



优秀站长 谈管理

云南玉溪新平石油经理兼党支部书记王浩

服务诚信细致,客户愿意和我做朋友

夏季要加注更高标号的汽油吗?

□李方征 钱敏珂

很多人认为夏季应该加注更高标号的汽油,这个说法是毫无根据的,平时加几号油夏季也加几号油。

目前80%以上的车主使用92号以上的汽油,而在这80%的车主当中,有将近60%的人选错了汽油标号,包括降标及超标用油。专家指出,短期内超标用油对车的影响不明显,但长期使用会缩短车的使用寿命;而省钱长期降标用油则会造成发动机不正常燃烧,引发车辆爆震、耗油、缸缸及行驶无力等现象,这种危害在气温30摄氏度以上时表现得格外明显,因此夏季更要注意正确加注汽油。

使用哪种标号的汽油一般由发动机压缩比决定,通常厂商会在说明书上标明压缩比和相匹配的汽油标号,车主最好按标号加注汽油。

自助加油如何保证安全?

□黄旭敏

自助加油,在一定程度上为顾客提供了方便,可以不用排队、不用付现,但其中存在的安全隐患也是显而易见的。毕竟,加油员必须经过安全培训才能上岗,而要求每位顾客都具备相应的安全常识和操作技能很难实现。为此,江西抚州石油针对全自助加油站出台了管理措施,切实加强加油现场安全管理。

加强现场监管。安排专职加油员担任自助加油站的监督员,负责提醒和帮助自助加油的顾客,监督自助加油安全,巡查自助加油设备状况。

安全防范到位。专门制定针对自助加油安全事故的紧急灭火预案,落实人员和责任,在自助加油岛位配备其他加油岛位多一倍的消防器材,加强防范。

加强安全宣传。在自助加油机旁张贴警示卡,禁火禁烟,禁止不熄火加油,禁止向塑料桶加油等醒目标识,对加油顾客进行安全提醒。在售卡点和加油站向顾客发放安全宣传单。

公示操作步骤。许多顾客第一次自助加油时认为很简单,但实际操作起来会手忙脚乱,容易造成油品喷洒、设备损坏。加油站应在自助加油机上张贴操作步骤示意图,供加油顾客参考,避免操作失误。

此外,为提高加油速度,增强安全性,在加油频繁、车辆拥挤的加油站,不宜采用自助加油方式。

雷雨天气时加油站为什么暂停加油?

□黄卫华 陈明军

夏季雷雨天气增多,很多车主会问,雷雨天到底能不能加油呢?回答是:不能!

汽油类是易燃易爆液体,在加注过程中会产生油蒸汽。打雷闪电时,会导致空气中弥漫大量的带电粒子,所以一般加油站会在强雷暴天气时是不加油的,否则,加油枪很有可能将电流导入汽车油箱,从而造成不稳定汽油分子运动加剧,埋下火灾、爆炸等安全隐患。

尽管加油站都会安装防雷设施,但为了安全起见,在强雷雨天气时,加油站都会暂停加油。

与此同时,车友应尽量避免在狂风暴雨天去加油,因为风大雨急时,油箱盖周围可能会有积水,容易流进油箱。许多车的油箱盖下方会设有引孔,方便引水,但引孔容易因灰尘堆积而堵塞,车友平时要多检查,如有堵塞应及时清理。

油站知识 百问不倒

司机之家



湖南衡阳石油 环宇加油站司机之家

□刘芷杉

环宇加油站司机之家位于107国道旁。湖南衡阳石油对加油站现有建筑、房屋进行改造,增加用餐、洗衣、休闲、住宿、淋浴等多功能于一体的司机之家,还能为司机提供汽车清洗和维修、道路救援等服务,特别是建设了信息室,让司机提供一个上网查询货源信息、派单信息的平台。

安徽滁州石油 明光三界加油站司机之家

□李 煌 李 湘

明光三界加油站司机之家地处安徽明光市104国道北1公里处,是滁州石油首座集餐饮、沐浴、洗衣、加油、购物、住宿等多功能于一体的司机之家,还能为司机提供汽车清洗和维修、道路救援等服务,特别是建设了信息室,让司机提供一个上网查询货源信息、派单信息的平台。

浙江温州石油 黄屿加油站爱心驿站

□傅美佳

黄屿加油站爱心驿站位于温州瓯海大道三垟湿地附近,是温州市第一个爱心驿站服务点,解决了户外工作者休息、洗浴、热饭及饮水等诸多难题,深受好评。针对近期高温天气,温州石油持续升级黄屿加油站的爱心驿站服务,24小时为环卫工人、外卖送货员、快递员等户外工作者提供避暑纳凉、免费茶汤、小药箱等服务。

贵州黔南石油 福泉东出口加油站爱心驿站

□陈童花

为解决户外劳动者“喝水难、热饭难、歇脚难、如厕难”等问题,黔南石油以一个在户外的“家”为主题,在福泉东出口加油站打造爱心驿站,配备了冰箱、微波炉、电饭锅、电磁炉、烧水壶、沙发、桌椅、应急药箱、充电插座、书刊等。截至目前,贵州黔南石油已在福泉东出口、都匀云云等17座加油站建设爱心驿站。

油站天地·第9期

营销能手 说技巧

□周慧卓/整理

2015年4月,我幸运地加入中国石化这个大家庭,在明星站——广西贺州石油白马服务区加油站当加油员。我学历不高,能力也不出众,为了不拖后腿,我用数年时间打磨,为自己量身打造了一套“服务销售法”,近两年来,我的销售业绩在众多销售能手云集的白马服务区逐渐排在前列。

周到服务,让我有了第一个固定顾客

刚来加油站时,我不善于和顾客沟通,业绩一直垫底,也试着学习同事的做法,但成效不高,站长鼓励我,要找到适合自己的销售方法才能成功。

2019年4月的一天,来自海南的彭先生来加油,和我之前一样,我推介商品时被礼貌地拒绝。谁知正在加油时,彭先生的小孩突然肚子疼,我赶紧跑去司机之家找到治疗儿童腹泻的药,让孩子吃下去。孩子情况好转后,彭先生不断围我道谢:“你的服务细心负责,以后我都来这里加油。”这让我顿悟到,用打动顾客的服务去寻求销售突破,是适合我的方法。

彭先生有一支运输车队,从那时起,只要价格合适,他的车队都会在我这里订购尾气处理液和食品,还推荐其他物流车队在我这里订货,也因此有了第一个固定顾客。



熊春珍

连续多年被省公司评为营销能手,是宜昌石油首月位入万的营业员

■对自己影响最深的一句话

要有自信,然后全力以赴,任何事情十之八九都能成功。

■公司评价

夷陵石油党委书记史学军:熊春珍把销售当成“爱好”,钻研销售技巧,充满自信地开口营销,终成客户信任的“一线明星”。

广西贺州石油白马服务区加油站员工罗冬英

有温度的服务,比销售话术有用多了

提醒服务,让顾客变得“豪爽”

对于经常来加油的司机,我通常不会立刻推介商品,会先站在他们的角度,用提醒服务、暖心服务让他们感受到善意,再结合营销活动向他们推介实惠的商品。顾客的接受程度高了,销售量自然就上去了。

每个顾客都会有自己喜欢的事物和话题,平日我就比较注意收集信息,以便打开话题,比如跟货车司机聊天,我就会多聊一些路况和货运讯息,很快就能打开话匣,更能和顾客成为朋友。

“黄大哥,今天的开水烧好了,备上点儿。还有,今天易捷的电子券要清零了,趁米和油有折扣,不买就亏了。”“你不说我都忘了,米和油给我各两份,赖茅酒来一瓶,晚上和老丈人喝一杯。”“大哥真是居家好男人,不但出来挣钱还负责买家用。”老客户黄先生每次都对我的建议“照单全收”。

我在与顾客的交流中,还会仔细记住他们的喜好,进行有针对性的推介,如果顾客对价格比较敏感,我就结合营销活动给他们推介商品,成功率特高。

暖心服务,顾客爱“听”我的

顾客需要有温度的服务,让他们体会到真诚,比说一万句销售话术更有用。一个体司机何先生是我家的老顾客,经常在深夜拉货。每次赶时间,他就用馒头就白开水对付着吃一顿,我看到他打扮的样子,内心不由酸涩:“何大哥,不能疲劳驾驶,去司机之家休息下再出发吧,平安回家最重要。”

“你说得对,我去休息一会儿,1小时后一定叫醒我。”“放心,我会提醒你,等你醒了,我到菜地摘点菜给你炒下,别饿着开车。”“还是你想得周到。”何先生感激地说。

出门在外,一顿热饭是司机最大的安慰,白马服务区加油站后面有一片菜地,我和同事们商量后,决定为过往司机推出“绿色食品”,只要有空,我就和同事一起去菜地摘菜并烹制,让司机到站就可以饱餐一顿,该举措很快得到不少司机师傅的认同,有时他们宁可多跑些路,也要到白马服务区加油站加油,并顺便订购一些商品,成为我的稳定顾客群。

我尽可能站在顾客的角度思考,在服务中让他们感受到真诚,为他们解决问题,就会建立互信,这样销售起来就容易多了,这也是我这两年业绩一直靠前的秘诀。



同事们商量后,决定为过往司机推出“绿色食品”,只要有空,我就和同事一起去菜地摘菜并烹制,让司机到站就可以饱餐一顿,该举措很快得到不少司机师傅的认同,有时他们宁可多跑些路,也要到白马服务区加油站加油,并顺便订购一些商品,成为我的稳定顾客群。

我尽可能站在顾客的角度思考,在服务中让他们感受到真诚,为他们解决问题,就会建立互信,这样销售起来就容易多了,这也是我这两年业绩一直靠前的秘诀。

罗冬英

获销售企业2022年一季度“百城万站·卓越服务”服务之星荣誉称号

■对自己影响最深的一句话

用心服务,用情服务,用智服务。

■公司评价

贺州石油总经理助理兼本部片区经理陈杰旺:罗冬英平时不显山不露水,她刻苦钻研“服务销售法”,成功运用到工作中,悄无声息超越了大部分员工,我为她感到骄傲。

湖北宜昌夷陵石油夷陵加油站加油员熊春珍

把销售当“爱好”,把服务做到“家”

□宋 岚/整理

我在湖北宜昌夷陵石油夷陵加油站从事加油及营业员工作21年了,多年的基层工作经验让我发现,只要大胆尝试,多用心,多动嘴,站在客户角度推介商品,用真实的个人体验、实在的商品功效打动客户,就能干出骄人业绩。

说服客户先得自己信服

“相信我没错,我自家的车也用燃油宝,一直保养得很好。”我在推介燃油宝时,常常讲自己的消费体验。因为我素有话直说,客户都非常相信我。

想要说服客户,首先得自己信服。燃油宝刚上市时,我就购买了几瓶在自家车上试用,一段时间后,我发现燃油宝清除积炭、节能等功能全部属实。于是我非常自信地推介燃油宝,从一瓶瓶地卖到一组组地卖,我越干越起劲,创下年销售燃油宝13000余瓶的全区纪录。

今年油价上涨,燃油宝销售遇阻。我“原价”而为,提醒客户燃油宝具有节能功效,油价越高,越需节能,才能达到省钱的目的。在“养车节”活动期间,燃油宝有优惠政策,我立刻在微信群里给老客户发布

活动信息,鼓励其囤货,并继续提供一次购买、分次支付、免费代管的服务。活动期间,一次性购买20瓶燃油宝的老客户达20余人。

“吃”出来的信服力

“这种奶糖我吃过,很好吃,奶香浓郁且不沾牙。”这个饼干葱油味儿的最受“欢迎”。近几年,宜昌石油持续发放电子优惠券,可以换购易捷便利店的商品,进店消费的客户日益增多。每当客户进店,我都能如数家珍地推介商品。会“吃”,对我的销售大有帮助。

自从加油站有了易捷便利店,我便开启“狂吃”模式。便利店里的300余种食品,我几乎都尝遍了。色、香、味等体验我都一一记录下来,方便迎合客户口味推介,收效甚好。

只要有空,我就揣摩客户的消费心理,尝试制定商品套餐,让客户用最快速度、最划算的元券,换购心仪的商品。我按电子优惠券的金额大小,将卫生纸、水、洗衣液、米、油等通用货品组合搭配,再根据客户的年龄进行推介,向年轻车主推介枸杞,向年轻人推介咖啡,向带孩子的家长推介零食……因人而异,投其所好的“套餐

组合”,造就了喜人的销售成绩,2021年至今,我个人及夷陵加油站的电子券兑换率均稳居宜昌石油榜首。

把便利店业务做到“家”

“李姐,下班回家我就把卫生纸给你送来,你晚上在家吧?”别人是直播带货,我是“下班”带货。只要客户需要,我就提供送货上门服务,把便利店的营业项目做到“家”。

疫情期间,我积极响应公司号召,在小商品批发市场、居民小区等地支桌子摆摊,售卖易捷商品,每次出摊营业额都过万元。加油站附近的小学下放学时,人流量大,我便推着装满饼干、糖果、水饮的小车在校门口马路边等着,学生购买力有限,我就将独立包装的零食拆散了卖,哪怕只有“经济半小时”,营业额也能达到200至300元。

随着业绩越来越好,我成了宜昌石油第一个月收入过万的营业员。今年6月,夷陵石油成立服务营销“梦之队”,我毫无保留地将销售经验分享给14名队友:“只要我为人人热爱营销,大胆开口,会开口,提高营业额一点都不难。”

“六字经”跑出销售加速度

□薛 爽

牛运峰是山西运城石油城区南村加油站的一名员工,多次被公司授予“易捷之星”“营销大咖”等称号。牛运峰结合工作实际,总结出营销“六字经”。

一是“望”,眼观八方。从车辆的外观档次,到司机的言行举止,再到天气状况,他都细心观察,瞅准时机,大胆开口营销,一举推销成功。

二是“听”,耳听六路。时刻关注客户的需求,他耐心听取客户对加油站和便利店的建议,主动帮客户把购买的商品搬到后货棚,及时总结客户建议并加以改进。

三是“帮”,鼎力相助。当客户遇到困难时,及时帮客户排忧解难,他主动为客户找回丢失的钱包,帮客户推车到加油站加油、利用空闲时间帮客户修车。

四是“问”,刨根问底。他相信只要胆大心细,准确把握客户需求,总会合适的机会把商品推介出去,他走访社区、学校、医院等地推介商品时,始终做到有礼有节、耐心倾听。

五是“学”,勤学苦练。他利用下班时间自学车辆维修、客户心理、营销技巧等知识,并与公司优秀同行交流,互相分享营销技巧。

六是“访”,访亲问友。他利用节假日时间给客户、亲朋好友打电话回访,增强客户黏性,在老客户的介绍下,他能够源源不断地开发新客户,达到“以老带新”的目的。

易积分让商品更易销

□杨希萍

山东滨州石油石化14站加油员刘洪昌善于与客户交流,常以兑换易积分为契机,大力销售燃油宝、润滑油等重点商品,月业绩突出,多次被公司评为销售能手。

每当客户进站,刘洪昌就注意观察客户的车型、衣着及表情等,然后找准切入点展开推介。刘洪昌总结出,开豪车、衣着讲究的客户,一般社会层次高、人脉广,是推介易积分的重点客户;还有一些客户,尽管车型普通、衣着随意,但举止成熟、谈吐沉稳,这类客户大多为工地、工厂的中层管理者,平时业务量大,同样可推介易积分。

刘洪昌始终对客户保持热情的态度,从关心客户的角度聊天,时间久了客户对他会产生信任感。在信任的前提下他再推介商品特色、营销活动,客户就愿意接受了。刘洪昌熟练掌握易积分营销活动规则及操作流程,向客户宣传不花钱就可兑换燃油宝、润滑油等商品的同时,还简明扼要地介绍燃油宝清除积炭、保养发动机等功效,以及润滑油环保、耐用等优势,从多个层面吸引客户兑换商品。

只要有空闲时间,刘洪昌就把与每位客户聊天时获得的信息、潜在需求等记录下来,并梳理分类,对客户有一个立体的印象,为扩大营销打下基础。在帮客户操作易积分兑换时,刘洪昌还会查看客户以前的兑换记录,估算客户获得的积分数,掌握客户兑换的频率,以便在准确的时机提醒客户兑换,从而有效拓展营销。

“走村入镇”让易捷更亲民

□练金燕 林伟兰

“大妈,您把地亩给我,我一会儿就把大米、食用油给您送去。”在浙江松阳石油南加油站,站长王志香接到附近居民大妈的来电后,立即准备将货送去过。

松阳石油有4座加油站,都是农网站、城郊站。城郊的住户多为老年人,常年需要购买米、油等生活用品,但出门购物、提货回家都较为不便。松阳石油积极开展“走村入镇”服务,加油站员工通过进村摆摊设点、推车走村入户、移动式营销等方式,大大方便了村民购买商品,并为有需要的客户提供免费送货上门服务,有效带动了易捷商品销售。

创意陈列



“泉”力以赴

地点:贵州毕节石油碧海大道加油站
堆头名称:“泉”力以赴
造型寓意:“酒水节”期间,贵州毕节石油员工利用车马费收水打造创意堆头,突出项目的优惠价格,吸引了不少顾客的目光,助力“清泉水”销量提升。

张毅为 摄



长长久久“酒”

地点:浙江台州石油临海后山加油站
堆头名称:长长久久“酒”
造型寓意:将长白山围绕成小船的造型,“船内”摆放各种各样的酒水,并以绿植被点缀,鲜明的色彩形成整个造型看起来生动有趣,寓意着易捷“清泉水”的长红红火火。

张琪 王艳红 摄影报道



送你花花

地点:江苏泰州石油南城门加油站
堆头名称:送你花花
造型寓意:巧妙设计将马泉堆头,摆出花朵的形状,希望每位进站的客户看见花朵,都能露出笑容,放松心情,开启美好的一天。

刘春晖 摄



举“竹”轻试

地点:安徽阜阳市阜南城南城加油站
堆头名称:举“竹”轻试
造型寓意:以竹子、小熊猫等物料为背景,代表绿色环保的生态环境,从视觉上突出易捷“竹”元素和纯天然原生态特点,让客户对拥有环保特性的易捷产品产生兴趣。

于海玲 摄

环宇加油站司机之家位于107国道旁。湖南衡阳石油对加油站现有建筑、房屋进行改造,增加用餐、洗衣、休闲、住宿、淋浴等多功能于一体的司机之家,还能为司机提供汽车清洗和维修、道路救援等服务,特别是建设了信息室,让司机提供一个上网查询货源信息、派单信息的平台。