



优秀站长 谈管理

天津武清石油下朱庄加油站站长吕建刚

把用心服务客户的种子种在心里

加油未完成,误启动汽车怎么办?

□陈添宇

在加油站现场,有时会出现这样的意外状况,车辆还在加油过程中,车主却误认为加油已经完成,突然启动汽车,汽车强大的拉力会将加油枪及胶管拉断。对于此类情况,中国石化加油站有十分完备的应急预案,每月要对这些应急预案进行不少于两次的演练,从保证加油安全。

在正常情况下,加油枪防拉拽自动切断设备会先启动,及时断开油路,防止油品外泄,这是第一道防线;如果在这一瞬间防拉拽自动切断设备出现故障,员工会在第一时间按下加油机上的“急停按钮”,加油机也会自动停止出油,这是第二道防线;如果“急停按钮”也发生故障,加油站还可立即切断总电源,所有电气设备都会立刻停止运行,这是第三道防线。

如果发生地面以上油品泄漏事件,油品会沿着水沟流入水井、由隔声间加以保护,员工采用黄沙覆盖、吸油毡吸附、灭火器喷射等防护措施,把事故消灭在萌芽状态,确保安全。

加油机除污有妙招

□王楚怡

湖北恩施航空路加油站站内使用的是老式加油机,加油胶管无法自动向上回收,每次加完油后,加油员需要手动将加油胶管挂上加油机上,胶管不可避免地会触碰到加油机机身,留下黑色印记。长年累月下来,加油机机身黑印记过多,严重影响加油机的外观和客户的外观。

为了从细节上提升服务,站长环环决定对加油机上的顽渍进行清理,有着丰富生活经验的加油员黄静,对着顽渍涂上风油精,然后用抹布一擦,顽渍神奇地消失了。原来风油精所含化学成分属于有机溶剂,能对顽渍、胶渍这种有机物,通过相似相溶的原理清洗干净。

妙招找到了,大家说干就干,分工协作,每个人负责一台加油机,一天时间里,4台加油机机身上的顽渍都清理干净了。

加油跳枪会短斤少两吗?

□赵斌 谭龙稳

加油枪出现跳枪现象主要有三个方面的原因:一是加油速度太快,冲起的油液直接触碰到空气产生作用力;二是通气孔的回气管可能堵塞或变形,导致排气不畅;三是加油管路存在堵塞或不通畅,使油品不能迅速流入油枪而滞留在油枪口附近。而这些现象是加油过程中都有可能发生的,是不会影响加油数量的。近年来,包括现在在内的多家主流媒体在正规加油站多次进行现场加油试验,结果表明连续加油并频繁跳枪的情况下,加油数量没有明显差异。要保证加油数量,还是选择在规模大、信誉好的企业加油更重要。

为什么要进行油气回收?

□叶敏洁

汽油有较强的挥发性,从油库到加油站,再到装卸、加油过程中,一部分汽油挥发成油气进入空气,会产生环保和安全隐患。油气回收,就是收集散逸入空气中的油气,再经过吸收、吸附、冷凝等工艺,使油气从气态转变为液态,重新变为汽油。

油气回收包括3个过程,即卸油油气回收、加油油气回收、油气回收后处理。一般情况下,我们见到的多是加油站上的加油油气回收装置,油气回收对加油数量没有影响。

油站知识 百问不倒

□周瑞卿/整理

2004年10月,18岁的我加入了中国石化天津石油。工作不久,我作为零管西区加油员,参加了工作中第一个“百日竞赛”,从那时起,一颗用心服务客户的种子,就悄然种在了心里。2014年,我成长为站长,其间一直践行“顾客至上”的服务宗旨。自2021年接管下朱庄加油站以来,我带领全站员工积极参与“加油站服务提升百日竞赛”活动,在创新、管理、服务上精益求精,使加油站油品年销量同比增长15%。

厂家效率低,就自己动手

2021年我刚到下朱庄加油站,站内储油罐的排水吸水装置出了问题,要检查是否需要更换干燥剂。我多次联系厂家协调检查时间,但对方动作很慢,严重影响了加油站的正常运行。

“吕站长,换一次干燥剂也太麻烦!”站内员工跟我抱怨。“是啊,老这样也不是办法,我得研究研究,看看这事咱能不能自己干。”我暗自下了决心。

说做就做,我开始自己动手设计,

虽然第一步看图纸就难住了我,但这条线没有打到我。既然复杂的装备图纸看不懂,那我就从基础资料看起,先了解设备的型号、结构及尺寸,再选取合适的材质作为原材料。从画图到制作,从平面到立体,从纸上谈兵到身体力行……经过一年的不断研究试验,反复模拟,我终于成功在吸水装置的法兰盖上设置了一个透明视窗,方便观察干燥剂颗粒是否需要更换,减少了法兰盖的拆卸次数和预约厂家更换的次数,大大节约了时间,提高了效率,降低了维护成本。

2021年11月,我的这项小技成功获得实用新型专利。

互相监督,争当服务能手

初到下朱庄加油站,我发现站里的管理比较薄弱,站内人员不足,年龄偏大,学习能力较弱。

于是,我在每天交接班时设置了“互相互查”环节,从安全巡检到服务要领,我带着大家一起练习,直到每个人都可以互相指导。每天,我把员工的工作拍照记录,让大家互相纠错,这种“比学赶帮超”的氛围也延伸到每天的日常工作中。

“姐姐,我看您刚才加油时,‘加油

六步法’中的泵码归零时手应该再高点。”“你说得对,做得次数多了动作就容易不到位,我下次要特别注意。”站内员工时常彼此交流经验。

在互相监督下,站内每个人在业务上都有了很大飞跃,全站服务水平也得到提升,使下朱庄加油站从排名靠后站点一跃成为先进站点。

从行到心,提升站内形象

“清洁提升计划”是“加油站服务提升百日竞赛”活动的重要一环。为了让员工更有干劲,我利用贴近生活的例子鼓励大家:“我们平时在家时,是不是也会注意东西的摆放要有序,环境卫生要保持?那么,我们在工作中更要注重环境的整洁,这样不仅有利于我们快速识别商品,还能提高服务客户的效率。”

接着,我带着站内员工一起清除卫生死角、重新摆放货架、码齐货品、核对标签。看着焕然一新的加油站,大家的工作积极性更高了,进站客户的满意度也更高了。

经过大家的共同努力,下朱庄加油站工作场所的混乱问题得到有效解决,荣获天津武清石油百日竞赛清洁提升样板站、“7S”模范站等荣誉称号。



吕建刚

曾获天津石油先进个人、天津石油优秀共产党员、百日竞赛活动第二期优秀站长等荣誉称号,获天津石油首届青年创新创大赛一等奖

■对自己影响最深的一句话
以精立业,以质取胜。

■公司评价

武清石油零管部主任王杰:吕建刚参加工作以来,一直奋战在公司第一线,工作中巧思善工,真抓实干,用智慧解决困难,用汗水浇灌收获,用他的发明创造为油站创收提供了更多的可能性。

浙江衢州石油马墩口加油站站长邹金仙

心怀客户打造销售金名片

□邱丽芳/整理

我于2020年调入浙江衢州马墩口加油站任站长。我站属于市区加油站,以汽油销售为主,周边有多座社会加油站,多家超市,市场竞争激烈,油品和商品扩销增量的任务十分艰巨。近三年来,我和全站员工心往一处想、劲往一处使,通过打造特色服务、变坐商为行商、利用客户群精准营销等方式,提升站内油品、商品销量逐年增长,我站也荣获2020易享节销售50万元俱乐部门店及2021年货爆品日销售百强门店称号。

优化增值服务,把客户请进来

由于周边站点长年开展各类汽营营销活动,营销措施灵活、隐性优惠多,马墩口加油站油品销售一度陷入困境。为此,我积极探索“员工走出去、客户请进来”的客户拓展模式,鼓励员工结合公司营销策略,利用自身资源走出站外寻找客户。

我深知,好服务就是最有力的营销。“请”来客户后,我以“优化现场服务”作为重点内容,和员工反复强调优质服务的重要性,流失一位客户很可惜,但留住一位客户却很难。一个甜美的微笑、一句真诚的问候、一次主动的续水……都能让站里



额同比增长26%。

回应迅速,急客户所急

客户群是加油站与客户之间联系的纽带,我组建了有315名客户在内的客户群,每次会将促销活动第一时间发在群里,将促销商品与周边超市的商品价格做直观对比,并及时答疑,利用消费者的比价心理,激发其购买欲望。

一次,一位客户替他年近的父母在群内接龙购买了一些生活用品,准备来

邹金仙

曾获销售公司优秀服务标兵、浙江衢州石油优秀加油站站长等荣誉称号

■对自己影响最深的一句话

坚持把简单的事情做好就是不简单,坚持把平凡的事情做好就是不平凡。

■公司评价

浙江衢州石油柯城片区区域经理李超:邹金仙在工作上积极肯干,责任心强,在营销管理方面肯动脑筋、爱动脑,具有较强的客户拓展能力,善于利用公司的营销策略拉新并稳定客户。

站加油时再提货。不巧的是,当天他临时接到通知要出差,但有几样商品是父母急需的,于是他在群内向我求助。我马上放下手头的工作,装上商品直接送货上门,此举让这位客户非常感动。此后,他定点在我站加油、购买商品,还介绍了不少亲朋好友过来。

有人说现在的站长不好当,既要管理好团队,又要在销售方面充当“绝活儿”。但我相信,只要心怀客户,不断提升自己,用专业赋能,定能在加油站这方舞台上翩翩起舞。

营销能手 说技巧

□赖琳兰/整理

我在福建龙岩石油武平平川加油站担任站长将近10年了,“心中有目标,行动有方向”是我的故事原则。对于易捷销售,我带领全站员工“巧用策略稳求增长,因地制宜个性营销,找准路子挖掘客户”,打开一片属于我们的商品销售天地。今年8月,我站易捷商品零售额同比翻了一番。

研判时空因素,精准选品进货

“一生与土地打交道的父母常说‘看天吃饭’,我们做销售也是一样。要想在竞争中保持领先地位,必须综合运用历史数据和气象经济。”在片区座谈会上,我分享了自己的销售经。

为了避免便利店出现因天气变化导致进货不合理,造成库存积压或临时性缺货的情况,我平时密切关注天气变化,每次进货前,我都在仔细分析往年销售数据的基础上,综合天气变化因素,进行同期销售预测,精准选品进货。比如,夏热秋燥时期,我便侧重引进加多宝、菊花茶等清凉解渴商品。

此外,我充分发挥易捷门店店面小、经营灵活的特点,针对所进商品,及时通过线

福建龙岩石油武平平川加油站站长余美琴

想在顾客之前 做到顾客满意

下广告、商品陈列、创意堆头和线上微信群、朋友圈等方式进行宣传,唤起顾客共鸣。

今年1至8月,平川加油站易捷基础品类销售额同比增长13.49%。

依托地理优势,打造黏性客户群

平川加油站周边有幼儿园、小学、居住小区,人流量较大,只有采取差异化营销才能提升客户黏性。

我结合加油站地理优势,细分客户群体,满足客户个性化需求。

针对学生群体,我选取他们需求度高的牛奶面包早餐糕点和饼干饮品点心搭档,摆放在显眼位置,方便家长和孩子一眼找到。由于接送孩子上下学的老年人居多,而老年群体的需求大多为家庭日常必需品,于是,我在便利店内备足了花生油、大米、酱油、洗衣液、洗洁精等,方便老年人就近购买。同时,我经常走访周边小区,了解住戶的商品需求、价格要求、服务要求,为其提供私人定制搭配套餐和配送机制,大大拓展了商品销售渠道。

今年8月,平川加油站易捷便利店销售牛奶256件、花生油95桶、洗衣液85桶。

余美琴

曾连续多年获得省市公司先进个人、优秀站长,以及福建石油柴油联卡推广能手、易积分先进个人等荣誉称号

■对自己影响最深的一句话
机会永远留给有准备的人。

■公司评价
福建龙岩石油武平片区经理罗锦权:余美琴做事有策略,心中有目标,是大家公认的易捷销售能手,这样有真本领的站长让员工信服,让顾客满意,也让我放心。

向外深挖客户,对内鼓足干劲

“我正准备采购一批月饼送客户和驾驶员,你就给我送来了几个备选方案,想得很周到,省了我不少事。”今年中秋佳节之前,我带着自己整理的月饼采购方案,拜访了一家物流公司,细致周到的服务赢得了顾客的赞许,顺利拿下了5000余元的订单。

“全力开发顾客,想在顾客之前,做到顾客满意。”是我挖掘维系顾客“三部

曲”。我与员工分工明确,员工负责挖掘加油站现场客户,我则负责走访挖掘外客,今年新开客户16个。

同时,我将各类活动方案研究透彻,把活动内容、重点思路、营销方法用通俗易懂的话传递给每一位员工,并根据员工的个性特点,细化任务分配,营造“人人有任务、全员有行动”的营销氛围,形成“教法下、下任务、兑奖励”的保障机制,充分调动站內员工的主动性积极性,大家从起初的畏难情绪到积极争先领奖励,干劲十足满满,助力加油站从激烈竞争中脱颖而出。

在车辆停下来后,她第一时间微笑上前,在加油站的空间时间里,用亲切的语气与车主聊家常,同时简单扼要地介绍使用燃油宝“节能、促燃、增强动力”的好处,最后在车主表示出兴趣时,她再推荐车型、车况及经济能力为车主进行精准推介。

熟练掌握燃油宝的产品性能,快速准确回答顾客的各种疑问,是梁利英的销售心得。下班后,她总是查找各种燃油宝的资料进行学习,还拿自家车做“试验”,亲身感受汽车使用燃油宝后在打火、提速、怠速等方面变化,全面了解燃油宝的性能和效果。

有了一定的知识和实践作为基础,她在推介燃油宝时总能侃侃而谈,在顾客眼里她就是“行家能手”。不仅如此,只要是梁利英处购买过燃油宝的顾客,她都能叫上名字方便再次提供服务。很多顾客就是因为她的细心和用心,成了鼓山加油站的固定客户。

“女汉子”。5月,城北加油站调酒水源头达6.9万元,荣获黄石石油“水王”称号。

往返送货,我是客户眼中的“铁娘子”

我坚持用恒心做服务,用行动树品牌。为了做大店销,我利用各种资源,不断拓展企业客户,其中一家企业客户是城北加油站便利店鸡蛋糕和饮用水销售的固定客户,每个月我都会给该客户的办公室和食堂送一适量的卓玛泉和鸡蛋糕,但他们的食堂在三楼,没有电梯,每次我都是抱着车侧着身子上楼,有时上到鸡蛋糕腿都会发抖,但我总想着坚持一下就到了,不自觉地又抬脚上了一层,每回送货都得往返三次,了解我的客户都戏称我是“铁娘子”。

骑车送货,我是居民眼中的“快速道”

百货类商品的目标客户大多是附近居民,我平时会主动走访加油站附近的各居民区,变坐商为行商,特别是在各个期间到小区进行商品的宣传推介。一来二往,许多居民成了加油站的稳定客户,我把他们拉进客户群,一有新的优惠活动

漆玉莲

曾获湖北石油服务之星、十佳站长、最美湖北石油人等荣誉称号

■对自己影响最深的一句话
携起手来,用心服务才能留住客户。

■公司评价

湖北黄石石油阳新分公司经理谢丹:若是每位员工都能像漆玉莲一样用心、用情地工作,我们就没有攻不了的难关,她确实是大心中的“活招牌”。

有人说现在的站长不好当,既要管理好团队,又要在销售方面充当“绝活儿”。但我相信,只要心怀客户,不断提升自己,用专业赋能,定能在加油站这方舞台上翩翩起舞。

“纸”喜欢你

地点:江苏南通石油如皋第一加油站
堆头名称:“纸”喜欢你
造型寓意:“易享节”期间,结合易享“5所不能”活动,精心设计纸巾陈列,用熊猫玩具点缀,凸显易露露绿色、环保的品质。鸥露纸也因材质温和、物美价廉成为客户购纸首选。
陈明军 洪 毅 摄影报道

青青牧场“我”的家

地点:广西来宾石油金秀县城加油站
堆头名称:青青牧场“我”的家
造型寓意:将易享节主推商品来思尔纯牛奶层层堆高,高山一般的气势让客户进店能注意到。“山脚下”的青青牧场里,奶牛妈妈带着宝宝在嬉戏,既充满童趣,又展示了牛奶产自绿色自然的生态环境。
潘国秋 陶 臻 摄影报道

易享节南昌见

地点:江西南昌石油长坡大道加油站
堆头名称:易享节南昌见
造型寓意:将鸡蛋泉、长白山天泉等饮品摆放成南昌红色景点“南昌舰”的造型,以南昌特色迎接南北往来的顾客。“南昌舰”与“南昌见”同音,寓意南昌石油与顾客相约易享节,我们南昌见。
熊丽萍 田昕雨 摄影报道

推介技巧

“三快三慢”做好优质服务

□欧华 魏伟

贵州黔东南石油镇远老家院加油站加油员廖国宇,坚持做好日常规范化操作和现场服务,总结归纳了“三快三慢”服务法,用优质服务赢得客户口碑,被评为公司年度“服务之星”。

一是站内车多时快,年少时慢。进站车辆多的时候,廖国宇会提高工作效率,快速疏导车辆,缩短客户等候时间,提供方便快捷的服务;进站车辆少时,他就与客户多沟通,拉近与客户的距离,搜集客户信息,同时有效聚集加油站人气,吸引更多客户。

二是客户急时又快,闲时要慢。客户着急时,廖国宇急客户所急,想客户所想,尽全力使客户享受快捷服务;客户悠闲时,他就放慢速度,向客户介绍站内的其他服务项目,挖掘客户的潜在消费需求。

三是加油动作要快,语言要慢。廖国宇平时加强练习,加油动作娴熟、优美、恰到好处,让客户感受到干脆利落的服务;但在交谈过程中,廖国宇认为说话太快会让客户觉得“咄咄逼人”,他会刻意放慢语速,面带微笑,用沉稳的谈吐赢得客户的好感。

做顾客眼中的“行家里手”

□钱敏敏

“推介燃油宝时,不仅要介绍燃油宝的优点,还要告诉顾客使用的次数和周期,让顾客感觉到你是在为他们着想。”近日,作为浙江绍兴新昌石油夜夜帮扶扶小队的队员,鼓山加油站燃油宝销售能手梁利英在各加油站分享自己的销售心得。

梁利英自幼农村,性格直爽,喜欢钻研的她有一股不服输的韧劲。一开始她在加油站现场推介燃油宝时,经常遭到拒绝,但她并不气馁,长期的推介实践让她总结出燃油宝销售四步法:欢迎、亲近、简介、选推。

在车辆停下来后,她第一时间微笑上前,在加油站的空间时间里,用亲切的语气与车主聊家常,同时简单扼要地介绍使用燃油宝“节能、促燃、增强动力”的好处,最后在车主表示出兴趣时,她再推荐车型、车况及经济能力为车主进行精准推介。

熟练掌握燃油宝的产品性能,快速准确回答顾客的各种疑问,是梁利英的销售心得。下班后,她总是查找各种燃油宝的资料进行学习,还拿自家车做“试验”,亲身感受汽车使用燃油宝后在打火、提速、怠速等方面变化,全面了解燃油宝的性能和效果。

有了一定的知识和实践作为基础,她在推介燃油宝时总能侃侃而谈,在顾客眼里她就是“行家能手”。不仅如此,只要是梁利英处购买过燃油宝的顾客,她都能叫上名字方便再次提供服务。很多顾客就是因为她的细心和用心,成了鼓山加油站的固定客户。

这样发朋友圈更“吸粉”

□周丽清

江西景德镇石油浮梁聚九加油站位于206国道,站内易捷便利店面积不大,周边无社区居民等固定消费群体,但在“酒水节”活动中,该店易捷服务销售额在全区名列前茅。站长刘新安说,店里的销售额一大半是线上交易的,好几个大单都是顾客通过朋友圈主动找过来的。

刘新安主动向加油员传授发朋友圈的技巧:“只要朋友圈发得好,顾客自动向上跑。”他表示,朋友圈不能只发商品优惠广告,否则被顾客屏蔽是迟早的事;朋友圈应该展现魅力、真诚和热情,成为顾客了解便捷便利店的媒介。具体来说,可以选择一半的内容发营销活动、顾客好评、大单顾客成交的照片或视频,正向引导顾客,让易捷品牌深入人心;另一半的朋友圈内容则要发个人生活,例如能体现专业的工作、正能量事件、阳光的生活态度等,让顾客了解、认可、相信你。这样的朋友圈才会让顾客不知不觉地走进你的圈子,当顾客有需要的时候,才会第一时间选择你。

司机之家



浙江宁波石油 宁海后徐加油站开设“运动区”

□姜巧文图

浙江宁波石油宁海后徐加油站位于宁海中枢交通要道,是目前宁海城区最大的一座集加油、购物、洗车等服务于一体的综合功能服务站。该站司机之家为司机提供餐饮、洗浴、休息、娱乐等多种服务,还开辟了“运动休闲区域”,设置了乒乓球台等运动器材,供司机健身娱乐,让他们体验到加油站的优质贴心服务。

司机之家



贵州六盘水石油 盘州红山2站让司机宾至如归

□罗楠文图

盘州红山2站位于镇胜高速公路处,来往车辆较多,贵州六盘水石油在该站打造了司机之家,在休息区设置了床、沙发,在洗衣区配置淋浴间、洗衣机、烘干机,在厨房添置微波炉、饮水机……无论在奔驶的卡车上还是下车后,司机都能感受到贴心的服务,还开辟了“运动休闲区域”,设置了乒乓球台等运动器材,供司机健身娱乐,让他们体验到加油站的优质贴心服务。

爱心驿站



安徽阜阳石油 北环路加油站为健康“护航”

□于海玲文图

“没想到在加油站还能测量血压,真好!出车前量一下放心。”近日,安徽阜阳石油北环路加油站爱心驿站员工帮一位长途运输司机测量血压得到点赞。8月,爱心驿站增设升级,在配备饮水机、冰箱、空调、小药箱、多功能电源插座、手机充电等基础上,还提供洗衣烘干、测血压、自动擦鞋、自驾游地图等增值服务,受到运输司机、自驾游爱好者、户外工作者的一致好评。

爱心驿站



陕西咸阳石油 在文林路站感受“石化温度”

□王云 张诗雨文图

自2021年陕西咸阳石油文林路加油站爱心驿站运营以来,持续为附近的环卫工人、快递小哥、外卖送餐员等户外工作者提供爱心服务。驿站内配有饮水机、微波炉等设施,成为户外工作者“冷可取暖、渴可饮水、饿可饱餐、累可歇脚”的休息地,使他们在辛苦工作之余感受“石化温度”。驿站建成后,还吸引当地环卫工人进站加油,实现社会效益和经济效益双赢。

创意陈列



“纸”喜欢你

地点:江苏南通石油如皋第一加油站
堆头名称:“纸”喜欢你
造型寓意:“易享节”期间,结合易享“5所不能”活动,精心设计纸巾陈列,用熊猫玩具点缀,凸显易露露绿色、环保的品质。鸥露纸也因材质温和、物美价廉成为客户购纸首选。
陈明军 洪 毅 摄影报道

青青牧场“我”的家

地点:广西来宾石油金秀县城加油站
堆头名称:青青牧场“我”的家
造型寓意:将易享节主推商品来思尔纯牛奶层层堆高,高山一般的气势让客户进店能注意到。“山脚下”的青青牧场里,奶牛妈妈带着宝宝在嬉戏,既充满童趣,又展示了牛奶产自绿色自然的生态环境。
潘国秋 陶 臻 摄影报道

易享节南昌见

地点:江西南昌石油长坡大道加油站
堆头名称:易享节南昌见
造型寓意:将鸡蛋泉、长白山天泉等饮品摆放成南昌红色景点“南昌舰”的造型,以南昌特色迎接南北往来的顾客。“南昌舰”与“南昌见”同音,寓意南昌石油与顾客相约易享节,我们南昌见。
熊丽萍 田昕雨 摄影报道

装满车厢

地点:浙江杭州石油秋涛路加油站
堆头名称:装满车厢
造型寓意:以小汽车装饰吸引眼球,打造易享节营销氛围,“5所不能”“购满易享节”全场6折”等广告语布满“车身”,几十款活动商品装满车厢,激发车友购买欲望。
黄良奇 魏 颖 摄影报道