

“我们销售的不只是商品”

——记中国石化吕梁公司业务部客户经理李瑞庭

□文/图 本报记者 曹永亮 本报通讯员 任庆峰

有人说:销售是世界上最难的工作,这句话讲的一点都不过分。有的人在销售面前选择了退缩,有的人则选择了迎难而上。前者因退缩,失败在所难免;后者则因为坚持努力也许就做到了成功。中国石化吕梁公司业务部客户经理李瑞庭就是后者。作为营销人,11年来,他始终围绕客户做销售,年均销量油品达1.3万多吨,非油销量20多万元,连续3年被省公司评为“销售状元”和“拓市能手”,并摸索出了“以客户为中心”的营销经验。

做销售比的是服务

李瑞庭在油品销售过程中坚持做到让客户“三个满意”,即售前满意、售中满意、售后满意。售前,他会为客户解答疑惑,替客户认真分析形势,理好财;售中,他会帮助客户联系好运输车辆,把油品安全地拉运回去;售后,每到月底,他会及时提醒顾客开具税票,顺便了解客户用油情况。

2017年冬天的一个晚上,天黑又下着雪,客户从公司拉走一车柴油,一不小心车滑到路边的水渠里,油罐车爬不上来。客户给李瑞庭打来电话,他二话不说赶紧找来别的油罐车,把油倒腾到新油罐车上,又联系拖车把水渠里的油罐车拖了上来。自此,该客户和他的关系更加融洽了,之后又介绍了新的朋友,久而久之,通过客户的相互介绍,李瑞庭的客户队伍越来越壮大,现在维护的客户有151户,月用油量20吨左右的客户达110户。

从开始当客户经理到现在,李瑞庭有一个习惯,那就是客户的电话最多响三声,立刻接听,并随身携带笔记本,详细记录每天每位客户的拉油情况、价格情况。正是这个好习惯,让他不仅能及

时掌握客户的用油周期,更能及时跟进客户,遇到问题能帮客户想办法,一起及时处理。

一天晚上七点多钟,有位车队客户打电话,称自己的车队正在排队加油,但加油机却不出油了,请他帮忙处理。因他对加油机不了解,于是赶紧联系公司修加油机的曹师傅,驱车赶往三十公里以外的加油点去检修,经过一个多小时的抢修,加油机终于能正常出油。客户高兴地说:“多亏了你们及时处理,要不然今天晚上老板交代的任务就完不成了。”事后,这位车队长给他介绍了两位用油客户,虽然用油量不算大,但这也是顾客信任,是对中石化的认可。

不怕拒绝用心服务

在非油品业务拓展中,李瑞庭也遇到过极大的困难。比如有的客户不认可产品,有的客户格外挑剔,面对此情况,他始终保持良好心态,主动从自身原因找突破口,并对客户进行分层,需要什么或对什么感兴趣,就重点推销什么。通过走访谈心,讲解中石化易捷品牌产品,讲一回不行就讲两回,讲重点商品。功夫不负有心人,他从竞争对手手中陆陆续续抢回一个个客户。

这几年,虽然孝义的LNG市场整体发展速度缓慢,但李瑞庭深知开拓新能源市场势在必行。



李瑞庭(左)在回访客户

于是凭着多年积累的关系,开始多地寻找客户,通过各种渠道,他联系上了晋中市祁县的一位潜在客户,多次致电多次被拒绝,后又多次登门拜访商谈,在他的执著努力下,该客户终于同意了合作,如今,该客户将近一个半月的时间用气近900吨。

回顾这么多年做销售的经验,李瑞庭总结道:“有客户,我们才有价值;我们销售的不只是商品,更多是服务。”

柳林县两家 重大火灾隐患 单位被督办

本报讯(记者 薛志雄)为消除严重危及人民群众生命财产和公共安全的重大火灾隐患,有效预防和遏制重特大火灾事故发生,日前,柳林县政府对山西汾西矿业(集团)有限责任公司贺西煤矿1号公寓、2号公寓楼,柳林县槐树沟酿酒有限责任公司进行挂牌督办。按照督办要求,被挂牌督办单位必须在9月中旬前消除火灾隐患。各整改责任主体、责任人和督办单位要高度重视,积极整改,对于整改进度缓慢、久拖不改的,将依法追究相关单位和责任人的责任。

据悉,这两家单位主要存在未按照国家工程建设技术标准的规定设置室外消防给水系统、室内消防给水系统、火灾自动报警系统、水喷雾灭火系统、防烟排烟设施,疏散楼梯间的设置形式不符合国家工程建设消防技术标准,楼梯间设置栅栏等消防安全隐患问题,一旦发生火情,后果十分严重。



重温《弟子规》 走好人生路

柳林县庄上镇司法所

将传统文化引入社区矫正

本报讯(记者 木二东)“弟子规,圣人训,首孝悌,次谨信……”近日,柳林县庄上镇司法所工作人员特邀国家二级心理咨询师、国学讲师葛金凤为辖区内16名社区矫正人员开展国学讲座,将中国传统文化引入社区矫正,积极探索社区矫正人员教育管理新模式,坚持创新,让社区矫正人员在传统文化浸润下重塑人生。

讲座过程中,葛老师将传统文化的解释与生活过程中的行为举止相结合,浅显易懂,并不断与社区矫正人员互动,让社区矫正人员通过讲述自己行为,谈体会、谈感受,通过讲述变化,既给本人释放压力,又给其他的社区矫正人员起到了警示教育。社区矫正人员在听讲过程中,认真做笔记,频频提问,谈自己的心得体会。“孝、悌、忠、信、礼、义、廉、耻”是德育内容的全部精髓,是中华八德,专家讲解的过程中对我有很深的教育。庄上司法所开展传统教育与警示教育相结合的集中学习,使我懂得做人要学感恩,在生活中首先要感恩父母兄弟,不离不弃,其次感恩对我生活和心理关注的工作人员,特别是司法所的杨乃平所长对我的帮助,我现在已经开始工作了,希望自己以后遵守法律法规,走好人生路。”小杨在讲座过程中分享自己集中学习传统文化的感受。

柳林县社区矫正中心负责人李小丽告诉记者,《弟子规》列述弟子在家、出外、待人接物与学习上应该恪守的准则。因为内容浅显易懂,强调了做人的各项准则,具有较强的针对性,对于养成教育具有重要意义。柳林县司法局一直在积极探索,将传统文化引入社区矫正,充分发挥传统文化注重内心、反省自我、重塑性格的作用,帮助社区矫正人员顺利回归社会。



近日,离石区朝阳小学开展了主题为“人人都是小创客”的首届校园创客文化节,包括机械陀螺、多米诺骨牌、弹力小车、废物利用等项目。同学们积极发挥自身灵感,加强团体合作,创作出了一系列小有成就的作品,极大地提升了脑力、动手能力和创新思维能力。图为同学们全身心投入作品创作中。
记者 臧媛慧 摄

三十八、群众身边涉黑涉恶腐败问题主要有哪些?

- 1、党员干部和其他行使公权力的公职人员采取暴力、威胁等手段,把持基层政权,操纵破坏基层换届;
- 2、党员干部和其他行使公权力的公职人员以威胁、恐吓、滋扰等手段垄断农村资源,侵占集体资产;
- 3、党员干部和其他行使公权力的公职人员利用家族、宗族势力横行乡里、称霸一方、欺压残害百姓;
- 4、党员干部和其他行使公权力的公职人员在征地、租地、拆迁、工程项目建设等过程中,勾结黑恶势力煽动闹事、侵害群众安全和利益等问题。

三十九、组织部门在扫黑除恶专项斗争中的主要职责是什么?

根据省、市方案要求,我市组织部门在

吕梁市扫黑除恶专项斗争应知应会60题(12)

扫黑除恶专项斗争中的主要工作职责有以下几个方面:

- 1、结合本部门工作职责和工作实际,认真抓好软弱涣散基层党组织整顿工作,加强对村“两委”换届的组织领导,并做好基层“两委”换届“回头看”;
- 2、健全村党组织领导下的村民自治机制,对发现黑恶势力通过威胁、利诱等方式干扰基层政权、插手基层事务的,要主动摸排线索。对情节严重、构成犯罪的及时移送司法机关坚决打击;
- 3、把扫黑除恶专项斗争纳入领导干部绩效考核,作为对单位和个人的重要考核内容;
- 4、根据干部管理权限,对涉黑涉恶以及干扰、阻挠扫黑除恶专项斗争的党政干部提出组织处理意见,依法依规严肃处理。

四十、纪检监察机关在扫黑除恶专项斗争中重点查处的3类问题指的是什么?

- 1、发生在群众身边的党员干部和其他行使公权力的公职人员涉黑涉恶腐败问题;
- 2、党员干部和其他行使公权力的公职人员充当黑恶势力“保护伞”问题;
- 3、地方党委和政府、政法机关、相关职能部门及其工作人员推动扫黑除恶专项斗争工作不力问题。

吕梁市扫黑除恶专项斗争领导小组办公室供稿

持续夺取“扫黑除恶”专项斗争新胜利