

大数据背景下智慧加油站创新销售管理与服务研究

赵 龙（中国石油天然气股份有限公司内蒙古销售分公司，内蒙古 呼和浩特 010050）

摘 要：随着成品油零售市场需求的不断增加，销售产品的同质化现象也愈加严重，单从产品本身上寻求新的突破点是十分困难的，因此在互联网+模式下，服务营销方式的创新是各加油站突出特色、抢占市场的先机 and 关键。然后由于传统经济理念、模式的制约，以及新媒体时代的特点，使得加油站服务营销模式仍然处于滞后状态。基于此，本文分析了大数据背景下智慧加油站创新管理与服务水平，以供参考。

关键词：大数据背景；智慧加油站；创新销售管理；服务

近年来，成品油销售企业面临前所未有的经营压力，加油站作为成品油销售企业的核心业务主体更是首当其冲。在当前的市场环境下，对加油站油品零售稳客拓客提出了更高的要求。通过大数据分析，智慧加油站可以了解用户的消费习惯和需求，并根据个性化需求提供相应的服务。

1 大数据背景下智慧加油站定义

大数据背景下，智慧加油站是指通过数据分析与科技应用来提升加油站效率和客户体验的一种新型加油站模式。随着信息技术的发展，大数据已经成为各行各业关注的焦点，对于加油站行业也是如此。在传统加油站的基础上，引入智能化的数据分析和科技应用，能够为加油站提供更加个性化和智能化的服务，提高运营效率和客户满意度。

首先，大数据技术可以帮助加油站实现智能化运营和精准化管理。通过采集和分析加油站周围交通流量、客户需求、供应链等各类数据，可以建立起精准的加油站运营模型。如基于历史车辆流量和加油需求的预测模型，可以帮助加油站合理规划加油站设备和人员配置，提前调整加油站布局，确保加油站的效率和服务质量。同时，利用大数据分析，可以对客户行为和偏好进行深入研究，为客户提供个性化的加油推荐和服务，提高客户满意度和忠诚度。其次，智慧加油站可以通过科技手段提升加油体验和安全性。通过应用智能化加油技术，可以实现无人加油、自动识别车辆和支付等功能，大大提高了加油的便捷性和速度。此外，通过智能传感器和监控系统，可以实时监测加油站的油品质量、设备运行状态和环境安全等情况，及时预警和处理各类问题，确保加油站的安全和可靠性。再次，智慧加油站也能够为能源管理提供更加高效的解决方案。通过大数据分析和能源监控系统，可以实时监测加油站的能耗情况和能源利用效率，进行

数据统计和分析。

2 智慧加油站的经营管理创新

2.1 拓展渠道优化经营

面对激烈的市场竞争和消费者对服务质量的要求提升，加油站经营者需要采取一系列策略来拓展渠道，优化经营，使智慧加油站成为行业的领军者。

首先，拓展渠道是智慧加油站优化经营的重要策略之一。传统的加油站主要依靠传统渠道，如加油站店面和加油站旁边的加油设施等。而随着科技的发展，互联网的普及以及移动支付的成熟，可以通过建立在线平台来吸引更多的用户，增加销售渠道。目前，一些智慧加油站已经开始尝试在电商平台上销售加油卡、汽车用品等相关产品。此外，与第三方合作也是一个有效拓展渠道的方法，例如与快递公司合作，将加油站的相关产品直接送达用户手中，提供更便利的购物体验。其次，优化经营是智慧加油站发展的关键策略。智慧加油站不仅仅是提供加油服务，更重要的是通过科技手段提供个性化的服务，满足消费者的需求。例如，可以利用大数据技术分析用户的加油习惯，向他们推荐适合的加油方案。同时，结合移动支付技术，加油站可以提供快捷的支付方式，并且通过手机应用程序提供用户的加油记录和相关服务。此外，可以引入无人加油技术，提供 24h 不间断的加油服务，为用户提供更加便捷的体验。最后，智慧加油站还需要加强与消费者的互动，提升用户体验。例如，可以通过建立用户会员制度，给予会员更多的优惠和福利，增加用户粘性。

2.2 优化资源配置

智慧加油站的核心是智能化技术的应用。通过智能传感器、智能设备和物联网技术，智慧加油站能够实时监测油罐的油量，智能分析车辆的加油需求，精确计算每台车辆的应加油量，从而实现油料的最优分

配。同时,智慧加油站还能够根据交通流量和车辆排队情况,合理规划加油站的布局 and 加油泵的数量,避免资源的浪费和排队时间的过长。这样一来,不仅能够提高加油的效率,还能够降低油料的浪费,实现资源的最优配置。

智慧加油站不仅能够提高资源的利用率,还能够提高人们的加油体验。在传统的加油站中,人们常常需要排队等待,加油过程繁琐且耗费时间。而智慧加油站则能够通过智能化技术,实现快捷高效的加油体验。例如,通过车载终端和支付手段的结合,人们可以提前预约加油,到达加油站时直接进行加油,无需排队等待。同时,智慧加油站还可以推出会员制度和积分奖励活动,提供个性化的服务和优惠,进一步提升用户的体验。这样一来,智慧加油站不仅能够满足人们的需求,还能够为人们带来更加便捷和舒适的加油体验。

智慧加油站的建设还能够促进社会的可持续发展。传统的加油站主要依赖石油资源,而随着石油资源的逐渐枯竭,能源危机已经成为全球面临的共同挑战。智慧加油站则能够通过资源的最优分配和能源的有效利用,减少对石油的依赖,推动可再生能源的应用。例如,智慧加油站可以提供电动汽车的充电、换电服务,还可以提供包括给氢能源车辆加注氢燃料等服务,促进新能源及清洁能源的普及和发展。这样一来,不仅能够降低能源消耗和环境污染,还能够推动经济的可持续发展。

2.3 优化便利店业务

智慧加油站是指利用现代科技手段对传统加油站进行智能化改造,提供更加便捷、高效的服务。在智慧加油站的运营中,优化便利店业务是一个重要的策略。

首先,智慧加油站可以通过引入在线支付系统来优化便利店业务。传统加油站的便利店通常使用人工收银,现金交易的方式,这不仅效率低下,还存在安全隐患。而智慧加油站可以利用移动支付等在线支付方式,实现非接触式支付,提高支付的便捷性和安全性。其次,智慧加油站可以利用大数据技术进行销售预测和货品管理。通过分析顾客的购买行为和偏好,智慧加油站可以更加准确地预测销售情况,从而合理安排货品的进货和上架。同时,利用大数据分析可以帮助便利店了解顾客的需求,为顾客提供个性化的产品和服务。再次,智慧加油站可以利用物联网技术提

升便利店的运营效率。将便利店中的物品与传感器相连接,实现实时监控和管理。例如,通过传感器可以监测货架上的库存情况,及时补货;通过传感器可以监测环境温度和湿度,保证货物的质量。物联网技术的应用可以减少人工成本,提高便利店的运作效率。最后,智慧加油站可以通过智能化的顾客服务系统来优化便利店业务。例如,引入自助结账设备,让顾客能够自行完成结账流程;引入智能导购机器人,为顾客提供产品咨询和导购服务。智能化的顾客服务系统可以提高服务的效率和质量,提升顾客的满意度。

2.4 打造全客户分析体系,开辟市场蓝海

在市场竞争日益激烈的当下,必须要有一套科学有效的策略来满足客户日益增长的多元化需求,并开辟市场蓝海。

首先,要建立全客户分析体系。通过收集客户信息、行为数据和消费习惯等,可以深入了解客户的需求和喜好。这样不仅可以帮助提供更加精准的服务,还可以根据客户的需求进行产品创新和优化。例如,对于经常长途旅行的客户,可以提供更高效、快速的加油服务,同时还可以根据客户的需求推荐相关的车辆保养和维修服务。通过全面分析客户数据,可以构建一对一的个性化客户联系,提升客户满意度。其次,将注重市场蓝海的开辟。在竞争激烈的加油站市场中,要有不同于传统加油站的特点和优势。要积极引入新能源加油设施,并提供便捷的充电、换电服务,以满足电动汽车用户的需求。同时,还将注重提供绿色环保的新能源产品,以及创新的支付方式,例如移动支付或无人支付等。通过不断创新和提升服务质量,可以吸引更多的客户,打开市场蓝海。此外,还将通过异业合作来实现资源共享,提高的综合竞争力,进而谋求更大的发展。如与汽车维修厂合作,可以提供一站式的汽车服务,为客户提供更加便捷的体验;与车联网企业合作,可以实现车辆信息的互联互通,为客户提供更智能化的服务;与金融、保险、通讯等机构合作,在引入对方丰富的促销资源同时,还可将对方优质的客户资源引入加油站。进而可以实现资源共享,降低成本,提高服务质量,提升效益、共同开创加油站行业的新局面^[1]。

2.5 注重维护客户,培养良好关系

智慧加油站更将是一个更加重视服务的企业,为了能够保持竞争优势,树立品牌形象,需要注重维护客户并培养良好的关系。

首先,应该重视客户的需求和意见。客户是服务的对象,他们的满意度对而言至关重要。因此,应该积极倾听客户的反馈,了解他们的需求和期望,并根据这些反馈不断改进的服务。可以通过定期开展客户满意度调查、设立客户服务热线等方式获取客户的意见和建议,并及时采取措施加以改进。这样不仅能够提升客户的满意度,也能够增强客户对信任和支持。其次,需要建立客户数据库并进行精准的客户管理。通过收集客户的个人信息和购买历史,可以更好地了解客户的消费习惯和偏好,从而提供更加个性化的服务。客户管理系统可以帮助更好地跟踪和管理客户的活动,及时提供相关的促销活动和优惠信息,从而提升客户的忠诚度和消费频率。此外,还可以通过客户关怀计划,例如生日祝福、节日礼品等形式来加强与客户的互动和沟通,增进彼此之间的关系。另外,可以通过建立客户俱乐部来激励客户,并增进与他们的关系。客户俱乐部可以提供会员特权和优惠,并定期举办专属活动,例如折扣购物日、积分兑换等,吸引客户到店消费。这不仅可以增加客户的购买欲望,也可以促进客户之间的交流和互动,从而形成一个紧密的社群。在这个社群中,客户可以分享使用经验、推荐产品,同时也会感受到对他们的重视和关心^[2]。

3 智慧加油站的客户服务创新

3.1 打造综合服务模式

智慧加油站是通过科技手段提供综合服务的加油站,它不仅能够提供传统的汽油加油服务,还能够提供更多元化的服务,满足客户对于便捷、高效、个性化贴心服务的需求。要打造智慧加油站的综合服务模式,需要制定相应的策略。

首先,加强信息化建设是关键。智慧加油站需要建立先进的信息系统,实现油品库存、销售数据、客流量等信息的精确统计和分析,以便更好地了解消费者需求并作出相应的调整。此外,通过在加油站设置智能化设备,提供自助结算、在线支付等服务,进一步提高服务质量。其次,拓宽服务领域是重要的策略。智慧加油站可以结合周边资源,提供更多元化的服务。比如,与快递公司合作,设立自助取件点,方便消费者进行快递包裹的领取和寄送;与商城合作,提供停车优惠券服务;与金融机构合作,提供银行卡加油满减等服务。这样一来,智慧加油站不仅变成了汽车的加油站,也成了与车主生活息息相关的综合服务平台,进一步提升了其竞争力^[3]。

3.2 提升个性服务水平

智慧加油站将以其先进的技术和个性化的服务,逐渐改变人们对加油体验的认知。

首先,智慧加油站可以通过收集和分析用户数据来了解用户需求,并根据用户的喜好和习惯提供个性化的服务。通过智能化的系统,智慧加油站可以追踪用户的加油频率、消费金额和偏好燃油类型等信息,然后根据这些数据为用户提供定制化的推荐服务。例如,如果用户车辆对油品品号有更高的要求,智慧加油站可以在用户到达时主动向其推荐优质的高端汽油品牌,提供相应的折扣或优惠。其次,智慧加油站可以通过引入人工智能技术,实现更高效准确的服务。例如,智能语音助手可以帮助用户查询加油站的实时情况,包括油价变化、加油站的空闲泊位数和加油站距离等信息。用户只需轻松说出问题,智能语音助手即可根据用户的需求快速提供准确的答案,大大提高了用户体验。第三,智慧加油站可以通过引入移动支付等新的支付方式,提供更灵活便捷的服务。现如今,移动支付已经成为了人们生活中不可或缺的一部分。通过在智慧加油站中引入移动支付,用户可以通过手机轻松完成加油付款,无需排队等待^[4]。

4 结语

总体而言,大数据背景下智慧加油站的创新管理与服务对于满足人们对便捷、智能和环保的需求至关重要。通过科技的运用和大数据分析,智慧加油站可以提供更高效、个性化的服务,为用户带来更好的体验。同时,智慧加油站还能够依托新能源的应用推广,减少对环境的污染,推动绿色可持续发展。尽管面临一些挑战,但随着技术的不断发展,相信智慧加油站的未来将会更加美好。

参考文献:

- [1] 钟云环,张路,王睿等.大数据背景下智慧加油站创新管理与服务研究[J].科技创新与应用,2022,12(14):188-191+196.
- [2] 李俭.加油站智慧性竞争力评价[D].北京:中国石油大学,2019.
- [3] 杨鸿铭.“互联网+”背景下中国石油四川公司营销模式分析[D].成都:西南交通大学,2018.
- [4] 王文彦.用互联网思维推进智慧加油站建设打造现代化的综合服务商[J].北京石油管理干部学院学报,2016,23(05):29-35.