

## 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



## 帮助中暑女士获得五星好评

□胡秀秀/口述 徐婕/整理

我是浙江湖州石油长兴开发区加油站站长。

7月的一天下午,我正在整理便利店货架商品,一位女士走过来虚弱地问我:“我头有点晕,可能是中暑了,请问你们站有药吗?”

原来,这位女士和女儿一起搭车到我站附近,等她丈夫下班后来接她们。当时天气炎热,她们就进我站易捷便利店等候。由于室内外温差大,加上坐车一路颠簸,这位女士感觉有点头晕、恶心,便向我求助。“我们站有藿香正气水,我马上拿给您。”我赶紧放下手上的活儿,找来站里小药箱,取出藿香正气水递给她。随后,我又给她倒了一杯温水。过了一会儿,她感觉舒服了一些。这时,她的丈夫也赶到我站,接走了她们。临走时,我又塞给她几瓶藿香正气水,以备路上不时之需。

没想到,这位女士为表达感谢,通过中国石化客服中心为我打了五星好评。一个小善举就能收获客户的认可与满意,我觉得很开心。

## 捡钱及时归还收获忠实客户

□林新玉/口述 赖琳兰/整理

我是福建龙岩石油武平西门加油站领班。

“大姐,我车辆的油箱盖修好了,帮我加满95号汽油。咱加个微信吧,以后孩子喝的牛奶、家里用的大米都找你购买。”“李先生,感谢您的支持,有需要随时告诉我。”我立刻地为客户服务。

与客户结缘,要从7月那天发生的一件小事说起。当时,李先生驾驶轿车进入我站加油。我开油箱盖时,却发现怎么也打不开。根据多年的工作经验,我第一反应是油箱盖卡住了。征得李先生同意后,我从油站工具箱里找来工具轻轻撬动油箱盖,再用力按压,但还是没能打开。我判断可能是油箱盖弹簧失去弹性或电机出现故障。由于李先生着急接孩子,就先开车离开了油站。

他刚开车驶离加油站,我就发现地上有一沓现金,数了数有420元。我赶紧追上去,大声呼喊李先生。一直追到出站口的路边,我才喊停车子。李先生当即表示接完孩子、修好油箱盖,还到我站加油。于是,就有了文章开头一幕。

## 爱车断电趴窝员工帮忙搭电

□牛运峰/口述 薛爽/整理

我是山西运城石油南村站加油员。

7月的一天凌晨,一位神色焦急的中年男子急匆匆地走进我站求助,说他的车辆在离加油站不远处趴窝,可能是电瓶没电了。

了解情况后,我立即找来加油站备用的电瓶和对接打火线。不巧的是,我站的备用电瓶因长久未使用而亏电,导致搭电失败。我一边安慰客户不要着急,一边积极想办法。这时,一位老客户开车进站加油。我向他说明情况后,问他是否可以帮忙用车辆电瓶对接搭电,他爽快地答应了。随后,我和同事一起,跟着老客户的车去给断电车辆搭电。在我们的共同努力下,趴窝车辆搭电后终于可以正常启动。

事后,断电车辆车主从兜里掏出现金以示谢意,但被我婉拒了。我告诉他这点小事不必客气,以后遇到困难就来中国石化加油站求助,我们的员工肯定会竭尽所能提供帮助。

## 爱心接力送药解客燃眉之急

□陈师忠/口述 张璐婕/整理

我是福建宁德石油霞浦片区经理。

“我岳母的药快吃完了,可新寄出的药品却被退回物流中转站。我们小区处于封控区,无法拿到药品,能不能帮帮我们?”近日,我接到客户陈先生打来的紧急电话。原来,陈先生的岳母王女士身患白血病,而霞浦地区受疫情影响,从医院寄出的药物被退回,王女士急着用药。无奈,陈先生抱着试看的心态给我打来了求助电话。

我立即向福鼎片区经理说明情况。考虑到霞浦地区正在封控,我们决定派一名员工到物流中转站将药品取出送至霞浦高速路口,我在那里接应,取走药物并送到王女士所在的小区。确定好方案后,我们立即行动,当天下午便完成了药品的交接,并将药物妥善地送到陈先生手中。至此,这场爱心接力圆满完成。“感谢你在特殊时期为我送来了救命药!”王女士拉着我的手连声道谢。

□李晶晶 文/图

车辆沿着沪渝高速公路行驶,出了湖北恩施东高速收费站,行驶不到1000米,在转角就能看到一座中国石化加油站,这就是湖北恩施石油吉星加油站。这座站虽然不大,却是许多司机加油、购物的首选。

“这里有山间林林清风、有整洁的站容站貌,有暖心的灿烂笑容,让我们来了还想来。”货车司机陈师傅说。而之前,到该站加油的车辆寥寥。变化源于该站站长谢巧的“巧”经营。

## 站小人少,不等不靠巧改造

吉星加油站位于恩施土家族苗族自治州龙凤坝镇吉心村,海拔800米,距离恩施州城区约两小时车程,月销量近120吨,是一座山区小站。该站仅有谢巧和一名本地员工。

“加油站服务提升百日竞赛”活动开展后,谢巧对照省公司下发的文件,吃透要求。为第一时间掌握“加油六步法”和“收银五步法”的操作要领,她放弃休息时间,跟着公司第一批服务示范队队员学习规范操作。加油现场不忙时,她就一遍遍翻看培训视频,要求每一个动作都领会到位,执行到位。

刚开始,黄晓蓉对近乎严苛的规范操作要求有抵触情绪。谢巧帮助她调整心态,让她正确认识服务提升的意义。“站长说的有道理,手动作做规范,能让顾客感到舒心,也能活动筋骨,是一举多得的好事!”黄晓蓉说。

她的敬业精神打动了黄晓蓉。二人行动起来,购买水泥、油漆,拿起扫把、拖把,对站内卫生进行全方位清洁,整理仓库货架,修补罐区破损处,并对地面停车位、油品引导标识进行重新画线刷漆。

## 隔空交班,入脑入心巧服务

近期到吉星加油站的顾客,都发现了一个奇怪的现象:谢巧和黄晓蓉有时会对着空气交接班。这种“隔空交班”,是谢巧在加油站落实规范服务的生动体现。

“加油站服务提升百日竞赛”活动开始后,谢巧认真研读下发的文件,吃透要求。为第一时间掌握“加油六步法”和“收银五步法”的操作要领,她放弃休息时间,跟着公司第一批服务示范队队员学习规范操作。加油现场不忙时,她就一遍遍翻看培训视频,要求每一个动作都领会到位,执行到位。

刚开始,黄晓蓉对近乎严苛的规范操作要求有抵触情绪。谢巧帮助她调整心态,让她正确认识服务提升的意义。“站长说的有道理,手动作做规范,能让顾客感到舒心,也能活动筋骨,是一举多得的好事!”黄晓蓉说。



谢巧擦拭加油机。

“隔空交班”的场景。每天,谢巧还会查看视频监控、“回头看”服务过程中细节,留心公司群里通报的其他站点问题,触类旁通地加以改进、提升。

如今,从不习惯到习惯,从习惯到自然,规范服务已成为谢巧和黄晓蓉的下意识行为。“有时候我在便利店忙,晓蓉进来,我都会条件反射似地举起右手示意‘你好’!”谢巧笑着说。形成肌肉记忆的规范服务,也让吉星加油站在全国加油站标准服务落实情况视频抽查行动中,获得了排名第一的好成绩。

## 抖音网红,有声有色巧“吸粉”

高高扎起的马尾,长长的睫毛,



扫描二维码,进入谢巧的抖音平台。

理液。谢巧回头一看,是到站加油的一位客户。“你这么瘦,我帮你递货吧。”客户说完,麻利地把尾气处理液装上了车。谢巧十分感动:“虽然以后可能很难再见面,但还是想要表达内心的感谢。”事后,谢巧把这段监控视频剪辑后发在抖音平台,题目为“感谢陌生人”,点赞数过千,收看量过万。

“世间一切美好,皆有力量。”从那以后,谢巧更加精心地维护抖音账号,定期发布油价信息、科普用车常识,介绍易捷商品、推送优惠活动等,还发挥特长,拍一些流行的舞蹈和变装秀。抖音成为连接谢巧和客户的无形纽带。截至目前,谢巧的抖音平台已拥有粉丝近4000人,甚至有在外地上班的客户专程到吉星加油站“一睹真容”,粉丝流量成功转化为门店经济。今年以来,吉星加油站易捷商品销售任务完成率始终排名公司前列。

今年5月,一辆大货车进站加油,谢巧加完油后为顾客搬运尾气处理液。谢巧个子不高、身材瘦小,吃力地送货时,一双手接过她肩上的尾气处

## 一次“踮起脚”服务拿下百吨销售大单

□刘光凤 李自海 唐微

“是刘站长吗?我们厂急需2000升柴油,明天一早可以送到吗?”近日,贵州黔西南石油兴仁县公司小坪寨加油站站长刘庆美接到某铝业集团采购部张经理的电话。

这个客户刘庆美跟踪了半年多时间,但对方一直没有定主意。突然接到客户的电话,刘庆美高兴万分。可随即,她又犯了难。原来,通往该铝业公司近4公里的山路狭窄,普通油罐车无法正常通行。

考虑到客户用油急,刘庆美召集当班员工商量对策。有员工提议,租小货车为客户送油。但了解货车运费后,刘庆美放弃了这一想法:“租车费用得想办法为客户省下来。”

突然,一辆驶入油站加油的农用三轮车让刘庆美眼前一亮。她立即跑回家拿驾驶证,决定借用二姐夫的机动三轮车为客户送油。

晚上,刘庆美顺利将机动三轮车开回加油站,用柴油桶装好2000升柴油,准备送油。虽然前往客户公司的山路,她跑过许多次,但驾驶机动三轮车前往还是第一次。山路蜿蜒崎岖,机动三轮车的行驶速度较慢,经过一个半小时的颠簸,她才

安全到达目的地。“刘站长,这几桶油太及时了。”看到刘庆美,客户公司采购部张经理立即迎上前。原来,他们要加班加点赶制材料,而平时合作的供油商次日才能把油送到。眼看设备油箱快要见底,情急之下,张经理拨通刘庆美名片上的电话。

客户厂里铝液坩埚温度高达900多摄氏度,等着加油的是该锅炉旁的设备。由于该设备油箱位置特殊,张经理不知该如何下手加油。

“张经理,让我来吧。”见状,刘庆美接过柴油桶,踮起脚熟练地为设备加好了油。

“刘站长,你把合同准备一下,我这就过来。”3天后,刘庆美接到了张经理的电话,她准备了半年之久的销售服务合同,终于派上了用场。他们首次就签订了200吨的购油大单,刘庆美心里美滋滋的。在随后一个月的合作中,小坪寨站的润滑油、食用油等易捷商品也陆续得到张经理的认可,销售额不断攀升。

“不经历风雨,怎么见彩虹?”“踮起脚”服务的刘庆美克服一个又一个困难,真诚的服务打动了客户,解了客户燃眉之急,赢得了大单,被兴仁县公司评为“最美站长”。

“虹吸”效应,很多挂靠车队、过路的重卡也都到长兴站加油,带动该站柴油销量不断攀升。

## 双方共赢助力合作关系稳固

随着该化工企业车队加油量日趋稳定,程刚又把目光瞄向该公司柴油车使用的尾气处理液产品。他再次上门拜访客户:“我站也销售尾气处理液,质量绝对有保证,咱车队车辆可以试用,保证加了还想加!”

客户抱着试试看的心态在长兴站购买了一批尾气处理液,试用后觉得很不错,便固定在该站加注,带动该站易捷商品销售额不断攀升。

程刚以此为案例,积极开拓周边市场。疫情防控期间,他带领员工主动配合油站周边村子做好巡查,还捐献了口罩和消毒物资,与两个村委会建立联系。今年春节,他抓住村委会发放福利的契机,成功售出面粉2000袋、食用油50桶。

“双赢的生意才能够持久。要让客户在合作中尝到甜头,才能建立起比较稳固的合作关系。即使是委托站,也能大有作为。”程刚说。

## 为小学生讲解绿色环保知识



## “服务明星”白纸上画出增量图

山西孝义石油长兴站站长程刚以点带面走访维护客户,实现委托小站油品、商品销量大突破

□任庆峰

当县区公司3年前一纸调令把程刚从山西孝义石油东威站调整到长兴站时,他多少是有点抗拒的。“柴油车路过的多,进站的少,油站没有固定的消费群体,一张白纸需要重新勾画。”程刚看着长兴站前飞驰而过的柴油重卡陷入沉思。

地处省道的山西孝义石油长兴站是一座委托站,有7间站房,3年前月均成品油销量仅有60吨。程刚接手后,大力开发高端优质柴油客户,以点带面,实现销量大突破,在全区委托站中排名前列,被销售公司评为“明星加油站”,程刚也被评为“服务明星”。

## 从十辆车到所有车进站加油

上任后,程刚第一时间走访长兴站周边商圈,了解到油站附近有一家超大型国内化工企业,旗下自有及挂靠大型重卡百余辆,长期在附近一家系统外加油站加油。他意识到,如果能争取到与该企业的合作,将会帮助油站破局。

随后的两个月,程刚对该化工企业进行了充分而细致的调查,车辆的数量、加油的频次、结算的方式等,他都了然于胸。尽管功课做足了,但当他联系对方公司时,还是被婉言拒绝了。程刚没有轻易放弃,他一方面向公司汇报走访情况,争取政策支持;另一方面,多次登门拜访该公司负责人,介绍中国石化油品质量优势,以及为他们争取到的优惠政策。被他的真诚打动,客户决定分流十辆车到长兴站加油,两个月后看效果。

客户用油期间,程刚上门为他办理办卡、充值等业务,并将一间站房打造成“车友驿站”,为驾驶员提供休息、会客,存放物品等服务。

优质的油品、周到的服务,使该化工公司到长兴站加油的车辆从10辆增至20辆,再到覆盖所有物流车辆。

## 服务周到客户才会多加油、多购物

“卡车司机很辛苦,我们站虽小,也要想方设法为他们提供便利。”程刚每次在站务会上都强调便民服务要注重细节。在长兴站,开水壶里总是灌满热水;货架上总是摆满方便面和火腿肠;打开铁皮柜,里面放着备用的常用药品,还有司机师傅寄存的修理工具。

“程站长,帮忙泡个面,我10分钟后到站。”“程站长,帮我把上次寄存的轮胎找出来,一会儿帮我换一下胎!”

该化工企业的物流车辆如今都喜欢跑完活儿到长兴站歇歇脚、聊聊天、会会客,顺便把车辆油箱加满。程刚已记不清多少次开车为客户办理车辆的通行手续,也记不清为多少辆车提供了应急油品。他只记得,夏天要备好西瓜为客户提供降温。

“如果我们的服务更周到一点,客户就有可能多加油、多购物。”程刚说。凭借周到服务,长兴站得到众多卡车司机的认可。他们还充分利用休