应对突发事件的能力。(钟 宇)



近日,浙江台州气温骤升,台州临海石油组织零管、安全等部门对8座加气站高压管线等重点部位进行安全检查,并对加压机等重点设备开展安全诊断。 蒋修飞 摄

湖南益阳石油坚持以客户为中心,紧密结合“我为基层办实事”,不断提升加油站服务水平,5月机出零售任务完成率位居全省第一

标准融入服务 满意留给客户

□谢纯 谢静

“欢迎光临,请熄火,请问您加注什么油品?”湖南益阳石油罗溪加油站加油员李靖熟练地做着车辆引导、暂停手势,“加油六步法”早已练得行云流水。

自“加油站服务提升百日竞赛”活动启动以来,湖南益阳石油坚持以客户为中心,紧密结合“我为基层办实事”,不断提升加油站服务水平。5月,在零售百日攻坚创效专项行动中,益阳石油机出零售任务完成率位居全省第一。

勤练兵,巩固员工技能

“来,今天的‘每日例行健身操’跳起来!”广场加油站站长曾寒玲在站务会上对全站员工说。广场加油站每天都要跳一套特殊的“健身操”,它根据

“加油六步法”和“收银五步法”改编而来,配有有律动感的音乐便成了一套好记又好跳的“健身操”,不仅能强身健体,还让“两法”更深地刻在员工心上。广场加油站员工黄曙表示:“我的记性很差,总是记不全步骤,学了这套‘健身操’后,我一下记住了,每天跳一跳还有利于身体健康!”客户郭先生也说:“每次加油时看到你们蹦蹦跳跳的,还挺有活力,感觉更亲切了。”

益阳石油以“加油站服务提升百日竞赛”要求为标准,采用“1+N”服务模式,多形式提升服务水平,组织优秀员工组建市县两级“服务示范队”,通过编制律动操、录制服务小视频、下站现场指导等方式,提升员工服务水平。益阳石油还在全区组织开展百日竞赛技能大比武,其中评选出6名服务能手、1个优秀县公司。通过努力,今年第一季度3名县公司优秀骨干人员被销售公司评为服务之星,安化新城东站和直属

康复站被评为明星加油站。

强监督,促进管理进步

“请拿好您的发票,欢迎下次光临!”沧水铺站收银员向客户双手递送发票。“最近感觉你们的服务越来越贴心了,驶入有引导、加油有提示、开票有问候,看着你们的笑容,我有‘如沐春风’的感觉了。”老客户彭女士给该站员工提供的服务点了一个大大的赞。自“加油站服务提升百日竞赛”活动开展以来,该站站长张建芳狠抓现场服务和现场管理,每日“通过视频抓细节”,要求员工将服务动作融入每个细节、形成肌肉记忆,成为下意识的习惯。

益阳石油通过反复抓、抓反复,组织市县两级公司每天轮流对加油站进行远程视频监控,发现问题马上通报,立行立改。同时,益阳石油线

上线下检查结合,每月抽调骨干员工,到站进行实地检查,建立“问题清单”,针对重复性典型性问题,加大处罚力度,有效增强加油站员工的主动服务意识,督促他们优化现场管理,稳步提升客户满意度。5月以来,益阳石油对50个站点进行视频监控检查,其中在48个站点未发现问题的。

实帮扶,提升服务水平

“小谢,你来擦擦监控台;小郭,你整理台账和消防器材;小万和小王,你们清理卸油口;我来打开加油机处理积尘,今天我们一起把加油站边边角角的‘陈年老垢’一扫而空!”青年突击队“沉江队”队长王浪在富桥加油站动员碰头会上发动队员对加油站进行大扫除。队员们分工明确,认真细致,不一会儿就让加油站面貌焕然一新。“你们把加油站打扫得这么干

净,我刚进来感觉空气都清新了。”住在加油站对面,也是富桥加油站定向客户的李先生来加油时赞叹。

5月,益阳石油开展“弘扬五四精神,担当时代责任”主题月活动,号召32名青年员工组成6支“青年突击队”,深入13个落后站点开展“一对一”帮扶。他们通过召开站务会转变员工思想观念,一起学习竞赛考核办法,带头示范服务,与站里员工认真开展深度大扫除,同时参与各站经营、服务“日点评”,提升加油站服务水平。

5月以来,益阳石油所有落后站点的客户评价率和视频检查得分均显著提升。其中,沧水铺加油站和朝阳加油站分别在湖南石油视频检查中得分达96分,为益阳石油最高分。

经营方略 Oil Marketing Weekly



福建石油 首座新品牌形象站投营

6月29日,福建石油第一座新品牌形象加油站在平潭国际旅游岛投营。该站是福州石油向“油气电服”综合能源服务转型发展的重点加油站。

肖京 摄



小小指示牌大大提升车辆通过率

□徐 婕

“你们加油场地上也没个指示牌,车一多我这种新手难免慌张,有时候得绕好几圈,真是太费劲了。”近日,在浙江湖州石油发起的一次客户满意度回访中,客户李女士抱怨道。

针对客户的反馈,湖州石油第一

时间对加油场地进行了调研。湖州石油下属加油站内的加油机以四枪机、六枪机居多,很多司机在进站加油时不会看加油员的引车手势,高峰时段也存在加油员不能及时引车到位的情况,司机开错车道或方向、停车不规范等情况时有发生。问题看似不大,但却非常影响客户的消费体

验,同时降低了加油站的车辆通过率。为解决这一问题,湖州石油给车流量大的加油站制作可移动指示牌,放置在车道旁,指示牌通过文字加标识的形式进行有效提示,从哪个方向驶入、车头停在哪里……让客户一目了然。

“安装指示牌后,司机因抢道发生

矛盾、车辆逆行进站等情况大大减少了,加油站的通过率得到很大提升,高峰时段拥堵情况也得到很大改善,客户加油更顺畅了。”湖州三环东路加油站站长刘妮介绍。目前,湖州石油5000吨以上的加油站都安装了指示牌,有效减少了因倒换车道引发的拥堵,实现客户员工双赢。

志愿者提桶送油 70小时保障救援

□陆秋艳 沈 秋

“是中国石化吗?我们这儿的消防车油量告急!能否尽快安排配送?”近日,浙江嘉兴桐乡石油客户经理罗伟欣接到当地政府的紧急求助电话,称一羊毛衫厂突发火情,现场消防车

辆急需加油。罗伟欣立即向公司汇报,桐乡石油迅速作出应急处置,就近联系油罐车火速运油赶赴火灾地点,并第一时间组织由党员带头的志愿者队伍,前往事故现场援助。到达现场后,志愿者们顾不得滚滚

浓烟和刺鼻焦味,迅速上前准备为消防车加油。但由于火势较大,油罐车无法驶入核心区,只能由志愿者手提两个20升的油桶装油送入,一辆消防车油箱可注油400升,需要两个人来回跑5趟才能加满。酷暑中,志愿者的脸上、脖子上黑一块、红一块,即使戴着防晒

雾口罩,喉咙也被熏得生疼。现场救援从白天持续到黑夜,又从黑夜持续到白天,志愿者们轮流上阵,咬牙坚守,持续加油70多个小时,最终大火被扑灭。

据统计,桐乡石油为现场60多辆消防车辆和救援设备提供了14吨柴油、400公斤汽油,有力保障了救援用油。

客户开发获“省状元”的秘诀

1至6月,黔南石油累计开发客户573户,排名全省第一,有力促进油品销售

□陈童花

今年以来,贵州黔南石油将客户开发作为重中之重,通过完善机制、规范流程、提升服务等举措,开发潜在客户、稳定存量客户、挽回流失客户。1至6月,黔南石油累计开发客户573户,排名全省第一,有力促进油品销售。

天天坚持,总有开发成功的客户

“我把走访客户列入自己的重点工作计划中,不论有多忙,我都会定期去工地、沙场、回收站等地点走访,天天去,坚持去,总会有开发成功的客户。”近日,黔南石油罗甸城南加油站站长杨宝军去工地走访客户时说。

今年以来,黔南石油以县公司为单位,组织各加油站站长关注加油站方圆10公里内各项工程的开工情况、竞争对手的营销策略变化,及时反馈,

为公司决策做好信息支撑。同时,黔南石油选拔优秀员工组成客户经理团队,各位客户经理实行区域承包,主要负责开发区域内的零售、直销大客户,并完善客户经理考核激励办法,充分体现多劳多得。

“付出是有回报的,我会继续努力,争取开发更多的客户。”近日,黔南福泉石油员工张锦敏看到自己的奖励表时激动地说。

客户开发有了标准和流程

“目前我们没有一套规范的客户开发流程,大多数员工开发客户都是凭经验,对于经验不足的新人来说,不知道怎么开展工作。”近日,在一次工作研讨会上,新客户经理李龙龙说出了自己的想法。

面对客户开发工作存在职责不明、流程不清等突出问题,黔南石油在收集

一线员工的工作建议后,根据实际情况,制定客户开发管理细则,明确了客户经理“日常职责、客户维系职责、客户开发职责、市场调研职责、信息反馈职责”等五大职责,并制定“月度任务清单”“站长工作清单”“客户开发流程图”“客户开发话术册”“客户疑问答案册”等五大业务流程细则,推进开发客户工作常态化、标准化、规范化。

“每月月初,公司都给我们发来工程项目明细表,信息比较具体,方向很明确,我们只要按照标准和流程去落实,开发客户的效果还是非常好的。”黔南瓮安石油客户经理魏翔群说。

从客户角度提供“暖心服务”

“我特别喜欢来这里加油,每次加油时你们都把车内外帮我打理干净,真是不错!”近日,李女士在贵州黔南石油都匀钵钵寨加油站享受车内吸尘

服务后开心地说。黔南石油以客户需求为出发点,以客户满意为落脚点,从温暖细节入手,提供“暖心服务”。

加油员在加油现场会提供赠送伴手礼(疫情物资贴心小礼包)、加油前放置防刮垫防止车辆被油桶刮蹭、帮忙收车内垃圾、准备小方巾擦后视镜、加油后擦油箱、准备免洗洗手液、为轮胎胎压打气、车内吸尘等贴心服务。加油站还开展“6+N”比赛,从员工力所能及的细节服务出发,看谁挖掘出的暖心服务多,激发员工从客户角度去思考,增强服务主动性。

通过一系列暖心服务,6月,都匀钵钵寨加油站的机出零售量同比增加13.8%。

管理前沿 Oil Marketing Weekly

私家车突然冒烟 加油员果断处置

□陈飞飞

前不久,一辆红色轿车驶入贵阳石油息烽城关加油站,站长张永艳为该车加完油后送客户离站时,突然发现车头部位有烟雾散出,这时,车已缓慢行驶至加油站出口处,张永艳立即大声呼喊:“冒烟了!快停下,赶紧熄火!”并随手从加油机旁拿上灭火器冲向冒烟车辆。

车主被叫停后,一脸茫然地下车,看到车子冒烟后顿时手足无措。张永艳小心翼翼地掀开引擎盖,一股浓烟冒出,火苗蹿起。其他两名当班同事也拿上灭火器赶来,一起对准火苗喷射,短短15秒,火苗就被扑灭了。

随后,张永艳帮助车主联系就近维修厂,找来拖车协助车主维修。由于处置及时,未发生人员伤亡和更大损失。“刚才太惊险了,幸好你们及时发现,不然后果不堪设想,真是太感谢了。”车主连连道谢。

提供贴心服务 赢得客户信赖

□路 娟

“吕站长,款已经打到你们公司账户,抓紧给我办理加油卡充值吧!”近日,山东德州石油夏津11站站长吕小娟接到某物流公司负责人刘先生的电话。

“好的,马上给您办理!”吕小娟高兴地说。

不久前,吕小娟走访一位客户时发现同院的还有一家物流公司。经过了解,该物流公司有10多辆大型运输车。“刘总,您好,我是中国石化的,跟您同院办公的物流公司在我们那里加油……”吕小娟走访完客户,立即去拜访该物流公司负责人刘先生。

“你们油品质量怎么样?价格如何?有什么优惠政策?”刘先生接连问了几个问题。

“刘总,我们中国石化的油品质量您放心,根据您的实际情况,我建议您选择我们的柴油联名卡,消费越多返利越多,油品价格越便宜,对您来说很划算。”吕小娟向刘先生介绍了柴油联名卡的优势,同时表示还会为客户办理登记台账、管理主副卡等增值服务。

“另外,我们加油站是德州首座‘司机之家’旗舰店,可以为司机免费提供餐饮、洗衣、做饭、淋浴、休息等多项服务,解决司机在长途吃饭难、洗澡难、信息难等问题。”吕小娟向刘先生详细介绍了“司机之家”的多项服务。

这次走访,刘先生并未表态,只是留下了吕小娟的联系方式。吕小娟经常在朋友圈晒加油站的日常工作、“司机之家”提供的多项服务及油品知识等。刘先生对“司机之家”比较感兴趣,经常向她了解“司机之家”的具体服务,吕小娟也及时回应,还经常给刘先生发送天气预报及油价变动等提示。渐渐地,刘先生动心了,决定在中国石化办理柴油联名卡。

据了解,该物流公司每月用油50吨左右,尾气处理液1吨左右。