



湖南怀化石油时代大道加油站既不位于高速公路,也不处在国省道,且周边市场竞争激烈,年销量却实现大幅提升

用心用情服务换来更多“铁杆”客户

□全青丰 陈善阳 易樱琪

在湘西北地区的湖南怀化有这样一座加油站,既不位于高速公路,也不处在国省道,周边5公里范围内有4座实力强劲的系统外加油站,成品油市场竞争十分激烈。不出众人所料,时代大道站建成后销量一直徘徊不前。

为将区位优势转化为优势,湖南怀化石油市、县两级公司将时代大道站作为党建联建点,建成怀化首座“司机之家”,员工以站为家不断提升服务水平,使该站年销量从2400吨提升至去年的逾两万吨。今年1-9月,该站汽柴油销量近两万吨。

“司机之家”把一公里外的客户吸引到站

“这趟要出车几天呀?”看到老客户李丽娟从货车上下下来,时代大道加油站站长贺建英像老朋友一样问候道。“四天,还有两天。”李丽娟笑着,并熟练地将换下的衣服拿到“司机之家”清洗,提着顺路买的菜到站厨房做饭。李丽娟和丈夫常跑广州到成都的货运,已习惯每次都到时代大道站加油站休整。

很多像李丽娟夫妇这样跑长途的货车司机,宁愿绕点路也要到时代大道加油站加油休整。能把他们从一公里外的沪昆高速公路吸引到站,“司机之家”功不可没。



时代大道加油站站长和员工通过调查问卷了解长途货运司机服务需求。

免费为客户提供24小时停车、住宿、洗浴、洗衣和自助餐等服务,还安装了24小时监控系统,建立定时巡查安保机制,“司机之家”解决了长期困扰长途货运司机的“吃饭难、洗澡难、住宿难、停车难”等问题。

时代大道加油站的服务没有仅仅停留在“司机之家”的项目上。该站定期向司机发放调查问卷,了解他们的需求。根据调查结果,该站增加了代配餐送餐、提供货物信息、代收代寄物

品、遗失物品存放等服务项目,满足客户多样化需求。去年,到该站加油、休整的长途货车司机有12万人次。

一份关心温暖客户整个路途

把客户当家人,是时代大道站的服务理念。

有一次,长途货车司机王强从上海运输货物去云南,途中患上重感冒。在时代大道加油站休息时,贺建英驱车3公里到县城为他买来了药

品,并在食堂给他熬了姜汤。经过几天吃药、休息,王强很快恢复了。临走时,他激动地对贺建英说:“你的一份关心,温暖了我的整个路途。”

在贺建英的感染下,员工也纷纷行动起来,主动与进站客户聊家常、问寒暖,把关心融入日常。炎热的夏日,他们为进站的司机倒凉开水,还不忘添上一块冰;寒冷的冬日,他们为司机送上一杯热腾腾的茶。他们还帮助丢了手机身无分文的司机刘师傅垫钱买手机;半夜接到李师傅的电话帮他找寻加油卡;追上忘盖油箱盖的大货车,为其送回油箱盖;疫情期间义务驱车送客户到县城做核酸检测……一个个暖心的举动打动了客户,也吸引了客户。

贴心引客,暖心聚客。用心用情服务换来了更多“铁杆”客户。时代大道站微信群从1个增至4个,固定客户从100人增至近2000人。

员工以站为家主动承担苦活累活

2020年,贺建英担任时代大道站站长后,把家安在了加油站,两个孩子都和她一起住在加油站。

“离开加油站,晚上我睡觉都不踏实,只有住在站里才安心。”贺建英说。她的爱人吴世亮是该站加油员,除了做好日常加油工作,还经常为加油站协调周边关系、开发维护大客户、帮助司机朋友外出办事。

他们关心员工的工作和生活,像

半夜卸油这样的苦活累活主动承担。为给员工增加奖励薪酬,他们还自费购买了尾气处理液加注管,为客户提供免费加注服务,使该站尾气处理液日均销量逾百桶,增加了员工收入。在他们的影响下,该站员工纷纷以站为家。进站加油车辆多时,很多不当班员工主动放弃休息,到现场引导车辆、安抚顾客。

机关帮扶引导员工心往一处想,劲往一处使

“把员工服务好,员工才能更好地服务客户。”怀化石油把时代大道加油站作为党建联建点,经常帮助该站解决困难,和员工一起想办法提高销量。该公司相继为时代大道站拓宽了进出口,更换了大流量加油机、调整了油枪。疫情期间,该公司还成立“疫情安全保障服务队”,从市区驱车20多公里为该站送去防疫物资、新鲜食材。

此外,机关帮扶人员还经常到时代大道加油站与员工谈心,分析市场形势、描绘发展蓝图,并回应员工的所盼所愿,消除他们的思想困惑,引导大家心往一处想、劲往一处使。

“成绩只代表过去,我们将进一步升级暖心服务,全力做到‘人无我有、人有我优、人优我先’,让时代大道站成为顾客和员工更好的‘家’,不断创造销量纪录。”面对未来,贺建英信心满满。



易享节日期间,为加强易提商品质量管理,湖北十堰石油竹山分公司严格执行商品盘点制度,便利店员工定期对商品进行梳理和盘查,严格检查商品保质期、质量标识、商品外观破损等情况,坚决杜绝过期、破损、变质等不合格商品上架销售,确保商品质量100%合格。图为大石沟站站长和员工共同检查商品保质期。刘俊媛

上海沪东石油 易享节日庆日销售额创纪录

本报讯 在易享节日庆日活动中,上海石油沪东分公司销售额排名上海石油第一,刷新历史纪录。

全面甄选,适销商品创新高。该公司根据区域市场消费变化,梳理出适销商品“备货清单”,中心城区店增配酒水饮料、进口食品等家庭聚会热销商品;高速站点增加长途运输司机青睐的自热饭、功能饮料等商品的要货频次;郊区门店将大包装、实惠型的米面粮油等作为主推商品,加大备货量。

全域宣传,引流造就新“热搜”。易享节日期间,沪东石油加强线上线下宣传,拍摄易享微电影,首播当日点击量破千;站长、员工发挥私域阵地引流作用,利用朋友圈、客户群、企业微信发布主推商品电子海报。

全员带货,人人都是“店小二”。沪东石油定时公布各站销售数据、活动进度、站点排名等,营造全员都是易捷“店小二”的火热氛围。站长、员工主动贡献带货“小妙招”,推行“嘴勤、手勤、脚勤”服务法,带动门店销售节奏。(朱用 仇燕华)

多次登门 助力“黔货出山”

□蒋修飞

“支持黔货,我们也有责任,谢谢你送货上门,中国石化的服务没的说。”近日,浙江台州石油临海杜桥加油站站长陈学华将价值近60万元的商品送到客户公司,客户张先生连声致谢。

为了这单生意,陈学华经历了多次艰难的走访。自易享活动开展以来,杜桥加油站员工根据“黔货出山”活动要求,铆足干劲找市场。杜桥镇是临海的第一大镇,经济发达、消费强劲,黔货的销路却一直不顺。

“你们加油站有好酒卖吗?”有一次,顾客张经理无意间问的一句话引起了陈学华的关注。说者无心,听者有意。“请问您需要什么酒?”陈学华立即上前与客户攀谈,得知顾客姓张,是某公司的业务经理,因工作需要经常采购商品。由于他在其他地方买到过假货,对此心有余悸。听朋友说中国石化销售的商品质量有保障,他就趁着来加油时顺便问问。

“贵州除了茅台还有很多好产品,如刺梨液饮料、乌龙茶等。但一些优质产品知名度不高,也缺乏销路。我们积极响应国家乡村振兴计划,将推销贵州农副产品作为助力老区经济发展、老区建设的手段,也是尽企业的一份责任。可以说,您购买贵州商品就是支援老区建设,帮助老区腾飞!”介绍情况后,陈学华与张经理加为微信好友。

“你们不会是打着支援老区的旗号推销商品吧?”陈学华上门拜访时,客户提出了疑问。

“我们加油站不仅销售烟酒,而且有鸡蛋、色拉油、大米等商品。之所以为您推荐贵州产品,是因为其不但质量有保障,而且价格合理,再者也是为老区建设出了一分力。”陈学华耐心地为客户解释。但客户依然不置可否。

陈学华没有气馁,“十一”假期前再次登门拜访,没想到恰逢该公司准备采购员工福利。陈学华抓住时机再次向张经理介绍杜桥站易捷便利店销售的“黔货出山”商品。最终,他的诚意打动了客户,客户提出了采购需求。

“这是您需要的商品清单,共10个品类7444件,这是优惠后的合计金额。”“你们的服务太细心周到了!”接到订单的张经理直夸中国石化的服务好,并当场签字订购,拿到采购单的陈学华总算松了一口气。

很快,张经理就收到陈学华上门配送的商品。这一单也成为台州石油在第五易享节日活动收获的大订单之一。



梧州石油掀起 易享节销售热潮

第五届易享节日期间,广西梧州石油根据同板块门店客源,打造主题堆头,制作宣传展板,营造门店氛围,引导顾客采购。因为梧州石油机关人员到站帮扶,向顾客介绍易享节促销商品。黎菲摄



将成本费用“毛巾里的水”拧干

湖北宜昌石油将费用管理由简单的结果管理转为结果与过程并重,1~9月吨油现金费用较预算节约9元,排名全省前列

□汪燕梅 宋岚

“现在很多年轻人开着私家车去健身房跑步。我们降本降费就好比去健身房跑步,是跑着去,还是开车去?”近日,在月度预算例会上,湖北宜昌石油负责人提醒降本降费一定要讲究方式方法,注重过程管理。

近年来,宜昌石油不断创新费用管理模式,将费用管理由简单的结果管理,转为结果与过程并重,上下齐抓共管,不仅拧干了“毛巾里的水”,而且有效防止了“返潮”。1-9月,该公司吨油现金费用较预算节约9元,排名全省前列。

全程监控,堵住跑冒滴漏

“你们站的水电费用监测系统报警了,请查看一下。”每当系统发现异常报警,宜昌石油管理人员都会立即通知到站。

将水电费用核算到站、门店,超支自负,是宜昌石油多年来的管理传统。但这种只看结果不管过程的粗放式管理,让基层部门满足于费用不超、万事大吉。

为让费用管理更精细,今年以来,宜昌石油不搞总额“一控了之”,建立起上下联动机制,全员参与、共同降费。机关组织技术人员建立水电费用监测预警系统,从城市、乡村、加油站规模等多个维度,按纯气站、油气合建站、油站、充电站的水电费使用情况建立评价指标,实现水电费异常超标系统自动报警,做到早发现、早整改。今年6月,宜昌石油公司大楼水耗量高于同期和上月水平,系统及时报警。经排查,原来是地下管网漏水,抢修后,耗水量回归正常。

外搭水电费核对工作量大,收取费用难,是库站最头疼的问题。宜昌石油采用“一登一认两对接”的“112”管理方法,即由库站登记水电费台

账,外搭单位确认,县公司核实上报,市公司专人对接,分供应商统一结算,减轻了基层工作压力,实现了便捷结算。

统筹配送,实现运输成本最优化

“每辆油罐车都安装了GPS定位系统,一定要按指定线路把油运到,不得私改线路。”每次油罐车出车,承包商都会仔细叮嘱司机,担心他们因私改线路导致结算困难。

油气运输属于外包业务,运费以运距据实结算。宜昌石油坚持运费低、线路短、运输成本最优化的原则,以网络地图提示的最短线路为参照,派专人跟车押运后确定实际运输路线。随着宜昌道路建设发展,该公司每年都对运输线路进行优化,将运输成本控制到最低。小站单次油品配送量不大,专车配送运输成本高。多座小站需要油品配送时,该公司就将

顺路的站、同品种的油,“拼车”配送,能省则省。

以前,宜昌石油12座加气站无论加气量多少,都由两辆气槽车配送。后来,他们发现有7座加气站的销量小,如果提前要货、配送及时,空槽车与气槽车无缝对接,可以只用一辆气槽车,这样气槽车使用费就能大幅缩减。试行后,这一方法为宜昌石油年节省运营费用90余万元。

技术控费,缓解压力还能壮大客户群

“咱们加个微信好友,有营销活动,我们第一时间通知您。”如今,随着互联网的发展,宜昌石油加油站员工和客户打交道时,不再询问手机号,而是直接加微信好友,原因很简单:节费,还能壮大客户群。

机关与加油站办公座机通信费开支大,是宜昌石油费用控制重点。而只核减基层通信费可能会产生“干毛巾摩擦起火”的矛盾。为此,宜昌石油不将压力下移,而是依靠科技降费。他们和三大运营商协商,在了解网络技术与费用标准后,对在管加油站及县市机关网络实施SD-WAN线路改造,改造后网络通信费用大幅降低。此外,该公司还和联通公司合作,统一租用电话线路,实现全月费用定额打包结算,预计2022年可节约费用近20万元。

石化员工团购网
百万石化员工专属优惠购物平台

石化员工团购网 石化员工团购网 石化美旗微店
公众号 商城 (京东)

咨询热线: 4000-700-838

中国石化供应商
锡安达防爆电机
与世界同进步

电话: 0510-83591888 83591777
网址: http://www.xianda.com
单位: 江苏锡安达防爆股份有限公司