

阅读提示:

在大众印象里,加能站员工的工作无外乎引车、加油、卖货……然而看似平常的工作仍可以摸索出学问。在中国石化销售企业中,有许多具备“隐藏技能”的“大师傅”,在各自工作岗位上倾注匠心练就绝活儿,形成了各具特色的“大师傅工作法”,在经营销售、业务管理、安全环保、客户服务等方面取得明显成效,助力销售公司持续固本强基、走好高质量发展之路。

本版资料除署名外由 龚良奇 王芳 洪静 罗锦权 提供

身边“大师傅”个个有绝技

江苏宿迁石油

真诚就是最好的服务技巧

□戴明明

从推介燃油宝到提供优质服务,江苏宿迁石油宿城新区加能站班组长王芳总结出“真诚、热情、灵活、主动”的“王芳燃油宝工作法”,并入选江苏石油《“大师傅工作法”优秀案例》。2023年,王芳创新团队销售燃油宝2.6万余瓶,占宿迁石油燃油宝销量的26.7%,在省公司名列前茅,她也先后获得中央企业劳模、集团公司创新工作室领衔人、全国能源化学地质系统“身边的大国工匠”等荣誉称号。

真诚就是最好的服务技巧。王芳用心执行“加油服务六步法”,用情服务好每一位进站客户,坚持微笑问候、跑动服务、快捷加油,用实际行动让客户对服务感动、对商品心动。

销售的最高境界就是销售最好的自己。王芳脸上总是带着笑容,将自己的热情与活力展现在客户面前,让其感受到被尊重和重视。客户的心情好了,彼此的关系融洽了,销售也就水到渠成了。

面对成百上千的客户,王芳一方面将燃油宝的性能熟记于心,在与客户聊天过程中,找到客户需求与燃油宝销售的结合点;另一方面灵活划分消费群体,通过衣着打扮、言谈举止、



大师傅:王芳
工作法:真诚、热情、灵活、主动“王芳燃油宝工作法”

●公司评价:

真诚待客,热情好客,灵活顾客,主动寻客。“王芳燃油宝工作法”让员工认识到,需要销售的不止商品,还有服务。用优质服务吸引新客户、留住老客户,让客户在购买商品的同时享受服务带来的“附加值”,销售才能更有温度。

——江苏宿迁石油副经理 张瑞

车牌车况等进行分析,站在客户的角度推介燃油宝。“只要客户爱车,就一定会认同我的介绍,认同这个商品。”王芳信心满满地说。

主动服务是销售最好的“敲门砖”。无论什么时候,只要王芳站在加油岛上,她的嘴巴和双手都不会闲着,主动上前问候交流、提供增值服务、介绍商品特点,在有限的加油间

隙积极与客户建立信任关系,准确获取更多需求信息,因此得到了一个又一个销售机会。

2019年5月,公司成立王芳劳模创新工作室。5年来,王芳发挥劳模的示范引领和帮教作用,培养造就了一支由高级技师2人、技师10人、高级工5人组成的销售人才团队,推动公司易捷服务销售业绩大幅提升。

浙江杭州石油

自己必须对商品和服务充满信心

□伍一声

专注易积分兑换领域,浙江杭州石油恒锋加能站员工翁铮艳采用初心、匠心、信心、同心“四心”工作法,2023年为客户兑换商品9万元,个人兑换业绩占加能站的53%,荣获杭州石油易积分兑换榜单第一名。

众所周知,一名销售员应该首先取得顾客信任。翁铮艳以“为客户提供高品质服务”为初心,帮助客户了解、查询手机易积分,因客制宜介绍满足客户需求的品类商品。此外,她通过微信群、朋友圈等社群营销方式,发布宣传信息拓宽兑换渠道,并坚持为周边客户送货上门,以优质服务作为增加客户黏性的“撒手锏”。

为了做细做精服务,翁铮艳从自身做起,努力学习易积分系统兑换操作流程、掌握不同兑换商品的要点,并摸索出“年轻人看价值、中年人重商品、老年人要介绍”的兑换特点。服务客户时,翁铮艳能精准说出不同商品的兑换分数和特点,以及该商品的实际购买价格,专业高效的适时推介让她在客户中赢得了良好口碑。

“自己必须对商品和服务充满信心。”翁铮艳认为,中国石化优选市场



大师傅:翁铮艳
工作法:初心、匠心、信心、同心“四心”工作法

●公司评价:

初心讲服务,匠心讲方法,信心讲不放弃,同心讲合作。“四心”工作法不仅要员工专业技能、服务品质等个人职业素养的提升,更加注重员工间的默契配合和互相成就,对于提高加能站整体兑换率及引客率具有明显的促进作用。

——浙江杭州石油易捷服务经理 刘杭

头部商品,仓储物流实行规范化管理,商品品质经得起考验。对商品有信心才能更好地推介,她认为,销售工作首先要摆正心态,被拒绝是常有的事,面对客户常开口,碰壁不气馁,保持工作热情,才能更好地营造兑换氛围。

日常加油过程中,进站车辆较多时员工很难兼顾易积分兑换率和车辆通过率。长期的工作经验告诉翁

铮艳,员工间同心合作是关键,加油服务和赠送兑换商品等工作应互相支持补台,确保泵岛“两人两机”,可有效提高易积分兑换速度,保证车辆通过率。

在“四心”工作法的帮助下,恒锋加能站易积分兑换业绩始终排名公司前列,越来越多的客户选择到该站消费,成为恒锋加能站的铁杆“粉丝”。

广西南宁石油

优秀的团队不让一个人掉队

□张志远

广西南宁石油首座站长站——竹溪加能站站长李琳用“鼓劲+帮扶”工作法管理团队,站内多项经营指标排名广西石油前列,截至2023年底,除两名新员工外,其他员工全部通过中级工以上考试。

“鼓劲+帮扶”团队管理工作法是指李琳每天参与员工交接班,总结每天的工作情况,给员工鼓劲打气,在每一次站内会议上,都会表扬好人好事、分享先进经验,让员工感受到成就感,营造“积极向上,快乐工作”的氛围。

绝不让人一个人掉队。针对思想观念滞后、业务技能落后的员工,李琳没有批评打击,而是帮助他们分析问题产生的原因,鼓舞他们的干劲和勇气,并对他们进行“一对一”营销技能和话术培训,促进他们转变观念、提高技能。

绝不放弃任何客户。对难以“攻克”的客户群体,李琳秉持“不错过、不放过”原则,鼓励员工树立信心,带头走访调查客户需求,制定针对性的



大师傅:李琳
工作法:“鼓劲+帮扶”工作法

●公司评价:

“鼓劲+帮扶”工作法是一项人性化的团队管理方法,营造了“积极向上,快乐工作”的良好氛围,促进了竹溪加能站各项工作的有序高效推进。在李琳的带领下,竹溪加能站在今年易积分兑换活动中,业绩排名广西石油第一,在今年“车友节”养车卡销售活动中,业绩排名广西石油前列。

——广西南宁石油副总经理 田伟

营销策略和攻关目标,全员加强销售技巧培训,让员工克服心理障碍,在现场推介商品时更加得心应手。

李琳担任站长16年,管理经验非常丰富,在帮扶方面,她要求当销售技能好的员工推介商品时,销售技能弱

的员工配合做好现场服务;当销售技能弱的员工推介商品时,销售技能好的员工要上前助阵,通过“强帮弱、弱辅强”的方法,不仅大大提高了商品推介成功率,而且确保了现场优质的服务质量。

福建龙岩石油

服务的时候,只说有用的话

□傅美丽

福建龙岩石油武平大道加能站站长余美琴在实践中不断摸索,总结出“精、优、快、帮”易捷服务“四字”工作法,2023年,武平大道加能站实现易捷服务营业额151万元,比上年增长37.3%。余美琴被选聘为易捷门店零售“大师傅”,在省市两级公司开展巡回培训近20场次。

余美琴认为,优质服务、精准营销的前提是做足功课。平时,她充分利用碎片化时间全面熟悉商品特性、价格等信息,在客户面前可以对答如流,获得信任。她还深入分析加能站周边商圈客户,针对不同客户群体制定差异化营销方案,受到各类用户群体的肯定。

对于每一种商品,余美琴都会认真思考、提炼最优的话术,迅速向客户传递有效信息。她说:“服务的时候,只说有用的话。”与此同时,她还用心优化货架陈列,将爆款商品摆放在黄金位置,并根据季节变化和客户需求消费习惯,及时更换商品陈列,形成视觉冲击,吸引客户眼球。

在加油间隙,余美琴会快速辨析,



大师傅:余美琴
工作法:精、优、快、帮“四字”工作法

●公司评价:

营销成功的关键在于在最短时间内把有效信息传递给客户,并打动客户。这就要求员工对商品、业务、活动等非常熟悉,同时还要团结协作,积极营造现场氛围,让客户被员工的自信和热情所感染,进而接受其推介的商品。余美琴做到了这些,易捷业务才做得有声有色,该工作法值得大家学习!

——福建龙岩石油易捷服务经理 杨峰

在适当时机提醒客户查看会员积分,告知时效性。她认为,通过积分兑换,把客户引导进入便利店就已经成功了一半。很多客户面对活动商品选择困难,余美琴会根据其积分情况,推介多种商品组合,轻松激发客户的购买欲。

在营销团队建设方面,余美琴会从员工的闪光点出发,帮助员工扬长避短,增强自信心,同时,利用班前班后会,实时通报班组销售数据,让员工总结交流,循序渐进提高整个站点的营销水平。

安徽六安石油

提升站外销量要“走心”

□王韡

安徽六安石油加能东站经理姚家余将目光从站内便利店销售转移至站外,寻求新的销售突破口,并总结提炼出一套“观、走、送”站外营销工作法。通过不断优化完善该工作法,姚家余2023年实现个人销售额突破百万元。

观察是了解商圈的前提。不同的商圈业态决定了不同的消费人群,他们对商品品类的喜好程度也不同。姚家余会根据客户的年龄、职业、居住环境等分门别类地建立客户档案,挑选出诸如进口商品、地方特产、粮油副食等适销对路的品类作为主推商品,为站外销售做好准备。

走访是拓展客户的基础。加能站执行站经理带头“走”、便利店员工帮着“走”、员工自主“走”的常态化走访机制,紧紧抓住“年货节”“车享节”“酒水节”等专项活动,带上商品“小样”和活动方案不断活跃在周边商圈,凭借品牌优势、优惠活动和周到的服务“渗透”到不同的客户群体中,实现与客户零距离“对话”,为商品销



大师傅:姚家余
工作法:“观、走、送”站外营销工作法

●公司评价:

“观、走、送”工作法围绕“观察商圈、走访客户、送货上门”三条主线想办法、找对策、出实招,这种接地气、出实效的工作法在全公司范围内激发了员工的工作热情,也起到了良好的示范引领作用,实现了让易捷服务有“量”更有“质”。

——安徽六安石油副总经理 王劲松

售做好铺垫。

送货是稳固关系的关键。送货到家实现了对传统服务的拓展,让店内消费体验延伸到站外,不仅满足了消费者足不出户就能享受消费的体验,也大大节省了他们的时间和精力。员工在送货的途中,还能对商圈

进行再观察、对客户进行再走访,实现工作法的闭环管理。

姚家余作为六安石油的商品营销大师傅,深刻认识到提升站外销量是一个“走心”的过程,持续通过缜密观察、高效走访和优质服务,才能进一步实现与客户的关系长久稳固。

河北沧州石油

为重大作业操作上“双保险”

□吴树彬 张洁

每一把钥匙单独存放,悬挂的标牌用不同颜色区分,十分醒目。河北沧州石油运河青县经营部经理马向党总结的接卸油品“专锁专用”工作法为重大作业操作上了“双保险”,避免因工作人员疏忽产生的作业风险,有效杜绝了油品混油事故。

接卸油品“专锁专用”工作法是指将不同油品接卸口、锁具、钥匙标牌规范涂成不同色系,例如92号汽油红色、95号汽油绿色、98号汽油蓝色、柴油灰色等,并将钥匙单独存放。用不同的颜色区分,方便操作人员快速找到油品类别,方式简单直观,有效避免了人为差错。

每次接卸油品时,卸油人员须将相同颜色的钥匙、锁具、卸油口一一对应,确保品号正确,才能打开卸油口,连接卸油胶管,拿错钥匙或开错阀门都无法正常作业;接卸油品前,卸油人员要先仔细确认进油核对单上的油品品号,再取出相应颜色的钥匙,并将钥匙、锁具、卸油口、进油核对单放在一起拍照,将照片发到工作



大师傅:马向党
工作法:接卸油品“专锁专用”工作法

●公司评价:

油品接卸作为加能站的重大作业,作业频率高、影响大,是安全质量管理的重要环节,尤其是夜间接卸油品时,照明度不足、员工疲惫等因素都会增加混油风险,接卸油品“专锁专用”工作法简单易行,效果显著,作业人员通过颜色区分一眼即可识别出问题,有效规避了企业经营安全风险。

——河北沧州石油副经理 白光明

群,由公司专人线上复核,确认无误才能接卸。

接卸油品“专锁专用”工作法经过加能站、公司“双保险”审核,规范了油品接卸作业流程,避免加能站出现跑、冒、混油事故,进一步保障了油

品质量安全。马向党作为一名经验丰富的计量员,十余年的工作经验告诉他,只有从简单实用的工作实际出发,增强钥匙、接卸口辨识度,才能最大程度地规避作业风险,保障企业生产经营安全。