

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

深夜耐心开解 女子放弃轻生

□黄丹凤/口述 夏源 胡鹏/整理

我是浙江丽水缙云石油新华加油站加油员。前不久的一天深夜,一位20岁出头的小姑娘眼眶通红地来到我站,打听是否能购买农药。还没等我回答,她扫视了一圈便利店便摇头离开。意识到了情况的严重性,我上前将小姑娘拉住,温和地询问她为什么要买农药,是不是发生了什么事?经聊天我得知,这位小姑娘和男友产生了情感纠纷,家人又不在身边无人诉说,一时难过便产生了轻生的想法。听到这儿,我把她请进营业室。"把我当成你的家人,跟我说说吧,会让你心里舒服一些,可千万别干傻事!"我温柔地对她说。小姑娘"哇"的一声哭出来,向我诉说了她的经历。我仔细聆听后,耐心地劝导她。一个多小时后,小姑娘的情绪终于得到平复。这时夜已深,我担心她一个人回去不安全,便拜托了一位相熟的司机送她回家。临走时,她给了我一个大大的拥抱,让我心里很温暖。

司机油站病发 员工及时送医

□王景钱/口述 吕政华/整理

我是广西玉林石油丽良加油站站长。8月的一天早上,我像往常一样为客户提供加油服务。突然,从我的司机休息室冲出一位中年男人,他表情痛苦,蹲在地上向周边群众求助。我立即跑过去,认出他是刚到站加油的货车司机。只见他痛苦地捂着肚子,告诉我我要去医院。我赶忙问他需不需要拨打120急救电话,可他说救护车赶到需要时间,他实在太疼了,让我立即送他去最近的医院。事不宜迟,我赶紧开私家车,扶生病的货车司机上车,并奔赴距离油站最近的医院。到医院后,我忙前忙后,垫钱帮他办理住院手续。直到他的家人赶到,我才离开医院回到油站。事后得知,这位货车司机是结石病突然发作,经及时送医救治,现在已无大碍。司机通过家人向我们表示感谢,并表示我站今后就是他的定点加油点。

车辆突发漏油 及时处置获赞

□姜昆/口述 于海玲/整理

我是安徽阜南石油插花加油站站长。日前,我正在便利店为客户办理加油卡,突然听到员工朱素芬在加油现场大声喊:"站长,您快过来,有位客户的油箱漏油了,地上有好大一摊汽油。"我急忙跑出去查看。原来一辆面包车进站加注92号车用乙醇汽油。加油时,朱素芬发现车辆油箱一直在漏油。由于天气炎热再加上汽油的挥发性强,若不及时处理会导致火灾事故发生。而车主趁加油间隙去了卫生间,一直没有出来。我急忙关闭加油机电源,启动加油作业油品跑冒应急处置预案。员工迅速取来消防沙,掩埋地上的油品。客户从卫生间出来后才发现油箱漏油。我主动帮他联系汽修人员到站维修。经检查,车辆漏油原因是油箱一侧被刮破,导致油箱破损、油品泄漏。由于处理及时,避免了火灾事故发生。客户当即在站内写了一封感谢信。

老人半路中暑 及时伸出援手

□吴永香/口述 王敏/整理

我是湖北十堰石油竹溪黄龙加油站营业员。前不久的一天下午,烈日高照。一位老奶奶手拄拐杖缓缓走进我站。她刚走到罩棚处,突然身体前倾,一下子摔倒在地。"不好,有人摔倒了。"我立即放下手上的活儿跑过去,并大声呼喊。同事听到喊声,都赶到加油现场。原来,老奶奶要到女儿家,途中觉得身体不适就想到加油站的罩棚下休息片刻,没想到突然中暑摔倒。我们轻轻扶起老奶奶,把她搀扶进有空调的便利店,为她倒了一杯温水,又递上一瓶藿香正气水。过了一会儿,老奶奶中暑的症状得到缓解。在交谈中,我们得知,老奶奶的女儿家距离我站不远。随后,我们根据老奶奶提供的电话号码与她的女儿取得了联系。不一会儿,老奶奶的女儿赶到我站,接走了母亲。临走时,母女俩连连向我们表示感谢。

浙江台州石油临海商客部经理徐华走访客户、及时配送、指导用油、周到服务,在当地直分销市场站稳了脚跟

柴油年销量相当于两座大站

□蒋修飞文/图

访,最终用心打动了客户,收获了每月200吨的供油订单。

徐华还发挥人脉优势,通过亲戚朋友获取工程信息。当地只要有大型工程启动,他基本都能第一时间知晓,并跟踪服务。去年以来,临海某国道改道、某大桥建设、某新建小区工程启动,他都及时走访、服务,拿下了这些工程项目的供油权。

专业指导壮大销售朋友圈

徐华是爱车之人,平时很重视车辆的维护保养,有一时间就钻研车辆用油知识。他的专业知识在开发客户时也发挥了大作用。

某矿业公司拥有大型运输车60多辆,日柴油使用量逾20吨,一直从系统外购买柴油。徐华多次上门拜访都吃了闭门羹。有一次,徐华从朋友处获悉,该矿业公司新到的3辆大吨位矿山运输车,因无法正常启动。他立即给客户打电话,主动请缨到工地为运输车排查故障。经检查,徐华发现,客户运输车因使用劣质油,导致发动机出现无缸压、怠速抖动等问题。他帮助客户排空油箱内剩余油品,并清洗节气门、喷油嘴、燃烧室,重新加入中国石化柴油,使客户运输车辆恢复正常。

事实胜于雄辩。客户被中国石化油品品质、徐华的专业态度折服,



徐华(左)边灌桶边向客户介绍营销活动。

与他达成供油协议。一有机会,客户还向同行推介,成为中国石化的"义务宣传员",帮徐华壮大了销售朋友圈。

客户有大小服务无优劣

"响应'三农'政策,支持农业生产,中国石化不能落后。"徐华语气坚定。

徐师傅是临海市的一位种粮大户,每年的农忙时节他都"头大":

"我年龄大了,事情又多,总是忘记给客户打电话。"记不清多少次,他因记性不好而忘记加油,导致正在作业的农机"罢工"。这时,他才火急火燎地给徐华打电话:"小徐,快给我送柴油过来。"尽管徐师傅一个月只有两吨的柴油用量,且要跑50多公里送油,但徐华从没有抱怨过。在他看来,中国石化承担着支持当地农业发展的社会责任。客户有大小,但服务没有优劣。

因他的一视同仁,如今临海地区

的26家种粮大户都是徐华的老客户。

为客户排忧解难拓展油品商品经营渠道

好口碑不仅助力徐华收获了越来越多的购油订单,而且帮助他尾气处理液、食用油、大米等易捷商品卖到了用油单位。

去年9月,某客户公司因地改造,50辆工程车用油成为大问题。了解情况后,徐华主动向公司汇报后,不但为客户就近安排定点加油站,而且争取到了优惠价格。客户感激他"雪中送炭",不仅固定在中国石化购油,而且尾气处理液、食用油等商品全都在易捷便利店采购。在客户的口口相传下,徐华的销量不断提升,带动个人柴油油品、易捷商品销售额不断攀升。

一枝独秀不是春。徐华将自己开发客户的经验介绍给同事,使仅有3名客户经理的临海商客部在临海地区的油品配送市场上占有一席之地。去年,徐华的个人油品销量和客户稳定率均排名台州石油客户经理之首,提前完成了公司下达的目标任务,被公司评为"优秀客户经理"。

精英展台 Oil Marketing Weekly



把易捷商品 卖到汽车展销会

近日,广西梧州市携手知名汽车品牌、银行、石油公司、书店教育培训机构等,全力打造"2022年梧州市品牌汽车展销会暨消费节"。广西梧州石油抓住契机,甄选粮油、阜玛泉、杜康酒、鸡蛋纸等畅销商品到活动现场摆摊销售,并引导顾客使用"易捷加油",既提升了易捷商品销售额,又提升了"易捷加油"充值额。图为员工向顾客推介"易捷加油"。 黎菲摄

长城润滑油杯 新闻摄影竞赛

□许金玲

有困难,找"娟姐"

"有困难,找娟姐",这是贵阳石油北京西路加油站员工的共识。他们口中的"娟姐",就是该站易捷便利店店长刘小娟。娟姐其实年纪并不大,但在员工平均年龄仅为26岁的北京西路站,却是名副其实的"大姐"。她虽然话不多,但对易捷门店的售卡、收银、理货、营销等业务却门清儿。

"站里凡是涉及易捷销售的业务,她绝对不倒!"该站站长王猛对刘小娟的业务能力很服气。"有一天深夜,一位客户办卡时遇到系统故障。我实在解决不了,只能给娟姐打电话,她立马远程指挥,帮忙解决了问题。"对刘小娟服气的

还有该站员工游秋瑾。别看北京西路站易捷便利店面积不大,有时会同有很多客户进店,有的要办卡充值,有的要开发票,有的咨询价格购物……刘小娟经常要同时服务四五位顾客,但都有条不紊,且多项业务交叉进行为顾客节省时间。

"刮骨疗伤"激活油站创效动力

四川乐山石油沙坪加油站站长罗功素通过转变员工思想、开发周边客户、改善油站环境,解决了"老大难"问题,实现了销量增长

□王丽

"办不好新业务,开发不了新客户、销量搞不上去,我是真没招了。"刚接手四川乐山石油沙坪加油站时,罗功素信心满满。可没干多长时间,这位有着10年加油站管理经验的"老"站长却垂头丧气了。

四川乐山石油沙坪加油站,位于乐山市峨边彝族自治县金口河区的必经之路上。乐汉高速公路峨边至峨边段开通后,过往车辆络绎不绝,该站属于发展潜力较大的站点。而就是这座本应蒸蒸日上的站点却暴露出诸多"老大难"问题。罗功素冷静下来后,通过转变员工思想、开发周边客户、改善油站环境,对沙坪加油站实行"刮骨疗伤",带动油站销量不断增长。

为客户精打细算,"过客"变"常客"

以客户评价参与率上去了,如何把参与评价的客户从"过客"变成"常客"?罗功素带领员工活用客户群,广

泛宣传中国石化"会员日""品牌日"活动,为客户细算持卡加油、"一键加油"的优惠金额,让他们享受最大实惠。每天,沙坪加油站内,营销活动推介声不绝于耳。将公司活动内容传达给每一位客户,是该站员工的经营理念和服务宗旨。

"老板,最近生意怎么样?这是您上个月的交易流水和发票。"不忙时,罗功素会逐一跟进建档客户的消费情况,并借助送发票等机会上门拜访,了解客户需求及服务评价。从政府职能部门、工厂、商贸物流到大大小小的工地,罗功素带领员工将走访范围辐射至周边20余公里。设身处地为客户精打细算,使沙坪加油站赢得了客户信赖与支持,把很多回头客变成了回头客。

改善消费环境,吸引客户进站消费

"以前到你们站便利店,看到全是灰尘我都不敢买商品。现在加油

站窗明几净,我还以为走错了呢?"车主李先深有感触地说。

因进出货车多,沙坪加油站往往是积尘未净、又添新尘。为解决这一问题,罗功素购置了抹布、鸡毛掸子,制定卫生分区责任制,把责任落实到人,严格考核。经过几个月的努力,该站卫生情况明显改善,为客户营造了整洁、舒适的消费环境。

栽下梧桐树,引来金凤凰。干净整洁的加油站,丰富的促销活动,吸引越来越多的客户进站消费。"尽管我站附近商超众多,但易捷便利店肯定是客户的首选。"罗功素信心满满地说。

员工从不愿干变成抢着干,客户从"过路客"变成"回头客",罗功素带领员工为沙坪站经营破局,促进该站油品、易捷商品销量稳步增长。"办法总比困难多,只要我们拧成一股绳,心往一处想,劲往一处使,就一定能超越自己。"前不久,在分公司举办的经济活动分析会上,罗功素分享了创效经验。