

奋进新征程 | 奋建新时代 | 牢记嘱托 再立新功 再创佳绩 喜迎二十大

向销售“大师傅”学习营销经

编者按

在油品销售企业一线的各个线条,活跃着现场服务经验丰富、技能技术过硬的“大师傅们”。他们不仅销售有技巧、服务有妙招,而且带徒有热情、传授有方法。在他们的率先垂范、处处引领下,“徒弟们”的业务水平得到显著提升,为油站实现高质量发展奠定了人才基础。好师傅带出强徒弟,让我们向销售企业的“大师傅们”致敬!

加油站数质量管理大师傅

杨家军:解决计量难题赢得交口称赞



杨家军在自校加油机。

□代泽万 杨茜 杨念文/图

杨家军是昆明石油余家海加油站站长。自参加工作以来,他就对油品数质量管理十分感兴趣。平时,他在做好油站日常经营工作的同时,一有时间就研究油品数质量管理方面的业务技能,由一名油品计量的“门外汉”成长为行家里手。

今年5月,象来加油站新建投营。月末盘点时,该站95号汽油表观损耗明显异常。站长段祥加强了对95号汽

油的日常损耗监控,却发现95号汽油销量越大、损耗越大。段祥立即找杨家军帮忙查找原因。他们比对手工测量与液位仪测量误差、观察加油机底部回填沙子的干燥浸油情况、加油机关键部位的铅封完好情况,比对连续3次自校加油机的误差结果、查看加油站进货记录,却一直找不到原因。

“不可能无缘无故出现异常损耗!”杨家军边自言自语,边开始第二遍全面检查。终于,他发现加油机盖板内侧及加油机立柱上有浅浅的油渍。他紧锁的眉头终于舒展:“原来是加油机过滤器端盖密封出了问题。”做好安全准备工作后,杨家军对过滤器端盖进行拆卸复装。次日,段祥高兴地给杨家军打电话报喜:“我站的95号汽油损耗正常了,找您找对了!”

为更好地攻克加油站损溢监管难题、实现挖潜增效,杨家军还结合加油站实际情况,有针对性地对产生损耗的作业环节进行改进。余家海站地罐交接时,他一个月磨破了三双油品计量防护手套,通过人工检尺计量与液位仪自动计量的反复对比,修正地罐容积表,提出了行之有效的计量误差解决方案。

作为销售企业认证的高级兼职讲师和数质量培训师,杨家军多次参加云南石油加油站计量员取证授课,先后参与了16期计量员培训班,帮助近800人顺利通过考试。除了在岗位上带徒传技,他还经常深入周边厂矿、物流中心、农场等地,积极为用油客户解决车载加油机、流量计等油品计量难题。

油品零售大师傅

刘晓莹:实操指导传授营销“干货”

□徐海兰 文/图

“借力会员日活动推介,不仅可以为客户省钱,而且可以提量,学到了!”近日,在广西北海石油广东路加油站,大师傅刘晓莹为学员们传授油品销售技巧,学员们纷纷表示学到“干货”了。

刘晓莹是广东路加油站站长,同时也是北海石油教授油品销售技巧的大师傅。

“我们和第三方开展的交叉营销大多依托‘易捷加油’APP,合作方的银行卡我都有,多参与几遍就熟悉操作了。”刘晓莹认为最有效的教学方法,就是现场操作指导。由于营销活动多种多样,她办理了合作方的银行卡、下载了合作方的APP,自己多次练习操作,熟练后再向客户推介。她还拍摄了参与交叉营销活动的操作视频,毫无保留地传授给员工,有效提升了员工的推介成功率。

在工作中,刘晓莹发现,忙碌时一些员工经常会忘记“加油服务六步法”和“室内收银五步法”,影响了客户体验。为解决这一问题,她每天早晚各抽出20分钟对员工进行一对一实操指导、情景演练,分析他们存在的问题,帮助他们解决,有效提升了员工服务水平。

她还把这一方法用到片区其他加油站。通过在片区加油站开展经验交流,刘晓莹带领200余名员工进行生动形象的场景演练,帮助大家掌握主动营销技巧、提升现场服务水平。



刘晓莹(中)为员工讲解加油机原理。

“服务在现场更在售后,腿勤嘴勤更重要是心勤。”刘晓莹常说。她每天研究客户销量变化,并制作客户档案,上面清晰地记录了地址、电话、销量变化、优惠变化、线路变化等信息。她还把客户档案分享给员工,手把手地传授他们维护客户的技巧。今年以来,刘晓莹开发的大客户中,有一半是她精心维护后回流的。

“一花独放不是春,百花齐放春满园,大家好才是真的好!”刘晓莹说。在她的带领下,广东路站一跃成为北海石油汽油销量最高的站点。她的徒弟罗钦升还获得集团公司加油站加油职业技能竞赛个人铜奖。

加油站操作系统运维管理大师傅

何春林:“让更多员工熟练地服务客户”



何春林(左)向新员工讲解加油站系统操作。

□李晶晶 文/图

打开加油卡系统,输入用户名和密码,核对客户提供资料,完成信息修改,打印回执联交由客户签字,完成后归档保存……在湖北恩施石油七里高速加油站,营业员何春林一番行云流水的操作,让身后跟学的两名新员工忍不住啧啧称赞。

“向何姐学习业务操作就对了!昨天,我为客户服务时遇到了操作问题,打电话求助何姐后顺利解决。”新学员王静言语里满是钦佩。“想要熟练掌握系统操作,一定要把操作步骤详细记在本子上,多温习、多实践。我把刚刚在新加油卡系统里更改客户开票信息的操作流程再重

述一遍。”说完,营业台变成了“小课堂”,何春林开始向新员工授课。

这样的“师带徒”教学场景在七里高速加油站几乎每天都会上演。近年来,加油站各操作系统迭代升级,功能日趋多元化,在更加智能的同时也对员工操作技能提出了更高要求。每次加油站操作系统更新升级,何春林都第一时间研究学习,遇到不懂的就向运维人员请教,并把学习过程中的常见问题整理成文,分享给同事们“排雷避坑”。

学懂弄通后,何春林主动承担起加油站系统操作的教学任务。“我们站是24小时营业站,大家要成长为多面手,才能为顾客提供更优质的服务。”她为每名徒弟准备了笔记本,要求大家认真记录操作步骤,告诫他们“好记性不如烂笔头”,要培养坚持记录、善于总结的工作习惯。在她的教导下,该站员工成长为人人都能独当一面的多面手,掌握了售卡充值、商品收银、资金对账等多项技能,很多人都已走上站长、经理等管理岗位。

何春林“金牌老师”的口碑也在公司传开,兄弟站点的新入职员工也被安排到七里高速加油站进行岗前培训。何春林没有区别对待,一如既往地言传身教。新员工尹刚来时,不会互联网操作。“他又不在我们站工作,您就别费劲了!”同事劝问何春林。但何春林没有放弃,耐心地一步一步教尹刚,甚至放弃休息时间为他“开小灶”,最终使他掌握了加油站常用系统的基本操作技能。

如今,何春林已在营业员岗位上工作了6年,她说:“只要在岗一天,就会想方设法做好传帮带,让更多员工熟练地服务客户。”

加油站工程项目改造大师傅

岑健强:不放过每一个改造细节

□张凤娇 刘露 文/图

夜幕降临,一束手电筒的光划破了龙塘加油站的夜色。“你看这个棚底灯,有什么问题?上次我给你讲过。”广东江门石油项目经理岑健强在巡检龙塘加油站隐患改造工程时,考验徒弟林嘉浩。“棚底灯不能装在这个位置,一旦大货车停在这儿就会挡住灯光,应该左移0.1米。”听完林嘉浩的回答,岑健强满意地点点头,去往下一个巡检点。

“每次去工地前,师傅都会反复向我强调注意事项、安全要求,小到要注意地面的钉子,大到要注意现场全围挡,听得我耳朵都起茧了。”提起师傅岑健强,林嘉浩虽然“吐槽”,但眼神充满崇敬。

17年前,岑健强进入江门石油,成长为加油站新改扩建工程项目组组长,同时还是加油站隐患治理专家。该公司开展加油站防渗改造期间,他勇挑重担,牵头完成43座加油站的改造。近两年,一批新员工进入公司,岑健强主动当起师傅,把工程项目改造经验分享给他们,还带他们到现场“手把手”指导。除了新员工,加油站站长在项目工程监管方面遇到难题也请教岑健强。岑健强总是不厌其烦地耐心指导,帮助他们为加油站消除隐患。

每一个工程项目实施前,岑健强都会主动跟业务部门、经管部、站长沟通,了解加油站具体情况,合理安排改造资金。龙塘加油站隐患改造前,岑健强与承包商一起到加油站查验隐患点,听取员工对隐患点的改造意见。



岑健强(左)指导徒弟对加油站进行新形象改造。

承包商在规定时间内制定改造方案后,岑健强还要拿着方案图纸到加油站现场逐一核对可行性,每一个改造细节都不放过。最终,龙塘加油站隐患改造工期比预计时间提前了5天。

岑健强把这种一丝不苟的工作态度也“传”给了徒弟。“这个设计方案不行,时间一长地面会出现下沉,雨天容易造成水漫。”岑健强一有时间就对徒弟的工程施工方案进行指导。今年,广东石油开展中国石化综合加油站形象标准改造,岑健强带着徒弟跑工地,合力诊断,为加油站的经营做好后勤保障服务。

油库设备管理大师傅

陈跃峰:边干边点拨为设备护航

□徐婕 文/图

“小杨,北山罐区巡检牌褪色老化,需要尽快更换。”近日,浙江湖州石油苏台山油库副主任陈跃峰边巡检,边把发现的问题反馈给相应责任人落实。从油库办公室到北山罐区这条路几百米的路,15年来他走了上万次,但每次巡检他还是会像第一次那样,细致地不放过一个隐患。

“别看这个小子平时话不多,学起东西来特别下功夫。”提起陈跃峰,苏台山油库师傅曹利军忍不住夸赞道。陈跃峰的勤奋是大家有目共睹的。25岁那年,陈跃峰在苏台山油库扎下根,成为一名机修人员。刚开始,他对维修一窍不通,看着师傅听听声音就知道设备问题出在哪里,他下决心要恶补维修知识。此后,他跟着师傅维修设备时,主动要求多干活,边干边请教,回去后消化吸收,短短几年就成长为机修岗的行家里手,在技能比武中获得销售公司银牌。

2007年,苏台山油库进行长输管道的配套改造,安装了许多新的仪器仪表和自动化设备。做好这些精密仪表仪器、自动化设备的管理和维护保养工作,成为一道难题。陈跃峰自告奋勇,学习设备资料、请教厂方专家、现场摸索实践,很快摸清了门道儿。

为节约费用,他还带着运行保障组的成员揽下了设备维修的活儿。有一次,苏台山油库电动阀门轴套出现故障,找厂商更换花费较大。陈跃峰带领几名机修员工对设备进行拆解,发现是铜垫片磨损导致的。他测量铜垫片尺寸并绘制图纸,找代加工厂定制,花很少的费用



陈跃峰检查油库设备。

就解决了这一问题。

因技术卓越、为人热心,陈跃峰成为油库设备管理的大师傅,带出了一大批徒弟。每次维修设备,他都会带上徒弟,边操作边讲解,还给他们动手操作的机会:“我也是这么过来的,只要点拨到位,他们很快就能挑大梁。”

“我跟着师傅学会了听声音辨别设备的运行情况,学会了如何有效保养设备,从门外汉成长为油库设备管理能手。”蔡跃峰始终对师傅陈跃峰心怀感恩。

易捷商品营销大师傅

吴方运:将易捷商品“送”到客户心坎里



吴方运(左一)向新员工介绍易捷商品推介技巧。

□王 韩 文/图

“找客户就像谈对象,了解不到位,一切都白费。”近日,在安徽六安石油三里河加油站,讲师吴方运在培训班上风趣幽默地向学员们介绍易捷商品营销心得。

吴方运是加油站东站员工,因业绩突出被评为六安石油易捷商品营销大师傅。今年以来,她个人易捷基础品类销售额排名六安石油前列。

提及如何提升易捷商品销售额,吴方运不假思索地

回答:“送货上门。”她认为,在便利店的一面之缘只能混个脸熟,站外的多次服务才能叩开顾客心门。为做好站外销售,吴方运将客户按照年龄、职业、居住环境等分类建立档案,顾客爱吃什么牌子的大米、爱喝什么口味的牛奶、爱用什么功效的洗衣液,她都门儿清。

7月,皖西地区进入“火炉”模式,吴方运抓住居民不愿意出门购物的心理,组织员工前往多个社区开展“易捷商品进社区”活动,将商品陈列销售,并向居民介绍当期营销活动,有效扩大了站外客户群体。

六安石油多次组织员工开展培训,由吴方运担任讲师,面对面向员工传授易捷商品销售经验。通过“师带徒”“传帮带”的方式,吴方运共带出50多名徒弟,分布在四县三区的加油站,为公司打造了一支专业化营销队伍。

今年,该公司开展“争夺销售桂冠”竞赛活动。作为加油站东站的营销队队长,吴方运让员工领主推商品,并制定赛时赛段的目标任务。工作中,她带领员工将商品整齐地摆放在泵岛上开展现场推介;工作外,她引导员工不定时地将商品信息发到客户群里拓展销售圈,形成“站内+站外”两大赛场,通过“规定赛时,明确赛段”的激励方式,营造了浓厚的销售氛围,使加油站基础品类销售额排名六安石油第一。

“在吴师傅的帮助下,我的销售能力有了明显增强。我希望通过不断历练,在公司的营销技能评比中也能成为一名大师傅。”加油站新员工孙阿庆表示。