

基层述说

Oil Marketing Weekly

车主遗失油卡
帮忙寻找获赞

□樊晓朗/口述 潘国秋/整理

我是广西来宾石油城东加油站站长。7月的一天中午,一辆白色轿车驶入我站。原来,车主在我站加完油离开后发现加油卡不见了,她笃定落在我站了。

了解情况后,我立即上前安抚她的情绪,随后带她来到视频监控室,为她递上一瓶卓玛泉。根据车辆进站时间,我很快找到车主加油的视频监控,显示她加完油后从加油机抽出加油卡,放进随身背的包里,上了车。

客户担心加油卡掉在加油现场的地面,我就陪她一起寻找,却一无所获。我提议,让她仔细检查一下爱车。于是,我们对司机座位及四周进行了地毯式搜寻。客户掀起脚垫,在脚垫与车门的接缝处找到了加油卡。原来,她上车时小包拉链没拉上,加油卡滑落了出来。她连声向我道谢,我笑着摆摆手,并向她推介“一键加油”,告知她不仅不用携带加油卡,而且可以免费洗车。客户接纳了我的建议,主动为“一键加油”充值。

客户轮胎漏气
热心帮忙充气

□唐付琴/口述 陈飞飞/整理

我是贵阳石油息烽小寨坝加油站员工。前不久的一天中午,我正在为一辆白色轿车加油,无意间发现车辆右前轮漏气,已经明显瘪了下去。“您的车轮胎漏气。胎压过低,会影响行车安全。”我走到车窗前,弯下身子提醒车主。

“怪不得我一路开过来,觉得方向盘特别沉,原来是轮胎漏气了。”车主恍然大悟,随后面露难色,“这可怎么办?附近也没有汽修厂,我车上也没有充气泵。”

“别急,您先把车挪到安全区域,我们站有充气泵可免费使用。”我一边安慰她,一遍引导她把车停到油站空地。随后,我快速跑到便利店取来汽车充气泵,对准轮胎阀门、拧紧气嘴,设置好气压值后按下启动键。不一会儿,车主车辆的轮胎就恢复正常。“您回去后记得到汽修厂检测一下,注意路上行车安全。”临走时,我叮嘱车主。“加油站还能修车,中国石化服务太到位了。”她再三向我道谢。

女士车祸受伤
现场紧急救助

□周建涛/口述 赵晓菲 李明月/整理

我是河北保定石油大北郊加油站加油员。

8月的一天上午,我正在付油区擦拭设备,突然听到站外传来“砰”的一声巨响。我循声望去,只见一辆白色电动三轮车和一辆黑色轿车相撞。我立刻上前查看情况,发现电动车已经侧歪,车内有一位中年女士,腿部鲜血直流。

为了避免车辆倾倒,对她造成二次伤害,我决定先扶女士下车。由于她的体形偏胖,腿又受了伤,下来时重心不稳,一下子把我压倒在地。考虑到水泥地面较为坚硬且天气炎热,我索性扶她躺在自己腿上。看到女士腿上鲜血直流,我又与赶过来的员工侯胜辉一起,帮她包扎止血,并拨打了120急救电话。

在等待救护车期间,我一边安抚受伤女士的情绪,防止她因伤痛昏迷,一边用纸为她擦拭脸上的泪水和汗水。很快,救护车赶到,我配合医护人员将受伤女士送上了车,过路行人纷纷冲我竖起大拇指。

活猪高温中暑
水龙冲凉降温

□雍峥/口述 黄平华/整理

我是重庆合川石油三环加油站站长。8月的一天下午,太阳火辣辣地炙烤着大地。我正在加油站巡查,突然一辆满载活猪的卡车驶进我站,司机下车后急匆匆地向我求助:“天气太热,我车上100余头猪都中暑了,能不能帮我给它们冲冲凉消暑?”

我想起,油站外的空地旁有一个平时用来洗拖把的水龙头,便引导司机把车开过去。随后,我跑到库房取来一根塑料水管麻利地接在水龙头上。打开水龙头,随着一股水流冲向车内,那些原本无精打采趴着的猪一头头都站了起来。经过半个小时的冲凉降温,车上的猪又重新恢复了精神。

临走时,司机紧握着我的手说:“这大热天的幸好有你帮忙,否则我这一车猪很难顺利到达目的地。以后我加油就认准你们加油站了。”

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

羊西北加油加气站位于川西旅游干道上,引入瑞幸、易捷、煎饼道、大搜车、肯德基等连锁品牌,提供集洗车、餐饮、购物、体验为一体的综合服务

一站式满足客户吃喝玩乐需求

每周一站 (74)

● 名 称 四川成都石油羊西北加油加气站

● 定 位 成都市郫都区天辰路1号

● 特 色 川西旅游干道上的综合服务驿站

令人心仪的加油站 第74座

煎饼道门店吸引客户消费。

客户在瑞幸咖啡取餐台取咖啡。

□本报记者 闫坪卉 程阳 通讯员 刘文黎 文/图

22年前,四川的青城山和都江堰共同作为一项世界文化遗产被列入世界遗产名录。四川成都石油羊西北加油加气站就位于成都通往青城山、都江堰的川西旅游干道上。每年,有大量自驾游客自此经过。

客流量大是该站得天独厚的优势,随之而来的是客户需求的多样化。“我们每天要迎接大批来自五湖四海的游客,他们对服务的需求不同,我们要想方设法满足。”该站站长展冬冬介绍。为此,2020年,四川成都石油借羊西北加油加气站改造契机,引入多个连锁服务品牌,探索多业态的商业服务新模式,为客户提供集洗车、餐饮、购物、体验为一体的综合服务,打造川西旅游干道上的综合服务驿站。

走进羊西北加油站,瑞幸、易捷、煎饼道、大搜车、肯德基等连锁品牌围绕加油区从左到右依次排开,内部连通,成圆弧形。“集中、互通的多业态品牌店铺丰富了客户的选择,能够一站式满足客户吃喝玩乐需求。”羊西北加油站新业态负责人介绍。

客户进站后,跟随咖啡豆的香气就能来到

瑞幸咖啡取餐台。再往里走是150平方米宽敞明亮的易捷便利店,销售多种方便自驾游客户的速食商品。在瑞幸取餐台的正对面,是爱心驿站,有防暑降温药品、应急药品等,方便户外工作者在此加热餐食、歇脚乘凉。

紧挨易捷便利店的是煎饼道门店,主要经营煎饼、凉皮、豆腐脑、汤粥等休闲小吃快餐。每到早饭高峰时段,外卖量逾百单。

吃饱喝足后可以去逛逛汽车超市。大搜车汽车换购店展示长城等多个品牌的汽服商品。客户在线预约后,还可到门店享受试驾、提车等服务。

“圆弧”的另一头是肯德基门店和户外餐饮区。想换成“洋”口味的客户,可以在100多平方米的门店点餐后,到花园环境的户外餐饮区就餐,十几张铁艺桌经常“高朋满座”。

车主杨易的工作单位就在羊西北加油加气站附近。他平时工作繁忙,经常错过饭点,多会选择到该站就餐,顺便洗个车。“我觉得加油站引入多业态的模式非常好,方便了客户,希望以后见到更多这样的加油站。”杨易说。

对客户的反馈,该站新业态负责人很欣慰,

她表示,下一步将探索与瑞幸咖啡开展深度合



员工为前来的户外工作者提供服务。

作,通过抵、赠、免等营销方式,增强加油站差异化竞争力。

成都石油相关负责人也表示,将以羊西北加油加气站为试点,把多业态的商业服务新模式在全市进一步推广,为更多车主提供便利。



羊西北加油加气站。

河北沧州石油河间9站加油员王月琴积极宣传、用心推介“一键加油”充值优惠,6~7月客户充值额排名公司第一

把客户当成朋友处的销售冠军

□张洁文/图

“充值1000元返还320元优惠券,您本次加油就能抵扣20元,非常实惠!”“流程我来帮您操作,只要两分钟。”……

在河北沧州石油河间9站,加油员王月琴在罩棚下忙碌着,一边为顾客加油,一边推介“一键加油”优惠政策,指导客户注册充值。“‘一键加油’手机上就能充值,方便还有优惠,挺好!”看着老客户冯女士满意地上车离开,王月琴擦了擦额头上的汗珠开心地笑了。

“一键加油”充值优惠是销售公司推出的最新营销政策,客户通过“易捷加油”APP、微信小程序、支付宝小程序自助充值满一定金额后可返还优惠券,加油购物都能抵扣。活动开展以来,王月琴积极宣传、用心推介,6~7月客户充值额排名沧州石油第一。

“两分钟诀窍”高效留客

“‘一键加油’充值操作步骤太多,太麻烦。”“我赶时间,下回再说吧。”……在加油现场,总有“性子急”的客户不愿意注册充值。

“客户怕麻烦,我就帮他操作。”想到解决方法后,王月琴认真学习业务流程,反复练习操作步骤。如今,利用客户加注油品的时间,她能熟练完成“一键加油”注册、充值、返券等一系列操作,用时不超过两分钟。“两分钟操作”有效减少了客户等待时间,缓解了客户的焦躁情绪,让现场



王月琴指导客户为“一键加油”充值。

推介也变得更加顺利。

“王月琴不但工作效率高,现场服务也很到位。”客户王师傅这样评价。除了业务熟练、操作流畅,王月琴还对照“加油站服务提升百日竞赛”活动的标准严格要求自己,帮助客户注册充值“一键加油”之余,不忘帮忙收拾车内垃圾、与客户拉家常,收获了一批忠实客户。

“王姐业务熟练,人也热情,我加油充值都找她。”轿车司机张先生说。6~7月,王月琴累计为客户充值“一键加油”712笔。

替客户算好“省钱账”

“充值1000元返还320元券,加油200元能减20元,相当于每升优

惠0.88元。返还券也能在易捷便利店购物使用,非常合适。”在推介过程中,王月琴常常帮客户“算细账”,将返还券的具体使用方法、优惠力度跟客户讲清楚,确保他们享受最大优惠。

车主刘先生是一名钓鱼“发烧友”,每周都会开车前往几百公里外的湖边,驾驶游艇垂钓。在交谈中王月琴了解到,刘先生的卡车和游艇用油量很大,“针对您的用油情况,充值2000元比充值1000元更划算,能返还600元优惠券,且加油满200元减25元。”王月琴主动替刘先生算账。最终,刘先生爽快地为“一键加油”充值2000元,还在便利店购买了方便面、矿泉水等生活用品。

不忙时,王月琴喜欢在罩棚下四

处走走,整理加油胶管、摆放货架堆头。晚上,她还主动和在加油站附近遛弯的行人闲聊,寻找开发客户的机会。有一次,王月琴和行人孙女士交谈时,聊起“一键加油”充值优惠活动。她向客户详细讲解了返还券的使用技巧,分享“省钱”攻略,孙女士主动提出为“一键加油”充值1000元。

设身处地为客户着想

河间区域经营部经理胡建党邀请王月琴向大家介绍“一键加油”推介经验,她却谦虚地说:“我没什么技巧,只是把客户当成朋友处,设身处地为他们着想。”

化友为客是王月琴最大的拓客秘决。有一天深夜,天下着大雨,老客户李师傅骑着自行车急匆匆进站,浑身上下都被雨水淋透了。见状,王月琴立即带他去爱心驿站休息,给他拿了干毛巾、打了热水。原来,李师傅在邻居家吃完饭骑车回家,没想到途中突然下起大雨,情急之下进加油站避雨。了解情况后,王月琴将工作和当班同事做了简单交接,冒着大雨驾车把李师傅送回了家。路上,李师傅主动提出加油卡余额不多了,王月琴顺势介绍了“一键加油”充值优惠政策,并指导李师傅充值2000元。

一枝独秀不是春。在王月琴的带领下,河间9站的员工争相推介“一键加油”,营造竞争、合作的销售氛围。其中,员工刘志超6~7月推介客户充值“一键加油”219笔,成为王月琴后的又一名销售“猛将”。

“三顾茅庐”
打开润滑油销路

□张琪

“黄站长,这次我们机器的‘粮食’不够了,下次有优惠活动提前告诉我。”“好嘞!”接到客户陈师傅的电话后,浙江台州石油临海小芝加油站站长黄晓燕笑容满面。

小芝加油站位于浙江省台州市临海市225省道,地理位置偏僻,是一座成品油年销量仅3000吨的小站。拓展润滑油市场成为困扰黄晓燕的难题。前不久,公司推出“打折购润滑油”活动,黄晓燕挨个儿打电话给曾经在油站购买过润滑油的客户,却收效甚微。她决定主动出击,走出去挖掘客户。

陈师傅是小芝站的老客户,长期在该站购买粮油、酒水饮料。他的工地上有5台挖掘机,却只在小芝站购买过少量长城润滑油。之前,黄晓燕到陈师傅的工地走访过多次,由于价格原因没能成功打开润滑油销路。这回,趁公司开展优惠活动,黄晓燕拿出“三顾茅庐”的劲头,再次走访陈师傅工地。“陈师傅,柴油机的保养是一件技术含量很高的活儿。你工地上有这么多台挖掘机,每天要持续工作十个小时,保养得好不仅可以提高工作效率,而且可以延长机械使用寿命,何况现在还有优惠活动。”几次走访后,陈师傅心动了,决定试购40桶。

过了一段时间,陈师傅主动给黄晓燕打电话,要求加购润滑油:“你们销售的润滑油品质果然不错,价格也实惠,我要推荐给朋友们。”

活猪高温中暑
水龙冲凉降温

□雍峥/口述 黄平华/整理

我是重庆合川石油三环加油站站长。8月的一天下午,太阳火辣辣地炙烤着大地。我正在加油站巡查,突然一辆满载活猪的卡车驶进我站,司机下车后急匆匆地向我求助:“天气太热,我车上100余头猪都中暑了,能不能帮我给它们冲冲凉消暑?”

我想起,油站外的空地旁有一个平时用来洗拖把的水龙头,便引导司机把车开过去。随后,我跑到库房取来一根塑料水管麻利地接在水龙头上。打开水龙头,随着一股水流冲向车内,那些原本无精打采趴着的猪一头头都站了起来。经过半个小时的冲凉降温,车上的猪又重新恢复了精神。

临走时,司机紧握着我的手说:“这大热天的幸好有你帮忙,否则我这一车猪很难顺利到达目的地。以后我加油就认准你们加油站了。”