



打造强大现场 服务创造价值

**——加油站现场管理与
服务**

辛伟征

一、打造优美油站环境

1.1 日常巡检流程化

1.1.1 巡检面临的问题

1.1.2 日常巡检两法宝

加油站日巡检

目视化定置卡

1.1.3 日常巡检流程

1.1.4 卫生间管理

1.1.5 巡检工作如何监督

1.2 分区管理责任化

1.2.1 加油站空间模块管理

1.2.2 管理人员责任制

1.3 物品管理定置化

1.3.1 细节管理手册

1.3.2 6S 定制化管理

二、塑造优质加油服务

2.1 服务要求标准化

2.1.1 员工形象

2.1.2 服务态度

2.1.3 服务语言

2.1.4 服务效率

2.2 服务操作规范化

做好两大规范

加油十三步曲

收银六步曲

快速加油操作

2.3 服务开口常态化

2.3.1 员工不敢开口

练胆量

聚焦点

2.3.2 员工不会开口

师带徒

给话术

2.3.3 员工不想开口

造氛围

常激励

2.4 服务改进持续化

2.4.1 参与式教学

情景教学法

相互促进法

班组竞赛法

标杆式教学

2.4.2 交接班改进

交接班管理

快速交接 5 步法

2.4.3 服务流程诊断

快速引导法

反复确认

2.4.4 服务延伸

三、维护良好客我关系

3.1 客户异议应对

3.1.1 客户异议分类

服务异议

数质量异议

其他异议

3.1.2 具体异议应对

加油服务过程纠纷

油品质量异议处理

油品数量异议处理

优惠异议处理

顾客遗失物品处理

设备故障异议处理

3.2 客户投诉处理

3.2.1 投诉类型

3.2.2 投诉原则

3.2.3 投诉处理程序

3.2.4 投诉处理技巧

3.2.5 分析与改进

3.3 特殊客户接待

3.3.1 接待纪律

3.3.2 接待方案

