

<<春城油站小百灵>>

图书基本信息

书名：<<春城油站小百灵>>

13位ISBN编号：9787502167615

10位ISBN编号：7502167617

出版时间：2008-9

出版时间：石油工业出版社

作者：宋根成，赵剑春，中国石油销售公司，中国石油西南销售公司 编

页数：133

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<春城油站小百灵>>

前言

我一直在思考一个问题：销售企业的一线员工队伍应该具备哪些基本素质？

看了张本荷的事迹，初步找到了答案：应该具备忠诚企业、以站为家的主人翁精神；“关注细节、用心去做”的服务理念；操作规范、工作高效的精湛技能；恪尽职守、勤勉敬业的工作作风；关爱他人、包容和谐的团队精神。

说到底，就是以大庆精神、铁人精神铸魂，按现代企业管理服务要求塑型的员工队伍。

以张本荷为代表的加油员队伍，是销售企业一线员工队伍的主体。

他们随着销售企业的组建加入中国石油大家庭，伴随着销售业务的成长而成长，用自己的心血和双手，铺就了销售业务的发展之路，见证了销售企业的发展历程。

他们的工作是平凡的，每天重复着加油“十三步曲”，一遍遍加油、收款，一遍遍解释各种问题，化解各类矛盾；他们的工作又是重要的，没有他们的辛勤劳动，中国石油的业务链就会出现缺口，销售业务的发展就可能停滞。

他们是大庆精神、铁人精神的传承者，是“关注细节、用心去做”服务理念的践行者，是促进销售企业持续有效快速协调发展的生力军。

加油员的工作贵在用心，重在执行。

作为优秀加油员代表，张本荷身上集中体现了这一点。

她的可贵之处就在于，用心做好每一项工作，认真执行每一项制度，热情接待每一位顾客。

客观地讲，加油岗位没有高深的技术含量，没有复杂的工艺要求，需要的是对企业的忠诚、对岗位的热爱、对工作的认真、对客户的热情和对自己的严格要求；需要的是认真执行规范，把简单的工作千万次地做好，用心在平凡的工作中争取不平凡的业绩。

党的十七大代表王萍、“中国石油·榜样”陈鸣红等先进典型的成长经历，也证明了这一点。

加油站是中国石油的形象窗口，加油员是中国石油的形象大使。

目前，中国石油天然气集团公司正在抓紧建设综合性国际能源公司，销售企业承担着重要的发展任务。

希望广大员工向以王萍、陈鸣红、张本荷为代表的先进典型学习，用规范的管理和优质服务，打造管理精品、形象精品、服务精品、效益精品加油站。

用一大批精品加油站和优秀加油员，展示中国石油企业形象，促进中国石油天然气集团公司综合性国际能源公司战略目标的实现。

中国石油天然气股份有限公司副总裁 中国石油销售公司总经理、党委书记 刘岳斌

<<春城油站小百灵>>

内容概要

以张本荷为代表的加油员队伍，是销售企业一线员工队伍的主体。他们随着销售企业的组建加入中国石油大家庭，伴随着销售业务的成长而成长，用自己的心血和双手，铺就了销售业务的发展之路，见证了销售企业的发展历程。

他们的工作是平凡的，每天重复着加油“十三步曲”，一遍遍加油、收款，一遍遍解释各种问题，化解各类矛盾；他们的工作又是重要的，没有他们的辛勤劳动，中国石油的业务链就会出现缺口，销售业务的发展就可能停滞。

他们是大庆精神、铁人精神的传承者，是“关注细节、用心去做”服务理念的实践者，是促进销售企业持续有效快速协调发展的生力军。

加油员的工作贵在用心，重在执行。

作为优秀加油员代表，张本荷身上集中体现了这一点。

她的可贵之处就在于，用心做好每一项工作，认真执行每一项制度，热情接待每一位顾客。

客观地讲，加油岗位没有高深的技术含量，没有复杂的工艺要求，需要的是对企业的忠诚、对岗位的热爱、对工作的认真、对客户的热情和对自己的严格要求；需要的是认真执行规范，把简单的工作千万次地做好，用心在平凡的工作中争取不平凡的业绩。

<<春城油站小百灵>>

书籍目录

报道篇春城油站“小百灵”坚守平凡亦辉煌浓浓春意中的殷切希望张本荷的故事（五则）平凡质朴映华彩——记中国石油西南销售滇中公司小菜园加油站加油员在感恩中升华事迹篇“自那一时起，心里便多了一份牵挂”——简析“中国石油‘榜样’张本荷沟通交流的艺术感染力小荷无暇常怀一颗感恩心——透视“中国石油·榜样”张本荷的内心世界服务别人是我最大的快乐——记中国石油销售企业“十名加油状元”张本荷服务顾客要学会换位思考心底无私天地宽真情诠释服务理念打造一流服务精品——加油状元张本荷滇西公司加油站演示“张本荷式服务法”张本荷的一个工作日报告篇让青春在奉献中闪光——在中国石油西南销售公司纪念五四运动88周年暨典型事迹报告会上的事迹报告奉献中油，青春无悔——在中国石油西南销售公司纪念建党86周年暨“百日劳动竞赛”表彰大会上的事迹报告故事篇学习篇文艺篇

<<春城油站小百灵>>

章节摘录

报道篇 春城油站“小百灵” ——记中国石油西南销售滇中公司 小菜园加油站加油员张本荷 《中国石油报》记者郭立杰 阳志华 赵剑春 通讯员王虎 张本荷，中国石油西南销售滇中公司小菜园加油站一名普通加油员。

一个24岁的女孩，为什么能从中国石油13万加油员中脱颖而出，成为了“中国石油榜样”？

认识张本荷，可以从这样一组数字开始：进入中国石油4年，在加油岛跑动1万多千米，提枪、挂枪40多万次，服务过的车次超过36万，加油总量达到5700多吨——相当于每年把一列火车的油加到汽车油箱里……另外，还有两组数字：熟记400多个预付款客户和300多个经常来加油的司机；接待顾客50多万人次，没有发生过一次争吵，点过的现金和油票价值2000多万元，没有一笔差错。

接触过张本荷的人都有一个印象，那就是她很简单，比想象的还要简单。

如果说，服务可以靠经验和技巧来完成，那么面对张本荷，你能深切感受到那种从心底流淌出来的真诚和质朴。

这种真诚和质朴与“关注细节、用心去做”的服务理念一起构成张本荷最本质、也最可贵的性格特征。

被人们习惯称为“小百灵”的张本荷，让人们明白了一个道理：有些时候，真诚比热情更重要。

走进春城昆明，走近张本荷，倾听心灵与心灵撞击的声音。

所有见过张本荷加油的人都深有感触：她是在很用心地做一件事情，她的用心体现在一举手和一投足之间。

见到张本荷之前，就听人说，到小菜园加油站不用介绍，马上就能看出谁是张本荷。

因为根本不用费劲去找，那个不停地来回跑动、笑容最灿烂、许多司机都认识的女孩就是张本荷。

……

<<春城油站小百灵>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>