

图书基本信息

书名：<<油品销售员工专业知识读本 加油站知识读本>>

13位ISBN编号：9787502185862

10位ISBN编号：7502185860

出版时间：2011-9

出版时间：石油工业出版社

作者：中国石油销售公司

页数：91

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>

内容概要

《油品销售员工专业知识读本：加油站知识读本》内容翔实、易懂，如同专业知识小词典，方便员工补充专业知识，既是员工培训的教材，又是专业指导书。

书籍目录

第一篇 基础常识篇1.什么叫加油站？

2.最早的加油站是什么？

3.中国加油站发展的四个阶段是什么？

4.加油站有哪些运营模式？

5.加油站发展的总体趋势是什么？

6.加油站的主要分类依据是什么？

7.中国石油加油站按资产性质分为哪几类？

8.中国石油加油站按地理位置分为哪几类？

9.中国石油加油站按销售量分为哪几类？

10.中国石油加油站按综合管理水平分为哪几类？

11.中国加油站的构成情况如何？

12.加油站等级如何划分？

13.中国石油加油站的主要岗位有哪些？

第二篇 油品常识篇14.什么是成品油？

15.成品油的主要种类有哪些？

16.成品油的主要特性有哪些？

17.油品的常用计量单位有哪些？

18.什么是油品的闪点、燃点和自燃点？

19.加油站常见油品的闪点、燃点和自燃点是多少？

20.主要轻质油料的爆炸极限是多少？

21.什么是汽油？

22.汽油的主要性能指标有哪些？

23.什么是汽油的蒸发性？

24.什么是汽油的抗爆性？

25.什么是汽油的安定性？

26.什么是汽油的腐蚀性？

27.什么是汽油的清洁性？

28.加油站汽油如何分类？

29.车用汽油牌号如何划分？

30.什么是乙醇汽油？

31.汽油牌号如何选择？

32.使用乙醇汽油有什么注意事项？

33.什么是柴油？

34.柴油的主要性能指标有哪些？

35.什么是柴油的蒸发和雾化性？

36.什么是柴油的燃烧性？

37.什么是柴油的安定性？

38.什么是柴油的腐蚀性及磨损？

39.什么是柴油的清洁性？

40.柴油如何分类？

41.柴油牌号如何划分？

42.柴油牌号如何选择？

43.什么是润滑油？

44.车用润滑油如何分类？

.....第三篇 汽车常识篇第四篇 客户服务篇第五篇 员工行为篇第六篇 现场管理篇第七篇 HSE管理篇第

八篇 设备设施篇第九篇 零售营销篇跋

章节摘录

176. 储油罐混油事故如何处理？

(1) 储油罐发生混油时，应立即关闭罐车油阀，停止卸油； (2) 相应的加油机应立即停止加油并向经理汇报； (3) 分析原因、分清责任，按事故处理规定及时上报片区； (4) 若柴油、汽油相混，则需清罐，将混合油运出站外处理； (5) 清除管线内和加油机内的混合油，确认无误后方可开启加油机加油。

177. 车辆加错油风险如何防范？

一看：当车辆驶入加油区，首先应大致判断是汽油车还是柴油车，然后将其引至相应的加油机，根据油箱的设置及特征进一步判别所用油品种类； 二听：当汽车驶入加油岛时，柴油车的声音为沉闷的“嗡嗡”声，伴随一定的震动声，而汽油车的声音较轻，没有震动声； 三闻：当打开汽车油箱时，由于汽油含芳香烃，有一种特别的刺鼻气味，柴油则没有； 四问：严格按照加油站操作规范，礼貌询问司机并大声重复，核对枪位油品与顾客要求是否一致。

178. 车辆加错油事故如何处理？

(1) 立即停止加油，向顾客说明原因并赔礼道歉，同时向前庭主管（站经理）汇报； (2) 禁止启动车辆，将车辆推出站外或拖至汽修厂； (3) 征求顾客同意后抽出混合油品，清洗油箱，加入合格油品； (4) 根据实际情况协商赔偿顾客的经济损失，礼貌送客； (5) 责任人承担因加错油造成的一切费用，同时按有关规定进行处理； (6) 如车辆启动或离开加油站后，顾客发觉加错油品而进行投诉时，应按照有关规定进行妥善处理，追究责任人的责任。

179. 跑单风险如何防范？

顾客加完油后未付款就逃逸的现象，称为跑单。

加油站要组织员工开展风险演练和自我保护意识教育，培养员工保持高度警惕，建立加油站跑单报告制度和跑单车辆黑名单库。

加油过程中要善于察言观色，掌握车乘人员动态，发现疑似跑单时，采取措施或按约定方式向其他员工传递信息，不露声色共同监控，让意图跑单者打消念头。

.....

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>