

# 销售服务: 以花为媒 以节吸粉

新闻会客厅

## 融入赏花经济 助力乡村振兴

**问题1:今年以来,各地赏花节密集举行,销售企业积极参与。赏花节在撬动油品、易捷商品消费及营销活动方面发挥着怎样的作用?**

**中国石化销售公司:**今年政府工作报告指出,着力扩大国内需求,把恢复和扩大消费摆在优先位置。消费是拉动经济增长的“三驾马车”之一。防疫政策调整后,旅游消费在推动经济发展、扩大内需中发挥着至关重要的作用。3月以来气温回暖,以郊野踏青、游园观花为主的中短途旅游明显增长,随之衍生的“赏花经济”在恢复与扩大消费的大背景下大放异彩。

从成品油消费上看,赏花游园的游客多为属地、周边客户,中短途自驾通常为首选出行方式,这支撑了成品油消费需求释放。销售企业纷纷结合景点周边、沿线站点实际,以花为媒开展加油满减、油非互促、免费洗车等精准营销活动,吸引私家车、出租车、网约车进站,带动油品销量增长。3月,销售公司成品油零售量同比增长18%。

从易捷商品消费上看,私家车主自驾出行前,车主对汽车保养类、服务类的需求会明显增长。景点通常会聚集大量游客,移动范围相对较小,滞留时间相对较长,对休闲食品、水果饮料等商品的需求较大,销售企业纷纷采取“露管+”的模式开展品尝试吃、现场制作、特色推介、爱车养护、安心出行等主题营销活动,成为易捷商品销售的新增长点。

部分高峰时段及局部重点区域由于人流、车流过于集中,个别加能站可能会出现拥堵、排队等状况,销售企业应提前筹谋、及时应对,保证油品供应和加油秩序。

**问题2:为助力地方“赏花经济”,销售企业创新哪些服务举措,实现油企与旅游业的深度融合?**

**中国石化销售公司:**销售公司以“赏花经济”为契机,围绕“四新”创造性开展经营管理工作,全方位提升游客出行体验:

一是新工具保障精准施策。各销售企业主动与当地文旅部门沟通协调,全方位了解景区活动,并结合外部大数据对车流指数、进站率、通过时长等指标进行量化分析,在周边沿线优选保供站点、设置旅游驿站。

二是新载体助力精准营销。中石化易捷“出行养车节”全面整合成品油、易捷商品相关业务渠道和百度地图等第三方资源优势,围绕出行、养车两大赛道开展主题营销,为消费者提供加能、购物、养车、生活等综合优惠服务。此外,销售公司还加强异业营销合作,加强第三方营销资源引入,打造客户共享、企业共赢生态圈。

三是新形象改善消费体验。销售公司持续推进加能站环境卫生专项整治,为客户提供更加干净整洁、舒适舒心的加油购物体验。对部分重点区域站点实施夜间亮化、延长营业时间等措施,提高车辆加油通过率,有效缩短游客排队等待时间。

四是新服务提升客户满意度。销售公司充分发挥“司机之家”“爱心驿站”网络优势、功能优势,设置旅游驿站,为游客提供便民服务,使加能站成为“赏花路上的风景”;在景区沿线站点组织党团员工作队、青年志愿者,为自驾车辆免费提供车窗擦拭、玻璃水加注、垃圾清理、指引道路等增值服务,让游客的踏青赏花之旅更加舒心。

**问题3:“赏花经济”只是中国石化助力乡村振兴的缩影。类似的助力乡村振兴的服务营销活动,销售公司还开展了哪些?**

**中国石化销售公司:**销售公司始终从讲政治、促发展、保稳定的高度,贯彻落实集团公司党组关于“助力乡村振兴”的指示要求,通过开展“赏花经济”等服务营销活动外,还重点通过以下方面为助力乡村振兴贡献力量。

一是发挥2.8万余家易捷便利店渠道优势,引进助农商品拓宽销售渠道,助力农户增收增效。销售公司连续5年借助“易享节”举办乡村振兴商品展销会,定期发布商品目录,门店设置商品专区,2022年销售帮扶商品11.56亿元。积极开展“消费帮扶新春行动”“央企消费帮扶兴农周”等活动。除便利店销售外,还利用易捷商城、线上直播、微光计划公益宣传等渠道,推广地方特色农产品。

二是充分发挥3万余座加能站网络优势,扛稳扛实农业用油保障主体责任,助力农业增产增收。销售公司与农业农村部签订战略合作协议,各企业成立农业用油工作组,为工作推动提供组织保障。结合农时用地域季节特点,一地一策、一城一策,精准保供站点、优化资源流向、强化预警监控,确保重要农时油品不断供不脱销。践行惠农号召,对农机车辆制定专属优惠方案,减轻农业企业和农户生产负担。做好优质服务,2022年销售企业开通农业用油绿色通道1.9万余条、开展送油下乡服务2.3万余车次。

「梨花」

忽如一夜春风来,千树万树梨花开。

——唐·岑参《白雪歌送武判官归京》

「樱花」

樱花烂漫几多时?柳绿桃红两未知。

——唐·李商隐《山樱》

编者按

春回日暖,大江南北,又是一年花开时。

3~4月,国内迎来赏花旺季。以乡村振兴、拉动消费为目的,全国各地纷纷发力“赏花经济”,各类赏花节密集举行。中国石化销售企业积极参与,以实际行动服务各地赏花节,以花为媒、以节吸粉,助力地方发展,彰显央企担当。本版专题展示销售企业服务各地赏花节的生动实践,与您共赴花海盛宴。 本版图片由龚良奇提供

北京石油

### 易捷与万亩古生态梨花相约同行

□于 慧 董婷婷

“矿泉水、鸥露纸、枸杞,各种商品应有尽有、物美价廉,快来瞧一瞧!”近日,北京石油大兴分公司齐万方加能站经理张文龙在摊位前大声吆喝着。

前不久,北京大兴区庞各庄镇第30届梨花旅游文化节开幕。华北地区面积最大、树龄最老、品种最多的古生态梨树群,吸引了不少游客前往观赏。北京石油大兴分公司以此次梨花旅游文化节为契机,让易捷商品走进景区,借势提升易捷品牌知名度。

梨花清香雪满天,万亩梨花相竞开。梨花节期间,身着“石化红”工装的大兴分公司员工一大早就来到现场,在网红打卡点——有着400年树龄的贡树旁支起摊位。他们刚把“梨花相约,易捷同行”的横幅挂起,便有附近村民和慕名前来的游客围上前。

“我们销售的鸥露纸,沾水不易破!”员工张文龙抓住机会为“观众”们现场演示。见识了鸥露纸的卓越品

质,很多人当场下单购买,并带动了其他易捷商品销售。“矿泉水多少钱一瓶?”“这个赖茅酒是酱香型的吗?”……客户纷纷挑选商品,咨询声不绝于耳。员工们积极营销,有的介绍易捷商品的质量和价格优势,有的详细讲解“出行养车节”和加油优惠政策。同时,他们还在现场摆放了试吃、试用商品。优质的商品、实惠的价格,很快让他们收获了大批粉丝。

“没想到中国石化也进景区啦!”现场一位带着小朋友的游客站在摊位前说,“我们家一直喝的都是大桶的长白山天泉,泡茶口感特别好,孩子小时候冲奶粉用的也是长白山天泉。”他的发言又为易捷商品“圈”了一批“粉”。

“考虑到参加此次梨花节的大多是赏花的游客,我们特地挑选了矿泉水、枸杞等受欢迎的商品。”大兴分公司相关负责人介绍。梨花节期间,矿泉水、鸥露纸成为热销品。一笔笔订单和摊位上所剩无几的商品,成功让易捷品牌在梨花节上“出圈”。

浙江杭州石油

### “樱花大道”边提供暖心服务

□龚良奇 汪 芳

当前正值踏青时节,国内旅游业强劲复苏,跨省游、短途游等客流量大幅回升。浙江杭州石油为满足游客需求,在淳安17座在营加油站围绕“花经济”开展“保供应、优服务”提量增效活动,助推当地旅游业持续复苏发展。3月,淳安支公司成品油销量环比增长13.5%。

淳安千岛湖,已从最初的“一湖一岛”发展为今天的国家级旅游度假区。千岛湖镇阳光路的“樱花大道”,全长3850米,自3月中旬以来樱花绽放,吸引不少省内外游客前来打卡,成为当地闻名的网红打卡点。

杭州石油全力保障赏花节期间成品油稳定供应,提前分析“樱花大道”周边加油站销量变化,及时优化排班、增加运力,启动油库提前和延时发货备战模式,加快成品油出库,保障加油

站油品高库存运转。该公司还实时监测加油站库存,精准优化配送计划,做到随时核增计划、随时调派车辆、随时人员待命,确保辖区加油站不断供、不脱销。

该公司还组织机关团员青年和基层业务骨干分批参与加油站现场和户外促销活动,为顾客提供车辆引导、活动介绍等服务。其中,位于“樱花大道”附近的阳光加油站每月10日、20日开展加油卡充值送活动;千岛湖和青溪新城加油站每周六开展“周六豪礼充值抢”活动;淳安9座洗车网点还开展加油免费洗车活动,吸引客户充值消费。

此外,为更好地服务游客,该公司延长“樱花大道”附近加油站营业时间,为车友提供旅游咨询、免费饮用水、充电器、小药箱、轮胎充气等增值服务。同时,加油站24小时开放“爱心驿站”和“司机之家”,一站式解决游客出行难题。

陕西石油

### “油菜花海”中打造“宝藏门店”

□郑元元 王 云

金色花海,汉风古韵。当前,陕西汉中“中国最美油菜花海”的盛花期已至。作为全省重要的旅游IP,每年的“中国最美油菜花海”汉中旅游文化节吸引游客逾3000万人次。

陕西汉中石油积极融入赏花经济,从品牌推广、商业合作、加能服务、特产预订、观花指引、志愿服务等方面发力,提升中国石化的品牌影响力。

“我们和油菜花节已合作7年,卓玛泉、鸥露纸每年都是开幕式上的指定服务商品。今年,我们还争取到了主办方主会场的冠名权。”汉中石油相关负责人介绍。

除了在主会场布置印有“为美

好生活加油”“每一滴油都是承诺”等字样的60面道旗,陕西石油还在主会场醒目位置摆放有“中国石化”LOGO的“爱国熊”大型气模,在汽车营地陈列易捷商品,吸引了游客目光。

汉中石油在赏花旅游精品线路上挑选了8座站点,给予客户专属加油优惠;打造赏花“宝藏门店”,易捷便利店员工化身“汉服小姐姐”,为客户提供沉浸式消费体验;为旅游车辆提供免费洗车服务,加油满额赠送景区游乐场入场券,满足客户出行、娱乐等多种消费需求。“中国最美油菜花海”汉中旅游文化节期间,汉中石油汽油机出销量同比增长111%,易捷商品销售额同比增长69%。

为做好服务保障工作,每逢节

日及周末,汉中石油党团员青年都会前往油菜花节主会场及客流量较大的站点开展志愿服务活动。他们有的负责车辆引导、协助加油开票、推介易捷商品,有的为客户提供热水供应、简易维修、车内垃圾清理、紧急救护、路线指引等服务,受到好评。

汉中市镇巴县黎坝镇春生社区是陕西石油驻汉定点帮扶村。近年来,黎坝镇成为汉中市镇巴县倾心打造的乡村旅居小镇,也是该县油菜花节的主会场。石化驻村干部积极参与当地举办的汉字文化艺术展、巴山美食风物市集、乡村非遗体验、花海漫游等主题活动,与当地村民一起开展环境卫生大整治活动,在社区重要路段设置提示牌、引导台,全力服务油菜花海。

山西运城石油

### 石化朝阳红融入“三晋第一花”

□薛 爽

“人面不知何处去,桃花依旧笑春风。”春季,山西省运城市百花争艳,各县以花为媒,纷纷举办各类赏花节文旅活动,着力打造“三晋第一花”乡村旅游品牌。垣曲、平陆、新绛等县的桃花节拉开帷幕,万荣、盐湖等县的梨花节也紧随其后……赏花节期间,游客既能踏青赏花,又能现场参与山西运城石油举办的易积分兑换活动,收获满满。

运城各地赏花节经过数年打造,已从单一的赏花游玩发展为以花为媒、借花发展的赏花经济,也成为展示中国石化和易捷品牌的“窗口”。每年赏花节期间,山西运城石油凭借“文旅搭台,易捷唱戏”,提前在活动现场设立易捷商品展柜,组织员工开展易积分兑换活动,挖掘

潜在客户资源,让易捷商品走出加油站。在平陆县邵官镇桃园,万亩桃花红艳如火,缀满枝头、迎春怒放,一片片花海吸引游客慕名而来,或漫步赏花,或驻足参与易积分兑换活动,盛开的桃花与员工工作服上的石化朝阳红交织成一幅春日乡村振兴美景图。

除了“以花为媒”,山西运城石油还积极参与当地乡村各类民间社火文旅活动。稷山县清河镇阳城村不仅是华夏农耕始祖后稷教民稼穡的地方,也是山西运城石油乡村振兴队的帮扶村之一。该村每年农历正月都有举行社火表演的民俗,还会邀请邻近多个乡村进行集体社火表演。运城石油乡村振兴队按照帮扶任务分工,在帮扶维持社火现场安全秩序的同时,还设立易积分兑换摊点,扩大中国石化和易捷品牌影响力。

新疆吐鲁番石油

### 为“新疆第一春”开设畅“油”通道

□孙 筱 田得斌

“赏花花心情美美的,在你们加油站加油还优惠了20多元,今天真是不虚此行。”前来观赏杏花,顺便到新疆吐鲁番石油金泉加油站加油的客户李先生说。

随着气温逐步回升,近日,新疆吐鲁番市组织开展“新疆第一春,花开吐鲁番”杏花节活动,吸引大量游客前来踏青赏花。为助力地方旅游消费,新疆吐鲁番石油开设畅“油”通道、组织志愿服务、开展优惠活动,全力服务杏花节活动,促进地方经济增长。杏花节活

动期间,该公司成品油销量同比增长82%、易捷商品销售额同比增长121%。

“先生您好,加95号汽油请开到前面那台加油机旁,我们马上为您服务。”活动期间,吐鲁番石油协调机关各部门人员,组成现场志愿服务队,前往加油站现场、活动现场开展志愿服务,疏导车辆、加油、收银……有效应对杏花节活动期间游客进站高峰,提高现场服务效率。同时,各站员工提前做足功课,了解附近观景点杏花的品种、花期、行车路线等,为游客提供咨询服务。

该公司还在杏花节活动周边站点开设畅“油”通道,出台“杏花节”专享系列优惠活动,为赏花游客带来多项优惠福利。

“易捷加油”客户除了能享受92号、95号汽油加油优惠,在活动期间到指定活动站点加油还可享受免费洗车服务;新加入加油站易捷粉丝福利群的客户可获得“畅饮杏花节”易捷饮品现金券,还可使用手机积分兑换鸥露纸系列、卓玛泉系列、燃油宝、玻璃水等易捷商品;新注册“易捷加油”的客户,可获赠加油全能券和“畅饮杏花节”易捷饮品现金券,充值还可获赠汽油通用消费满减券……

“从服务到优惠,你们想得很全面、做得很到位,亚克西(棒)。”客户满意地说。

百亩庭中半是苔,桃花净尽菜花开。

——唐·刘禹锡《再游玄都观》

「油菜花」

暖气潜催次第春,梅花已谢杏花新。

——唐·罗隐《杏花》