

# 中国加油站行业发展分析与经营管理 研究报告（2008）

报告目录及图表目录

智研数据研究中心 编制

[www.abaogao.com](http://www.abaogao.com)

## 一、报告报价

《中国加油站行业发展分析与经营管理研究报告（2008）》信息及时，资料详实，指导性强，具有独家，独到，独特的优势。旨在帮助客户掌握区域经济趋势，获得优质客户信息，准确、全面、迅速了解目前行业发展动向，从而提升工作效率和效果，是把握企业战略发展定位不可或缺的重要决策依据。

官方网站浏览地址：<http://www.abaogao.com/b/shiyou/T4165104F3.html>

报告价格：纸质版：11300元 电子版：12300元 纸质+电子版：12800元

智研数据研究中心

订购电话： 400-600-8596(免长话费) 010-80993963

海外报告销售：010-80993963

传真： 010-60343813

Email： sales@abaogao.com

联系人： 刘老师 谭老师 陈老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

## 二、说明、目录、图表目录

中国加油站行业发展分析与经营管理研究报告（2008）内容介绍：

【报告形式】动态研究报告（现成报告内容+客户指定内容+现时内容）

【报告作者】市场及市场营销研究课题组

【报告提示】顾客对加油站的管理理念以及管理要求等等，都是通过员工服务过程中的言行举止获得和了解的。建设和维护品牌，员工的现场服务至关重要。一要兑现服务承诺。按照《加油站管理规范》的要求，加油站应设立6种基本服务项目，还对外进行了公布。可是在执行过程中，有的油站却往往因为外界和自己的原因不能完全兑现。比如承诺免费加水，顾客打开水管，在一些加油站中一滴水也没有；承诺开放厕所，有的加油站在厕所上一把大锁，或者厕所卫生很差。对于规范要求的服务承诺，加油站应该想尽办法全部落实。二是规范现场服务。现场的服务，是品牌与顾客最为直接和亲切的接触，会在顾客心中留下极为深刻的印象。在现场服务中树立加油站品牌，应该着重做好以下几件事：一是做好现场的服务工作，传递企业规范服务的理念；提高服务水平和质量，在执行规范上下工夫。其次，要坚持和完善考核制度，对不规范的服务行为及时纠正，形成规范服务的良好氛围。第三，要在用心用情上做文章。提倡员工用心用情对待顾客，使顾客感到舍不得、离不开、忘不了。员工规范亲切的服务，将企业的经营管理理念源源不断地“传输”给顾客，使顾客能理解加油站、记住加油站、牵手加油站。三要搞好人性化服务。就是要尊重顾客，一切为顾客着想、全心全意为客人服务，使顾客在消费的同时，心理、精神得到一定满足。企业不仅要督促员工对客户人性化服务，也应该为员工提供人性化的服务。只有这样，企业才能处处为员工和顾客着想，员工才能为顾客提供完善、优质的服务。加强客户关系管理，在管理中维护加油站品牌形象。客户关系管理，主要是为了维持、提升与老客户的关系；拓展新客户，挖掘增长潜力，达到客户满意。目前，加油站已经普遍开展了客户关系管理工作，建立了顾客档案和每月进行走访等。加油站还应该通过不定期召开座谈会、定期走访顾客、与老客户保持联系、联谊、感情联络、帮助客户解决实际困难等多种方式，改进服务工作，牢固维持与顾客的关系。在服务出现争议和差错时，员工应以积极主动的态度进行解释处理，处理得当，尽量让顾客满意。同时，加油站在服务中，还要反映出企业的进步，充分展示企业与时俱进的风采，增强顾客对品牌的关注度，为加油站品牌不断注入新的内涵。本报告在大量周密的市场调研基础上，依据国家统计局、国家商务部、国务院发展研究中心等公布和提供的大量资料，组织课题组编辑而成。本报告是高层次、权威性，深度研究与实际应用的有机结合，具有一定参考价值。

## 前言

### 第1章：中国加油站发展分析

#### 第1节：中国加油站发展现状分析

#### 第2节：广东加油站发展分析

##### 1.广东省2007年新建加油站规模分析

##### 2.广州2003～2007年新建加油站规模分析

#### 第3节：中国加油站面临的新形势

#### 第4节：中国加油站发展中存在的问题及对策分析

##### 1.加油站目前存在的主要问题

##### 2.加油站采用的对策

#### 第5节：国外加油站行业发展分析

##### 1.国外加油站经营管理的发展趋势及其经验借鉴

##### 2.美国加油站发展历程分析

### 第2章：中国成品油销售市场发展分析

#### 第2节：中国石油发展现状及影响因素

#### 3.改善中国加油站横向多元化经营的措施建议

#### 第2节：加油站“整合管理”研究

##### 1.加油站管理现状分析

##### 2.加油站“整合管理”的可行性分析

##### 3.加油站实施“整合管理”的思路

#### 第3节：外资经营模式对中国加油站发展趋势的启示

##### 1.外资在营加油站的营销方式

##### 2.国外经营加油站的先进经验

##### 3.中国加油站的发展趋势分析

##### 4.应对外国石油公司竞争的措施

#### 第4节：加油站客户关系管理研究

##### 1.加油站实施客户关系管理的意义

##### 2.加油站实施客户关系管理的重要内容

#### 第5节：加油站激励机制研究

##### 1.激励与激励机制

##### 2.加油站薪酬激励机制创新研究

##### 3.关于完善加油站激励机制的建议

## 第4章：中国加油站业务管理研究

### 第1节：加油站业务管理的主要内容和业务流程

### 第2节：现有加油站业务管理方案及其主要存在的问题

### 第3节：加油站业务管理的方案改进

#### 1.加油站业务管理方案改进的原则

#### 2.改进加油站业务管理方案的措施设计

#### 3.改进的加油站业务管理方案

### 第4节：加油站业务管理改进方案与加油站原有方案的对比分析

#### 1.客户管理对比分析

#### 2.数量质量监督管理对比分析

#### 3.日常操作管理对比分析

#### 4.会计核算对比分析

### 第5节：加油站业务改进方案的应用实务

## 第5章：中国加油站服务研究

### 第1节：中国石化加油站服务模式创新研究

### 第2节：世界五百强企业强强联合开创加油站服务新模式

### 第3节：加油站服务存在的问题及对策分析

#### 1.加油站服务存在的问题

#### 2.加油站服务存在问题的对策

### 第4节：加油站核心竞争力与服务量

#### 1.加油服务特性分析

#### 2.加油站服务质量分析

#### 3.加油站服务质量的差距分析

#### 4.加油站顾客的感知服务质量度量

#### 5.加油站服务质量的定位分析

#### 6.提高加油站服务质量的现实意义

### 第5节：加油站服务质量的优化的对策

#### 1.基于客户关系管理角度

#### 2.基于品牌服务管理角度

#### 3.基于服务创新角度

#### 4.基于服务承诺角度

#### 5.基于企业文化创新角度

## 6.基于员工激励角度

### 第6节：加油站服务失误与补救问题研究

- 1.服务失误的原因、后果及补救的原则
- 2.加油站服务失误的常见形式
- 3.加油站顾客的消费心理及顾客对服务失误的反应
- 4.加油站服务失误的补救策略

## 第6章：中国加油站特许经营研究

### 第1节：加油站特许经营可行性分析

### 第2节：中国加油站特许经营发展分析

#### 1.中国成品油销售发展过程中的主要问题

- 1.特许经营体系问题
- 2.特许经营无差别模式分析
- 3.经营稳定性问题
- 4.信息化管理建设问题
- 5.特许经营经营模式问题

### 第5节：中国加油站特许经营环境分析

- 1.政治环境分析
- 2.社会经济环境分析
- 3.法律环境分析
- 4.人文环境分析

### 第6节：国外加油站特许经营发展分析

- 1.国外加油站特许经营特点分析
- 2.国外石油公司开展加油站特许经营的经验

### 第7节：中国加油站特许经营发展的建设性建议

- 1.通过资本运作巩固市场地位
- 2.优化战略组合,形成中国独特的竞争优势
- 3.提高特许经营加油站的自动化、信息化管理水平
- 4.重视企业文化建设,提高服务效率
- 5.建立中国国际加油站特许经营组织,开拓海外成品油销售市场
- 6.优化特许经营的组织管理体系
- 7.开发出独特的环境友好成品油产品,争取政府支持

## 第7章：中国加油站非油品业务发展研究

## 第1节：加油站开展非油品业务的必要性分析

- 1.基于加油站行业环境分析
- 2.基于顾客需求分析
- 3.基于加油站业务拓展分析
- 4.基于行业业务发展分析
- 5.基于国外同行业考察行业非油品业务发展分析

## 第2节：加油站非油品业务的发展环境分析

- 1.宏观环境分析
- 2.微观环境分析（五力分析）
- 3.市场环境分析（定位分析）
- 4.内部环境分析

## 第3节：加油站非油品业务的发展策略

- 1.加油站非油品业务的具体措施
- 2.加油站非油品业务发展的难点与对策

## 第4节：中国加油站便利店发展分析

- 1.国内外便利店的网点布置和消费习惯因素分析
- 2.中国部分加油站便利店的经营情况分析
- 3.加油站发展便利店的认识

## 第8章：中国加油站成品库存管理研究

### 第1节：加油站成品油库存管理的意义

### 第2节：影响成品油库存的因素分析

### 第3节：加油站库存管理存在的问题

### 第4节：加油站成品油库存运行流程及供应链管理

- 1.加油站成品油库存管理流程
- 2.加油站成品油的供应
- 3.成品油的采购
- 4.成品油供应、销售、库存之间的关系

### 第5节：成品油的运输和配送

- 1.传统加油站油品配送模式分析
- 2.油品配送体制、配送模式以及运输工具的改良
- 3.油品配送的精益管理方案
- 4.加油站成品油的运输

## 第6节：成品油库存管理方法

### 1.品种分类管理方法

### 2.进油周期的确定方法

### 3.成品油的安全库存管理方法

### 4.成品油的库存盘点方法

## 第7节：成品油库存管理的改进方案

### 1.供应商管理库存方案

### 2.加油站成品油入库流程的改进方案

### 3.加油站库存管理的改进方案

## 第8节：加油站库存信息化建设研究

### 1.加油站信息建设存在的问题

### 2.现代化库存管理的方法

### 3.加油站库存信息化结构分析

### 4.未来发展的趋势

### 5.加油站信息化建设的建议和对策

## 结论

详细请访问：<http://www.abaogao.com/b/shiyou/T4165104F3.html>