

BÁN LẺ XĂNG DẦU PETROLIMEX SÀI GÒN:

Thâm lắng với những nỗi niềm

ĐÚNG LÀ CÓ ĐI MỚI BIẾT MỖI NGHỀ ĐỀU CÓ NHỮNG NỖI NIỀM RIÊNG. VỚI NGHỀ BÁN LẺ XĂNG DẦU, THOẠT TIỀN TÔI CŨNG NGHĨ CHỈ ĐƠN GIẢN LÀ NHẬP VÀO VÀ BÁN RA, MÁY MÓC HỖ TRỢ HIỆN ĐẠI, CHẴNG PHẢI TÍNH TOÁN GÌ. TUY NHIÊN, KHI THÂM NHẬP THỰC TẾ, CHÚNG TÔI MỚI HIỂU CÁI NGHỀ “LÀM DẦU TRĂM HỌ” NÀY ĐẦY VẮT VẢ.

● THÚY HÀ

Giật mình về những con số

Dẫn chúng tôi đi thực tế tại một số cửa hàng xăng dầu (CHXD) trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh, lãnh đạo Xí nghiệp Bán lẻ Xăng dầu thuộc Công ty Xăng dầu Khu vực II (Petrolimex Sài Gòn) cho biết một con số khá giật mình: Theo thống kê, để bán hàng đạt được sản lượng trung bình gần 1.500 lít trong ca làm việc của mình, một nhân viên bán hàng tại cửa hàng bán lẻ xăng dầu phải phục vụ cho 517 xe máy, làm việc với tư thế đứng suốt ca bán hàng và đi bộ khoảng 2 km, di chuyển vòi xăng hơn 1.000 lần, tương đương với khối lượng nâng hạ trên tay 1.240 kg, bóp cò bơm hơn tới 500 lần, nhận và trả tiền gần 800 lượt, trao đổi hơn 2.000 câu với khách hàng.

Nỗi niềm

Trao đổi với chúng tôi, nhiều công nhân xăng dầu đều có những nỗi niềm chia sẻ. Nặng nhọc thì các con số nói trên đã cho thấy, rồi với mưa nắng, khói bụi, tiếng ồn..., một môi trường và không gian làm việc khá vất vả. Nhiều cửa hàng bán hàng 24/24 giờ, tức là 3 ca, cửa hàng hoạt

động liên tục suốt ngày đêm thì lại càng vất vả hơn.

Tính đơn điệu trong lao động ở chỗ lặp đi lặp lại hết ngày này đến ngày khác, mỗi động tác “nhấc cò lên - bơm hàng - đặt cò xuống” như vậy. Phức tạp nữa là khâu giao tiếp với khách hàng, người đứng mực chia sẻ và thông cảm có, lịch sự có, dễ tính có, khó tính có, đôi khi thật khó gọi là gì cũng có. Vậy nên, gần đây có xu hướng người lao động nghĩ đến những lựa chọn khác về nghề nghiệp.

Tại cửa hàng Xăng dầu số 6 (Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh), chị Ngô Ngọc Nga, Cửa hàng trưởng tâm sự: Cái khó nhất của anh chị em chúng tôi là khi khách hàng chưa có ý thức tốt trong việc đảm bảo an toàn khi đến mua xăng dầu khi được nhân viên bán hàng nhắc nhở không nghe điện thoại di động trong khu vực bán hàng, hay hút thuốc trong khuôn viên cửa hàng. Còn có những khách hàng mang nặng quá mức tâm lý mình là “thượng đế” nên không chia sẻ, đôi khi có những hành vi, cử chỉ và nặng lời với nhân viên bán hàng.

Chị Nga kể, một lần, vị khách hàng vào mua xăng tại cửa hàng, khi nhân viên bán hàng đổ xăng xong thì vị khách hàng đóng cửa xe và bỏ xe ngay tại khu vực bán hàng đi đâu một lúc rồi quay lại, cô nhân viên góp ý với vị khách, lần sau có đi đâu chú nên đậu xe ra ngoài khu vực bán hàng, nghe vậy vị khách hàng mắng cô nhân viên bán hàng và cửa hàng trưởng. Chị cửa hàng trưởng cố gắng kiềm chế, hết sức nhẹ nhàng nói với vị khách: “Chú bình tĩnh đi chú, ở đây cháu sẵn sàng để chú đậu xe khi cần thiết, tuy nhiên nếu có nhu cầu đậu xe thì chú cứ nói với nhân viên bán hàng hoặc vào văn phòng gặp cháu để cháu bố trí cho chú chỗ đậu xe vào nơi an toàn, không ảnh hưởng đến việc bán hàng của cửa hàng cháu, chứ chú đậu xe như vậy là sai quy định của cửa hàng, xe ra vào bất tiện có khi va quệt trầy xước xe của chú”. Ông khách hàng nghe đến lúc này tự thấy mình nổi nóng vô lý nên lặng lẽ bỏ đi. Những lúc bị khách hàng mắng như vậy trong lòng thật buồn, nhưng chị vẫn động viên chính mình và anh em trong cửa hàng là chúng ta đang “làm dầu trăm họ” - chị Nga chia sẻ.

Quy trình 5 bước

Mặc dù có nhiều khó khăn, vất vả như vậy, nhưng Petrolimex Sài Gòn ngoài việc chủ động có nhiều giải pháp đào tạo nhân viên bán hàng theo đúng quy trình và xây dựng nét đẹp văn minh trong giao tiếp với khách hàng...

Ông Phạm Minh Tuấn - Chủ tịch Công đoàn Xí nghiệp Bán lẻ Xăng dầu (Petrolimex Sài Gòn) cho biết, xuất phát từ yêu cầu thực tế công tác bán hàng, từ năm 2011, Xí nghiệp thấy cần thiết phải xây dựng Quy trình bán hàng chuẩn để áp dụng đối với các CHXD thuộc Xí nghiệp, với 3 mục tiêu: Thứ nhất là xây dựng văn hóa bán lẻ xăng dầu Petrolimex Sài Gòn. Thứ hai là thể hiện sự minh bạch trong công tác bán hàng. Và thứ ba là xây dựng, gìn giữ lòng tin đối với khách hàng. Quy trình bán hàng gồm 5 bước: Chào hỏi; Chỉ tay về phía đồng hồ trụ bơm để chứng tỏ “đã trả về số 0” trước khi bơm; Bơm hàng theo yêu cầu mua của khách hàng; Chỉ tay về phía đồng hồ trụ bơm sau khi bơm “chứng tỏ đã bơm đủ”; Thu tiền và cảm ơn khách hàng.

Bên cạnh đó, từng cửa hàng nghiên cứu, đề xuất tổ chức phân luồng cho hợp lý, khoa học và thực hành theo nguyên tắc 5S (S1: Sàng lọc; S2: Sắp xếp; S3: Sạch sẽ; S4: Sẵn sàng; S5: Sẵn sàng), để khách vào mua hàng kịp thời, không phát sinh những xung đột không đáng có giữa khách hàng với nhau và giữa người công nhân với khách hàng. Đơn vị in ấn và phát hành cuốn sách cẩm nang của người công nhân bán hàng. Đào tạo công nhân những chuẩn mực khi giao tiếp,... Đây là nhân tố quan trọng hình thành văn minh thương mại xăng dầu của Petrolimex Sài Gòn. Một vấn

đề nữa mang yếu tố quản lý: Cách đây khoảng 3 năm đơn vị đã xúc tiến lắp đặt camera tại các cửa hàng. Việc lắp camera này có nhiều ý nghĩa, ngoài việc kiểm soát toàn bộ hoạt động kinh doanh trong cửa hàng với mục tiêu an toàn, còn là giải pháp theo dõi, ghi hình lại toàn bộ hoạt động của cửa hàng. Thậm chí là kiểm soát công nhân, kiểm soát những hành vi ngoài xã hội xảy ra ở cửa hàng. Ở đây, Giám đốc cũng có thể quan sát hoạt động của các cửa hàng trực tuyến, giúp xử lý tốt các trường hợp tranh chấp phát sinh (nếu có).

Một ngày tiếp xúc với nhân viên các cửa hàng bán lẻ xăng dầu đã làm tôi thực sự thấu hiểu nỗi vất vả của họ. Chẳng thế mà Nhạc sỹ Lê Hàm có bài hát về xăng dầu với giai điệu mang âm hưởng dân ca xứ Nghệ có câu: “Như bao con suối lặng thầm về sông, như bao dòng sông xuôi về êm ả, xăng dầu của ta như con suối bao la, xăng dầu của ta đi khắp mọi quê nhà... Làm nghề xăng dầu như làm dâu trăm ngã, biết bao vất vả nào ai biết ai hay, từ những bàn tay xăng dầu...” Người ta nói làm dâu một họ đã là vất vả rồi mà đây còn “làm dâu trăm ngã” như nhạc sỹ Lê Hàm nói thì còn khó hơn bội phần. Nhưng lạ thay, những nỗi niềm là thế - khi trao đổi tiếp xúc với chúng tôi, các công nhân đều tỏ rõ niềm tự hào là người công nhân xăng dầu với truyền thống hơn 38 năm của Petrolimex Sài Gòn.

Vì vậy, bằng cả lòng yêu nghề, họ đã làm lên một thương hiệu riêng - Thương hiệu “Petrolimex Sài Gòn” đang ngày đêm tận tình góp phần vào sự chuyển mình năng động của thành phố mang tên Bác Hồ kính yêu ■

Chị NGUYỄN THỊ HIỀN

Công nhân bán lẻ xăng dầu
Cửa hàng Xăng dầu Số 1
(Q.1, TP. Hồ Chí Minh):



Tôi có niềm vui về công việc của mình đang làm bởi chúng tôi là những người phục vụ cho nhu cầu “huyết mạch” của mọi hoạt động. Công việc có thể rất vất vả như “làm dâu trăm họ” nhưng đã là người làm “nghề dịch vụ” đều thế cả thôi, nếu mình phục vụ tốt thì khách hàng sẽ vừa lòng và đến với mình, sẽ cảm thông với mình. Mỗi chúng tôi đều nỗ lực để trở thành người bán hàng nổi bật.

Anh BÙI TRƯỜNG GIANG,

Q.1 - TP. Hồ Chí Minh
(Khách hàng):



Tôi thường chọn Cửa hàng Xăng dầu của Petrolimex Sài Gòn để mua xăng bởi vì cửa hàng xăng dầu tại Petrolimex Sài Gòn đáp ứng được các yêu cầu của tôi đặt ra như đong xăng đủ và đúng, chất lượng xăng tốt, nhân viên phục vụ tận tình. Các cửa hàng bố trí sắp xếp mặt bằng phân luồng xe ra vào hợp lý, không gian cửa hàng đẹp và khang trang.