

开在自贸港的万吨加油站

儋州东成站以销量为主导，积极顺应自贸港新政进行转型探索

■作者 赵羽

禁售燃油车后，传统加油站怎么发展？中国石油海南销售公司率先遇到这个问题。

今年4月，海南自贸区发布消息：海南省将作为中国第一个禁售燃油车的试验点，到2030年不再销售传统的燃油汽车。“大胆试、大胆闯、自主改”，习近平总书记的这一指示精神，给海南带来一系列新政，也给传统加油站带来挑战。

在6月24日的中国石油海南自贸港的开放日活动上，海南销售副总经理、新闻发言人冯术坤给出了初步答案：公司将积极贯彻海南生态立省战略，加快绿色新能源转型，打造“油气氢电非”综合补给站，为保护碧水蓝天而不懈努力。

而位于海南西部交通枢纽的儋州东成加油站，作为中国石油的标准示范站，连续几年登上万吨站台阶后并未“躺平”，而是以销量为主导，更积极地顺应自贸港的新政，进行转型探索。

头脑风暴抢销量

2014年开业的东成加油站离高速路不远，周边没有住宅楼，也没有成熟商圈，客户多为过路车。“成为万吨站很艰难，2017年我们基本上达到了万吨销量，但在下一年遭遇了非常严重的掉量。”站长王秋霞说。

2018年，由于一体化改造，东成加油站停业一个半月。“十一”再开张时，上门加油的车寥寥无几，油品销量大跌。王秋霞急出一嘴的泡，拉着员工上上下下找问题。答案其实也简单：关停期间，客户都被别的站抢走了。

被抢走的客户一时半会回不来，怎么办？大家开始头脑风暴，定下的策略是“把老客户拉回来，把新客户拉过来”，双管齐下把销量冲上去。

站里有几名员工是本地人，“卖面子攀交情”的任务就交给他们。“什么办法都用了，自掏腰包请朋友吃饭，找熟人介绍，总之就是要拉一批新客户来。”

另外，王秋霞带着员工印了1万多份传单，下班后跑到城区发放。她们的朋友圈更成了宣传地，每天必发的内容就是：东成站又开业了，限时优惠！

就这样，靠着最后两个月的努力，他们硬是把销量拉了回来，向着万吨站冲刺。

“为了拼销量，我们经常进行头脑风暴，集思广益想办法。”王秋霞说。



东成加油站靠细节打动客户



是应付检查的“面子工程”。

所以，她上任后，把清扫任务分解开，定人定时，让员工把打扫卫生变成日常工作。这样一来，遇到卫生检查反而轻松了。以前需要集中大扫除，常常5+2，白加黑，现在无论什么时候来检查，加油站的卫生都拿得出手。工作环境好了，员工心情也很好。

因为这一点，东成加油站儋州城市卫生检查中多次上了红榜，成为其他企业学习取经的对象。

让顾客觉得“被重视”，是体现优质服务的另一个细节。

在东成加油站，车辆多的时候，加油员都是跑着工作的。“我们提倡跑动服务，就是提高加油效率，别让司机久等。”王秋霞说。

东成加油站场地大，却只有13名员工，低于其他同规模加油站。由于消防要求，不能搭建遮凉棚，最热时地表温度高达50度，员工穿着工服，很快衣服就会湿透。但没有一位员工抱怨，工作时更没人推诿。

王秋霞说，现场服务就像消防员一样，要用最快速度解决问题，用最佳方式“灭火”。“客户反映的问题你不解决，也不回应，客户就会流失。”

由于路过的长途车多，有些客户非常急躁，会因为一些小事发脾气。有一次，因为税控发票系统问题导致当场开不了发票，顾客气得火冒三丈。员工忍着骂好声好气地解释，自掏腰包买了一瓶饮料，让他“消消气”。这下顾客倒不好意思了，心里也清楚系统的事怪不到他们身上，约定下次再来取发票。

“这种事挺多的，但我们会是服务行业嘛，都习惯了。”加油员吴秀花说。她做了20多年加油员，早就练就了“不生气”的绝招，无论什么情况下都会把服务意识放在第一位。她打交道时间最长的客户，长达十几年。

小细节往往能赢得人心。每年大年初一，王秋霞会自费给司机发个红包。

“没多少钱，一个红包里就几块钱，但是大过年的，谁不想讨个吉利呢！”收到红包的司机大为感动，说开车这么多年，从来没收到过加油站站长的红包。冲着这份走心，以后都在这里加油了。

员工们说，在东成加油站，虽然过路车多，但仍然有不少忠实顾客，归根结底，全是冲着这些服务的细节来的。

吸引顾客靠专业

“看到大车就直流口水”，王秋霞这样夸张地形容自己对新客户的渴望。由于周边大多是村民，她把东成加油站的性质归纳为农村型、过路型。“高速路口距离我们大概3公里，周边还有其

他加油站，客户为什么选择你？”

王秋霞坦言，就价格来说，他们不一定拼得过别人。比如有些乡镇的私人加油站，价格低于他们，会用流动油罐车送油上门，甚至为了招揽顾客还允许赊账，这些在中国石油是不可能的。

因此，开发客户一直是东成加油站的大难题。

他们早就“瞄准”了附近的沥青厂，之前很多次上门拜访，都吃了闭门羹，但加油站并未放弃。“我们一直持之以恒，找机会约这些潜在客户聊聊天、喝喝茶，也许哪天就有机会了呢！”

机会总是敲响勤奋者的大门。今年一次和车队的聊天中，他们得知一个信息：对方加油想开增值税发票。

机会来了！私人油站是不可能开增值税发票的。王秋霞主动找上门去谈生意，车队负责人一开口就要求他们大幅降价，她没同意。“我强调，第一中国石油的价格降不了这么低，第二我们正规专业，用我们的油更放心，还能开增值税发票。”经过几个回合，车队同意用他们的油。

既然车队松口了，沥青厂应该也有需求。王秋霞趁热打铁，大胆上门堵住了沥青厂的老板。经过一番介绍，对方也被她说服了，成了加油站直销的一个大客户，一天就进了9吨油。

随着自贸港相关法规越来越规范，在税收方面，未来势必会更严格，这会给中国石油这样的“正规军”带来更大的空间，对油站的专业和规范会要求更高。

有一次，一位客户加油，油表却显示不出来，他便嚷嚷着加油站有问题。

“我们有监控，加油员受过专业培训，设备也定期检查，我们有自信问题不会出在油站上。”于是，加油员礼貌地反复和客户解释，并给出了专业的处理意见，最后客户证实问题确实在自己的油表上，心服口服，竖着大拇指说：中国石油的加油员，我服了！

这些年来，东成加油站的客户中，有因为不明技术问题抱怨的，但听完加油员的解释，多半都认同。“像附近的一个砖厂，从2014年开业至今都在我们这里加油，没离开过。”

不打价格战，不盲目追求售卡，东成加油站拼思路、拼服务、靠专业素养吸引了一批忠实客户。即使去年深受疫情的影响，销量依然位列全公司第二。E

(本文图片均由中石油海南销售公司提供)



中石油的品牌总能吸引顾客的眼球