第一图书网, tushu007.com

<<在宝石花下成长>>

图书基本信息

书名：<<在宝石花下成长>>

13位ISBN编号：9787502166106

10位ISBN编号：7502166106

出版时间：2008-5

出版时间：石油工业出版社

作者：马生荣 编

页数：296

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

前言

中国石油华南销售公司自2004年6月18日成立至今已有3年多。
在这3年多的辉煌历程中，华南销售公司零售系统的数千名员工在不断探索的同时，也拿起手中的笔写出了自己的感受，记录了工作，也记录了华南销售公司奋斗发展的历程，为华南销售公司积淀了宝贵的企业文化，留下了无数如诗如歌的故事，汇聚成了珍贵的精神财富。
华南销售公司围绕“建设国内一流成品油零售企业”的发展目标，实行“四化一高”新体制，牢牢把握“科学、有效、和谐、发展”的主题，以提高效率和规范管理为着力点，确保油品资源稳定供应，实现网络建设迅速推进、市场开发稳步提高、体制机制不断完善、安全生产平稳运行的整体目标，取得了华南销售公司又好又快发展的经营成果。
本书是从零售基层员工的视角，透视了华南销售公司3年多的风雨，见证了华南销售公司开拓创新的坚实足迹。
对这笔财富，我们不仅需要着眼于过去而精心呵护和珍藏，更需要着眼于未来而积极开掘和利用。
这次将零售系统的一些优秀的人和事记录成册，就是要充分利用这笔财富，使之对零售系统今后的发展起到重要的促进作用。
本书撷选了华南销售公司零售系统各级员工近年来的人和事150余篇。
为了避免重复，以前曾经在刊物发表过的，或者在公开场合演讲过的未作收录。
另外，为了方便读者阅读，本书按照文章所涉及的加油站业务不同方面分成了八部分。
希望零售系统全体干部职工，能够从本书中汲取经验、凝聚力量、坚定信心，以百倍的努力做好各项工作，继续谱写绚丽多彩的新篇章，为华南销售公司实现又好又快的发展作出新的更大的贡献。

<<在宝石花下成长>>

内容概要

《在宝石花下成长：中国石油华南销售公司加油站员工作品集锦》是从零售基层员工的视角，透视了华南销售公司3年多的风雨，见证了华南销售公司开拓创新的坚实足迹。
《在宝石花下成长：中国石油华南销售公司加油站员工作品集锦》撷选了华南销售公司零售系统各级员工近年来的人和事150余篇。
作者用朴素的语言、真挚的情感反映了工作、学习、生活中的亲身经历和感悟。
为了方便读者阅读，《在宝石花下成长：中国石油华南销售公司加油站员工作品集锦》按照文章所涉及的加油站业务不同方面分成了八部分。

<<在宝石花下成长>>

书籍目录

我爱宝石花我的“中油”舞台从零开始中油人生中国石油人亲如一家人在新联油站中成长温馨的“家”我在中油中成长在宝石花下我加油我快乐学会宽容为了那朵宝石花儿加油站工作心得珍惜今天中油QQ情加油工人，痛并快乐着宝石花下，我成长的足迹树立“四感”，打造和谐的“家”油站故事建成一个温馨的“家”宝石花，是你吗？
粽叶包进宝石花当山火扑向油罐区时鹭岛明珠：厦门海沧加油站为员工为生命撑起一片希望的蓝天小孩失踪以后顾客利益无小事我遇到了抢劫加油站的有心人又闻感谢声以站为家员工的暖心工程记城东站获奖感言便利店——想说爱你不容易“宝石花”绽放在石牛山上用真诚赢得客户我们油站的“司机之家”这是我们应该做的为客户把好关一次别开生面的站务会议在狂风暴雨之中翱翔“宝石花”情系“未来花”湛江银鹰油站的故事安全你我他让安全在我们周围安全在我心责任在我身把安全工作落到实处时刻注重加油站的安全工作陵南加油站安全优质服务写实记顺德万丰加油站防范短款措施分享安全细节安全管理莫放松认识安全从我做起浅谈油站安全文化建设对加油站安全评价的几点见解论摩托车加油有关规定加油站的本质安全加油站安全员的责任与义务一次难忘的消防演习油站安全管理要达到“三个到位”闯市场千方百计加大客户开发力度福州片区开展丰富多彩的促销活动抓机遇抓客户抓市场建立坚强团队搞好客户开发服务以顾客为本有效拜访客户要做好六件事开阔思路始见金让促销更促量浅析惠州北打造销量之星转变观念开拓市场“名星”情系客户如何提高油站销量开辟油站新利润增长点加油站营销顺势升级策略主动出击，促进油品零售增长加油站促销工作的几点心得治站方略以考代培学《规范》油站是我家经营需大家精细管理提高服务水平试谈固定客户的维护与管理经验共享的魅力提高加油站员工积极性三基工作，永不放松诚信服务，争创先进加油站绩效考核提高管理水平让非油品经营的效益成为未来发展的经济亮点管理工作之我见浅谈服务质量浅谈便利店经营用好政策挖潜增量提高竞争力阳江片区狠抓油品管理，降低油品损耗小小铅封作用大深化改革规范管理如何经营管理万吨站浅谈新站管理浅谈加油站管理悉心打造优质品牌红云加油站：我们一直在努力思想火花寻找“镜子”追求卓越宝剑锋从磨砺出企业的发展离不开人才良好的服务来自于习惯统计工作心得浅议“人性化服务”浅谈员工服务意识培养浅谈如何在顾客心中树立加油站的良好形象和信誉勿以善小而不为提高员工工作能力的方法——及时反馈关爱员工传递服务人性化管理谈把该做的事做好从培养良好的工作习惯开始管理中的缺陷美弘扬大庆精神追求和谐发展学习大庆“铁人”精神心得体会学习大庆“铁人”精神感想大家谈专业化的管理模式关注员工思想动态科学管理是关键员工高流失率的原因及对策以正确的方法行使站经理权力如何做好一名优秀主管如何提高油站的执行力浅谈加油站员工管理体会注重理论与实践的结合关于稳定加油站员工的看法油站文苑忠诚的含义雨夜随想用心渗透细节用心我在这里很好心灵家园——村庄夏日忧虑温泉之畔的宝石花守站的苦与乐生命似花身为母亲的加油站经理加油站随想平安与你同行漫谈成功您好——销售之歌坚毅的“宝石花”加油站生活感想安全是延续生命之火留驻心间的感动新华南新模式细节中体现大庆精神微笑面对每一天微笑就是效益微笑服务微笑的魅力我为祖国献石油

章节摘录

我的“中油”舞台 林丽敏　　心有多大，舞台就有多大。
“中油”有多大，我的舞台就有多大！
有句话说得很漂亮：“好的开始是成功的一半！
”这句话不禁让我想起了第一次来锦江南加油站，第一次拿起加油枪，第一次为顾客加油时的情景。
所有的第一次都成为了我现在美好的回忆，而我也坚信在今后这将成为我人生一份珍贵的经验。
里面有加油站领导和老员工的用心。
回首第一次来加油站时，老员工对我的无私照顾与关怀，让我觉得加油站像一个家庭，又像一个学校，又像一个社会，更似一个团体。
加油站——家庭 刚进来面对着十分陌生的工作环境，对于我这个社会经验不是很丰富的女孩子来说，更是有很多不适应的地方，自然会有畏惧的心理。
现在的我已经能够和同事们很自在地开玩笑，很自然地玩耍，很自然地成为朋友，甚似家人。
不知不觉，我们在一起工作和生活有一段时间了。
对于出门在外的我们而言，没有什么比家更有感觉了。
不错，就是加油站让我有家的感觉。
加油站——学校 从进加油站的第一天起，就开始了学习，我相信这是一种无休止的学习。
第一次拿起加油枪时，我不知所措，加什么？
怎么加？
如何加？
心里七上八下的，带班的小徐在一旁细心地看出了我的害怕心理，从容并极具耐心地告诉我怎么做，小林更是规范地在现场为我示范“加油十三步曲”。
在加完油的一瞬间，我抬头看到了顾客满意的微笑，就在那一刻我明白了：职业没有好坏，只有用心，用心做到最好。
在顾客面前，我们的价值得到真正的实现。
是我们的努力换回他们满意的赞许。
他们的赞许让我的心感动了，感动！
原来，我也可以！
慢慢地，我学会怎么规范化服务，学习什么是我们的职责。
还有安全，我们要对社会负责，对加油站负责，要对员工负责，更要对顾客负责。
来这里短短的一个月让我学到了很多的东西，不仅仅是做人，更多的是做事。
这让我想起了中国石油的企业精神：爱国，创业，求实，奉献。
从畏惧到无畏，从无知到明理，从幼稚到成熟，是的，就是中油让我学会了去创造和谐，去奉献。
我坚信在中油的日子会让我长大，会让我变得更成熟。
他教会了我们要努力提高我们的创造力，与时俱进，开拓创新，不断增强个人的素质，敢为人先，敢于实践，勇于奉献。
这就是中油，这就是我们的学校。
平常却不平凡，我因此而自豪。
加油站——社会 “任何事只有做起来兴致勃勃，才能取得成功”，这是美国企业家大吉姆的秘诀。
是韵，对于顾客，我们要永远兴致勃勃。
加油员的工资比较低，流动性也很大，整体的素质普遍不高，但是我们爱我们的岗位，我们对我们的岗位认真负责，因为我们有国家，我们有顾客。
在这个社会里，我每天都会面对各种各样的顾客，他们挑剔也好，他们随意也好，我们都要保持一颗平常心，常怀一份感恩的心，饱含一颗责任的心，激情做事，平和做人。

记得刚开始时，遇到很野蛮的顾客，又气愤，又不知如何是好，经理对我说过一句话“心态决定了你做人处事的情绪，无论如何，我们是为顾客服务的”。
在这个岗位上我学会了感恩，学会了负责，学会了保持一颗平常心。
加油站——团体 每滴水都有汇成一条河流的可能，每条河流都有汇成一片汪洋的可能。
所以，我很庆幸能在中油这个舞台上扮演一个小小角色——加油员工。
我相信这个岗位并不卑微，我为我能站在中油这个时代巨人的肩上而感到荣幸。
因为中油给了我一个完美的角度，让我站得更高，看得更远。
让我不再只看到自己，不再只看到自己的世界。
在加油站里，有所有员工的用心和努力。
在加油站外，有顾客的期许与赞赏。
就是这种用心、努力、期许和赞赏，这种力量让我深刻了解到团体精神的重要性，如果没有这种团体精神，没有团队的共同努力，我想我不会有今天的“高度”。
而中油就像一座建造坚实的城墙，他需要我们大家的用心，一起努力地坚守，只要用最强大的凝聚力才能共同坚守我们心目中伟大的“罗马帝国”。
用微笑去服务我们的顾客！
用服务去回报我们的社会！
用回报去实现我们共同的目标！
用心去构造一个更大的“中油舞台”！
记住心有多大，舞台就有多大！
就算是沙子，也会有筑成堡垒的一天！
（作者：闽中区域晋江片区锦江南加油站） 从零开始 贾存旭 这是新的一天，这是一个新的开始，作为一名中石油华南销售的员工，我开始了我的工作生活，也开始了我的加油生活。
作为一名还没有过加油经历的加油员，当我站在加油机旁边的时候，我感觉十分茫然，因为我什么都不会，刚刚开始的时候还天真地认为加油也就是把油枪拔起来，再插到油箱里面去呢！
可是实际却远远不是这个样子的。
为了能让我更好地学习，早班的班长安排了一个老员工带我。
一开始我的主要任务就是看老员工怎么引导车辆，怎么提枪，怎么预置，怎么礼貌询问，怎么在跳枪后加那个小数点后的，95到99，这时我才明白过来原来加油还有这么多的学问。
跟着他，我学习了怎么加油，怎么识别假币，怎么开发票，怎么给定点客户开票，如何有效地识别不同车辆的油箱位置，等等。
可是只有理论没有实践也是不行的，自己还是要亲自动手操作一下。
按照老员工所说的，我站到车辆人口处，看着开过来的车辆，脑海里面努力回想着该如何引导车辆，如何询问。
可是还没有等我想好，车子已经开到加油位了，我赶忙跑过去问司机师傅：“师傅，您好，请问您加几号油品？
”司机师傅笑着说：“难道货车还要加汽油吗？
”，我赶忙道歉，司机师傅说：“柴油给我加满！
”，我小心翼翼地打开油箱，插上IC卡，拿起油枪，要加油的时候还回过头去确定了一下油品是否是柴油，然后才开始加油。
等到跳枪后，我继续加油，快要满的时候我就一下一下地加，给司机师傅凑了一个整数。
就这样，我顺利地完成了第一次加油。
自己感觉还可以，第一次独立服务还算满意。
接下来的工作就比较顺手了，自己也慢慢积累经验。
期间，令我感受最深的就是给摩托车加油。
由于有的摩托车的油箱里面有一个横着的挡板，而油箱的口又浅，加起油来要十分小心，我在给一辆摩托车加油的时候，开始把握不好尺度，一扣扳机，就扣大了，汽油溅了出来，试了几次，总不行，

旁边的同事告诉我把油枪口斜着对着油箱的一侧，然后慢慢地扣扳机，按照他说的去做，果然不再溅油了。
旁边的司机笑着说，看来我的车被你们用来练习了。
弄得我十分不好意思。
　　一天的加油生活很快过去了，我学习到了很多知识。
我的同事也给了我很多帮助，他们细心地帮助我解答遇到的问题，手把手教我如何加油，我真的十分感谢他们。
这是我加油生活的第一天，是我从零开始的第一步，也是我走出校门后在我的社会经历上面刻下的第一个笔画，而今后还会有更多的在等待着我。
　　（作者：闽中区域晋江片区泉州荆山加油站）　　……

第一图书网, tushu007.com

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