

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

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>