

细观察才能服好务

□杨希芹

在“加油站服务提升百日竞赛”活动中,中国石化各销售企业在各地加油站大力推广加油服务“六步法”...

比如,在引车入位时,这名员工发现有些司机总是搞不清油箱口在车辆的哪一侧,即使他规范的手势引车,到加油机前还是避免不了二次挪车...

观察是一项有目的、有计划的知觉活动,它不仅要听、看,还要进行思考分析、细心研究,进而获得新知识、新规律...

企业看台

Oil Marketing Weekly

天津石油 构筑安全一体化管理体系

本报讯 今年,天津石油全面启动安全生产标准化一级企业创建工作,是销售板块首家开展标准化一级达标创建的企业...

福建石油 建成73座光伏电站

本报讯 福建石油积极推进光伏电站点布局建设,利用加油站屋顶建设分布式光伏发电站,实现自发自用、余电上网...

来宾石油 开展LNG蒸发气体回收

本报讯 广西来宾石油认真践行绿色低碳理念,深入开展加气站液体天然气蒸发气体回收工作,截至9月,该公司单站日均回收蒸发气体占总排放量的80%以上...

九江石油 开展“六查”保质量

本报讯 近期,江西九江石油开展以“查油品质量、查计量检测、查数据质量、查非油品质量、查服务质量、查现场管理”为主要内容的“六查”活动...



湖南永州新田县视头镇周家山村是湖南永州石油的乡村振兴对口帮扶点,连续5年,永州石油定期组织志愿服务队...

绍兴石油积极调整营销思路,充分激发内部活力和潜力,在数字化改革、客户服务、新生代客户经理培养等方面狠下功夫,1至9月实现直分销销量同比增长7.1%

紧盯市场不松懈 扩销增量不松劲

□李方征 黄竞略

绍兴地处浙江杭、甬之间,成品油资源流通便利,历来市场竞争激烈。今年以来,面对疫情影响下的油品需求下降、竞争加剧、相关政策变化等情况...

业务转型再升级, 变革创新数字化

“张总,我是中国石化的小何,今天您有空吗,我上门给您操作一下如何注册‘石化油你’APP...”

服务客户无止境, 组合促销增黏性

“你们考虑得真周到,天热的时候为我们送来矿泉水,中石化的服务真的好。”

约提油等服务。

针对部分年龄较大、对智能手机使用存在困难的客户,客户经理采用一对一、点对点的模式,上门指导客户安装及注册。

为了全面推进直分销业务数字化进程,绍兴石油还派遣专人下沉到油库、配送车队及客户一线,全面跟踪“二维码提油”及“一键送油”等数字业务的开展情况...

服务客户无止境, 组合促销增黏性

“你们考虑得真周到,天热的时候为我们送来矿泉水,中石化的服务真的好。”



吐鲁番石油提前82天完成全年销售任务

今年以来,新疆吐鲁番石油面对疫情频发和严峻市场形势,坚持以主题行动为统领,认真落实“找客户、抓客户、强服务、占市场”工作要求...



三提升换来四连超

潍坊石油通过提升稳固客企关系、提升队伍综合素质、提升合规管理水平,6月、7月、8月、9月均超额完成任务指标,分别为销量指标的102.8%、109.6%、126.1%、146.5%

□段明钊

面对上半年疫情反复造成的成品油需求减少带来的负面影响,山东潍坊石油认真分析自身短板,自6月开始,有针对性地开展了直分销经营、管理三提升活动...

把握市场才能拥有市场

“当前公司出现的市场萎缩、销量下降确实有客观因素,但我们更多要从自身找原因,全面分析市场,选对增量突破口。”

为此,该公司组织市县两级直分销人员走进厂矿社区,走访政府部门,对全区成品油市场进行深入全面的调研...

提升自身才能提升销量

为提高客户经理队伍的整体素质,解决个别营销小组队伍平均年龄较大,学习、行动力滞后等问题,潍坊石油在线上开设“潍课堂”...

该公司完善晨会制度,推行“晒、比、评”机制,在团队微信群每天晒客户走访情况,比销量绩效,评优秀销售案例...

今年4月新成立的团队,截至9月已实现油品销量超6000吨。

严格管理才能规范经营

“全体客户经理要牢固树立红线、底线意识,坚决把依法经营、合规管理放在首位,严格落实直分销经营十严禁,确保不发生系统性业务风险。”

从今年3月开始,潍坊石油组织财务部门牵头,经营、企管等部门配合,对直分销管理制度、业务流程进行重新梳理、完善。

他们把着力点放在日常监督控制上,建立日常穿透检查工作机制,每月对所有县区公司、城区经营部开展线下抽查、测试,实地检查内控执行情况...

管理前沿

Oil Marketing Weekly

此外,在日常客户维系中,绍兴石油各销售部还结合柴油尾气处理液、润滑油、易捷商品等产品的宣传和推广,帮助客户一站式解决车辆、机械设备保养等问题...

客户经理老带新, 全员营销拓市场

“业务经营要做到可持续发展,必须要做好新生代客户经理的培养工作,发挥好老带新、传帮带的作。”

陈峰是绍兴石油上虞销售部的一名新生代客户经理,在转岗前一直在油库工作,对于业务经营属于门外汉。刚到客户经理岗位时,性格内向的他与客户沟通十分吃力...

走访客户、探讨客户的需求。同时,陈峰也利用之前在油库工作的经验,帮助其他客户经理完成测量水高、清理水杂等专业服务。

今年第三季度以来,绍兴石油通过薪酬激励的方式开展全员营销活动,发展新客户的员工及客户经理可以额外计提奖励...



经营方略

“是荣誉,更是责任”

□王 韡 钟纪炜

“我找许站长,他在吗?”近日,一名男子手里拿着一面写着“服务周到客户至上”的锦旗走进安徽六安石油天马加油站。

这名男子是安徽某物流公司的车主张先生,也是天马站的老客户。几天前,天马加油站站长许磊接到张先生打来的求助电话,对方表示自己丢了一张未设密码的加油卡...

由于天马站加油卡设备仍在维修,为保护客户财产安全,许磊立即前往邻近加油站,根据客户提供的加油卡号查询到最后一笔消费记录...

自助擦拭区赢得好口碑

□张 琦 吴专好

“这个自助擦拭区太好了,在这里不仅可以洗车、打气,还能吸尘、擦拭内饰,就像在自家后院洗车一样,我现在已经养成洗完车就来擦一擦的好习惯了。”

近日,一位在浙江温州广化加油站加好油洗完车的车主熟练地把车开到自助擦拭区,为爱车做深度清洁。

自“加油站服务提升百日竞赛”活动开展以来,广化加油站成立了专项服务小组,从卫生环境、设施设备、服务质量等方面解决存在的问题。

车内的需求,许多车主只能停在空地上,清理车内垃圾后再驶离加油站,这样既造成一定的安全隐患,又不利于加油站的车辆进出。

很快,广化加油站在南侧围墙处安装了洗衣台、机械打气阀、大功率吸尘器等便民设施,为来往车辆提供汽车内部自助擦拭、车辆内饰自助清洗等服务...

美食引来客户回流

□路 娟

“吕站长,我们三个人一会儿到你们站休息加油,别忘了给我做凉面,外加煎鸡蛋。”

夏津11站是山东德州石油首家“司机之家”旗舰店,是一座集加油、购物、餐饮、沐浴、洗衣、住宿等多功能于一体的综合服务站。

近日凌晨,广东江门石油城郊加油站站长赵慕贞接到保障高风险疫情封控区内物资配送车辆用油的通知。

解决司机师傅吃饭难的问题。吕小娟还为客户提供订餐服务,准备多样化的饭菜,并嘱咐员工记住每位客户的口味,根据其喜好准备适合的饭菜...

打电话的刘先生是河北秦皇岛某物流公司负责人,该公司因油品价格原因流失到系统外加油站半年多,刘先生喜欢吃凉面,有一次在夏津11站吃到了可口的凉面...

此外,江门石油新会经营部积极履行社会责任,在封控区域附近的加油站设置疫情封控加油专车,提高封控区域车辆加油效率...

火速送油保民生

□陈永泽 张凤娟

近日凌晨,广东江门石油城郊加油站站长赵慕贞接到保障高风险疫情封控区内物资配送车辆用油的通知。由于高风险区限制人员及车辆进出,区内物资配送车辆用油只能利用区域主管部门取得联系,确定需求的油品数量、接收地点,调配油桶统筹安排配送...