

# 疫情汹涌，还有人排百米长队！中国最“变态”超市，凭什么这么火？

转载

techweb 于 2020-02-13 14:02:16 发布 330 收藏



本文来自公众号“金错刀”，Techweb经授权发布

ID | ijincuodao

作者 | 云摇



疫情期间，什么还值得你全副武装出门去？

对河南新乡人来说答案只有一个：去胖东来！

新乡胖东来新年开业的第一天，新乡人戴着口罩、甚至面罩排起了上百米的长队。



进入超市后，也满眼都是全副武装工作人员和消费者。



造成这种盛况原因是，胖东来发布了一个通知。

1月27日，胖东来超市宣布，在疫情期间所有蔬菜按进价销售，绝不加一分利润。



白萝卜一斤只卖0.4元、冬瓜一斤0.9元、南瓜一斤0.9元.....



在60元一颗的大白菜刷屏时，胖东来这个举措，不知打了多少人的脸。

除此之外，这个三线无名超市，在疫情下做的事，更是让他一夜爆红。

大年初一，胖东来捐资5000万用于抗击肺炎疫情的防治，与它同批捐助的全是阿里、腾讯、百度等企业大佬。

# 武汉市红十字会接收社会捐赠现金一览表

1月22日—1月28日

捐赠单位（个人）	捐赠额（单位：元）
许昌市胖东来商贸集团有限公司	50,000,000
中国红十字基金会	32,784,514
武汉金融控股（集团）有限公司	30,000,000
重庆龙湖企业拓展有限公司	20,000,000

此外，胖东来还宣布：凡参与本次抗击疫情，坚守岗位，造成牺牲的工作人员，只要公司存在，将给予至少200万的补偿金。



于东来

2020-01-27 15:12:23

阅读数 16940

公司各部门负责人针对目前形势召开重要工作会议!

指导思想: 大爱之心、勇敢的承担与参与、可以牺牲一切!

2020.1.27六楼会议

配合政府安排, 大爱之心, 勇敢的承担与参与, 可以牺牲一切:

一、抗击灾难:

- 1、医药, 超市保证市场供应;
- 2、参与帮助医护和患者的行动中;
- 3、做好员工, 家属的安全保护的指导和制度;
- 4、做好上班人员的保护工作;

二、规划, 分析, 生存状况 (灾后预案) 预估部门的承受能力;

三、拿出灾后运营的具体计划。

四、凡参与本次抗击疫情, 坚守岗位, 造成牺牲的工作人员, 只要公司存在, 至少二百万元的补偿金。

五、疫情期间, 暂时不营业的部门员工发放正常生活工资。

六、疫情过后, 大家一起去武汉吃热干面, 吃鸭脖。

头条 @笔记

胖东来始终没有开出河南的超市, 却被马云称赞: “引发了中国零售商的新思考, 是中国企业的一面旗帜。”

这个被马云封神, 被百姓追捧的胖东来, 到底是何方神圣?

1

实在老板, 靠40平小卖部,

逼走沃尔玛

很多人都不知道胖东来, 但是在河南许昌和新乡, 胖东来可谓家喻户晓。

在许昌和新乡, 胖东来不管在哪开店, 不管什么时候开店, 都是一场全民狂欢。



不仅能惹得整座城的人来打卡消费，更是火爆到需要出动警察控制秩序。



去年8月许昌金三角新店开业，还没开门就已人山人海。



上海 Costco 因火爆，导致营业半天就歇业，而胖东来却火爆到能1小时内就因为负荷运转而关门送客。



胖东来老板于东来亲自关门

而如今这么火爆的胖东来，在20年前只是一个40平米的小卖部。

胖东来老板于东来只读七年书，就辍学踏入社会，卖过冰棍、水果、电影票，干过建筑临时工。

1995年3月，于东来下岗后跟着哥嫂批发烟酒，开了一间40平方米的糖烟酒小店，取名为“望月楼胖子店”。



小店没什么特色，靠的就是：货真价实，童叟无欺。

到1995年年底，他就靠这个小店还清了30万的债，还赚了50多万元，1996-1998年，他又赚了360多万元。

后来糖烟酒小店发展成了的许昌胖东来商贸集团，中国连锁协会会长郭戈平参观完胖东来说：“这绝对是中国最好的店。”

有多好？

只要胖东来开张，方圆一公里内就是其他超市的“坟场”。

家乐福来了，倒闭；丹尼斯来了，倒闭；沃尔玛甚至因为忌惮它在附近，筹备了6年都不敢开业！

2005年，胖东来初进新乡之际，新乡已经有一个台企丹尼斯，在河南商业第一名，销售额在百亿以上；

一个世纪联华，在中国商业企业也是龙头老大；

还有一个国际巨头沃尔玛在筹备。

胖东来的位置就夹在三者之间，简直是四面楚歌。

如此激烈的竞争环境中，被人都在等着看笑话，万万没想到不过几年时间，市场就发生巨变。





年节期间排队到胖东来采购现场

河南第一品牌丹尼斯门可罗雀，最终关门，远走他乡；

世纪联华新乡店在2007年直接关门，卖给胖东来，改名胖东来生活广场；

2010年沃尔玛姗姗来迟，又在4年后惨淡停业；



那时候的胖东来有多受欢迎？

顾客说：“除了你，我比不上任何人了。”

为了给其他零售企业生存空间，胖东来每周二还全部闭店休息。

胖东来公司决定：

从今年4月份开始

# 每周二为胖东来闭店休息日

希望大家理解，我们所做的是为了让商业环境有更好的发展与提升，我们一定会和商业同行们相互学习，相互进步，不断促进商业繁荣及品味，把更多的人培养成优秀的，品德高尚的，脚踏实地、有爱心、乐观的、专业的商业人才。让更多经商的人明白做生意不只是为了挣钱，还知道我们肩负着更多的商业的责任和使命。

我们一定会和广大老百姓及商业的同行，为商业的发展共同努力，创造和分享商业为我们带来的快乐和幸福。

谢谢大家！

胖东来商贸集团有限公司  
二〇一二年三月二十一日

给您购物带来的不便敬请谅解！

但在市民强烈要求下，这个政策又取消了，因为大家周二没地方去。

甚至新乡胖东来要撤店时，新乡万人去正门请愿，求胖东来留下来。



小高去冰十分甜

👍 287

1-26 16:27

是的！市民都去政府门口请愿。当时知道胖胖要走，商场的留言簿上面都是大家写的挽留的话，好多大爷大妈写得好感人，满满的几大本，工作人员都会一一回复



404lllNOTFOUND

👍 146

1-26 22:05

重新开业时还得限流进入  查看图片



MANYIYINI 

👍 140

1-26 16:09

是我们新乡人留的大胖小胖哈哈



ooh飞飞酱 

👍 135

1-26 19:01

当年让胖东来留下请愿书我全家都签了名  

势头最盛时，胖东来在河南拥有30多家门店，8000多名员工，年收入达70亿。

2

### 变态级服务，“吓坏”客人

胖东来为什么能这么火？

因为他对客人真是变态级的好，有些服务好到能“吓坏”客人。

零售界有句话是，中国超市只分两种：胖东来和其他超市。

只要进入胖东来，你所有的需求他们都会帮你想到。

像一般超市都有购物车和购物篮，胖东来不仅有，而且有七种不同款型的购物车，每种车的用法还会标注，顾客各取所需。



老年人专用款购物车，不仅自带可供休息的板凳，还有放大镜，方便老人查阅商品。



如果购物车上的放大镜用起来不方便，老年人经常逛的调料处也有放大镜。



在冷冻食品货架边放置着贴心的手套。



有容易腐坏需要冷冻的食品，胖东来配有专门的取冰处。



买了海鲜鱼类，胖东来配有加工间，免费杀鱼和清洗。



欠费了或者没带手机，还有免费电话可以用。



卫生间不仅有成年人使用的马桶，还有供儿童和婴儿使用的马桶。



更有超级豪华的母婴室，方便带孩子的妈妈。

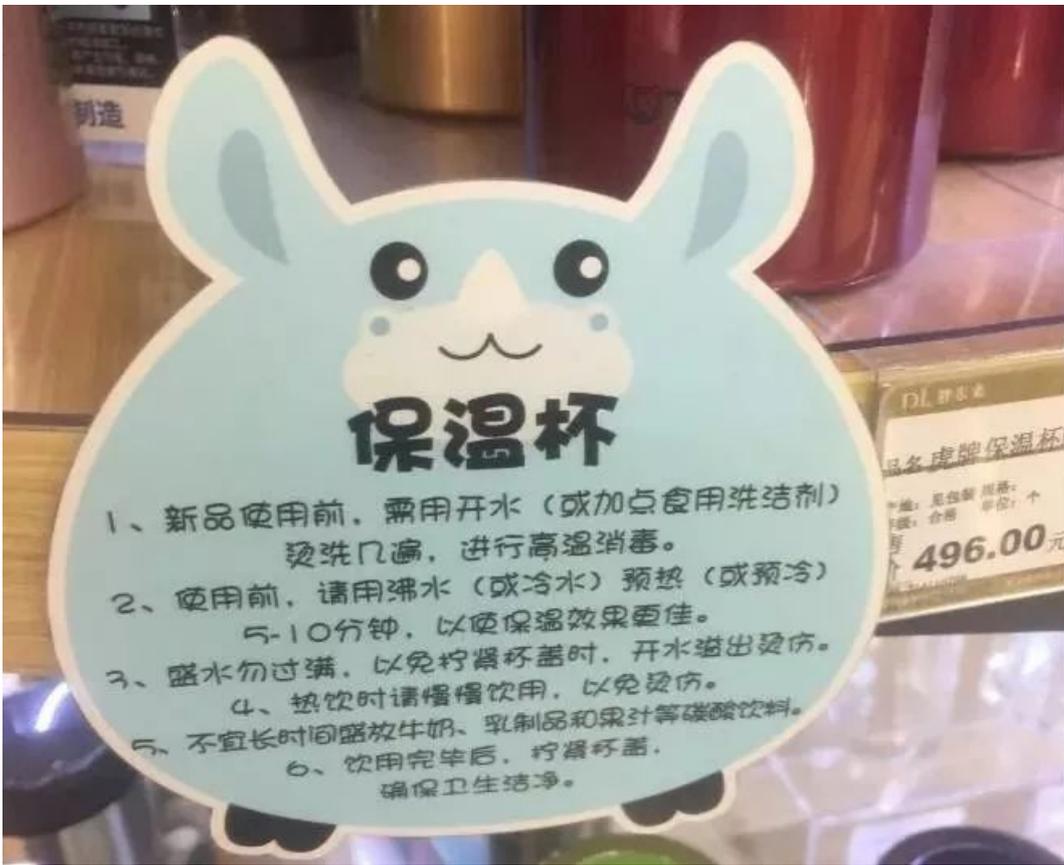


据说胖东来一个商场的清洁工就多达500名。清洁工用木屑清洁超市地板，用扇子扇干，保证无水渍防止有人滑倒。

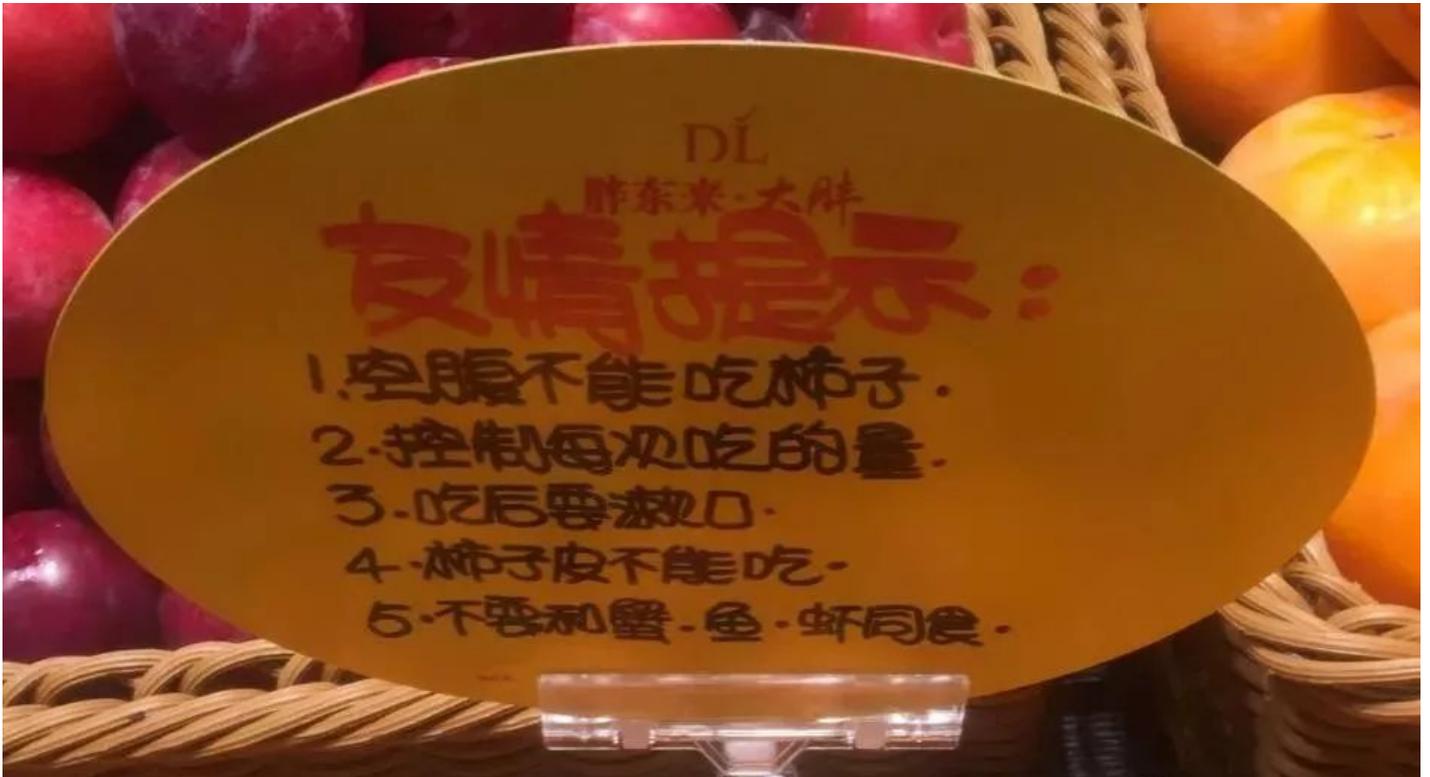


胖东来还有一大特色，即随处可见的提示牌，上面的内容详尽得堪称“魔鬼”。

卖保温杯有保温杯的正确用法。



食物该怎么吃，每次吃多少，怎么吃不行、吃后要注意什么、东西怎么用，该注意的所有事项，堪比生活小百科。





就连卖个香蕉，都专门配上了色卡，告诉你哪个颜色味道最好吃。



卖个内衣，还会把微生物专家建议放在旁边。



如果超市觉得西瓜还未熟透，直接围上绳立个牌，劝你别买，更是胖东来的常规操作。



就是这样的点滴，让顾客喜欢到胖东来，不仅是可以满足购物的需求，同时也是生活知识的学习。

除此之外，这里的服务简直堪称“变态”。

称重人员称重时会帮你盯着买的菜够不够新鲜，会提醒你买的土豆有疤，可以换一个；

鸡蛋自己摔碎了，服务员会强烈要求给你换了；

担心水果不好吃，直接扒开尝。



9月30日 21:43 来自 iPhone X

刚才买的时候旁边一个小姐姐一直在纠结不知道榴莲熟了没担心不好吃  
我听见店员告诉她：没关系，您可以先称重剥开看一下试吃一点不行了还是我们的...

真的是爱在胖东来 🙏🙏

我在郑州都买不到这么好吃的榴莲 🤔 📍 许昌



甚至在电玩城抓娃娃机，只要你举手示意一下，就有工作人员来帮你摆好，让你方便抓。



崔馨月你能不能多读点书 📖 🐼

19-8-17 来自 HUAWEI Mate 20

今日战果 🍀

又是一波胖东来服务好评 ⭐⭐⭐⭐⭐

电玩城抓娃娃机只要举手示意一下你想要哪个直接  
就有工作人员来帮你摆好 对！摆好让你抓  
哪个地方的抓娃娃机有这样的操作啊 😂

关键说话还都超级温柔！

来胖东来抓娃娃买不了吃亏买不了上当  
胖东来让一切抓娃娃皆有可能 👍



@崔馨月你能不能多读点书

胖东来还实行缺货登记，有求必应，就算从竞争对手那买来，也不能让顾客失望。



凡是顾客在胖东来有买不到的商品或者紧急需要，可以拨打急购热线。胖东来负责在全国进行信息查询，尽快采购货品。



独角兽的未来

👍 318

1-26 18:16

许昌太小没有ysl mac 阿玛尼这种口红专柜，我就写了个想要拥有，结果员工给我打电话说进回来了，价格才159🐶

[查看原微博](#)

按热度



今天WB倒闭了吗👑 博主

👍 49

1-26 18:21

还可以这样? 🤔



泥悶壕

👍 84

1-26 21:07

TF都在超市开架卖 随便试色🐶



七七百

👍 89

1-26 18:30

姐妹~ 时代广场的化妆品开架专区就有卖这些口红的 只不过摆的很不显眼 跟百雀羚啥的平价护肤品在一起 可以试用的!



郑DY-👑

👍 86

1-26 23:34

我有次在超市想买咖啡发现没有我喝的那个品牌 跟营业员讲了一下留了个电话号码 过两天说供货商也暂时没有 说她自己在淘宝帮我买 这么好的服务哪里有!!!

无朝队长

买到东西不满意也没关系，从1999年，胖东来就提出了“不满意就退货”的特色服务。

果盘吃得就剩一块了说不好吃，直接退。



林妤娜  

+关注

19-5-13 02:33 来自 iPhone 客户端

#淘宝回应买18件衣服旅游后要退货# 我们胖东来一直惯着这种买家...不管你用多久用成啥样...经常在服务总台看到有的人吃的就剩下一块的水果拼盘，说不好吃，要退款，服务台二话不说直接全额退款。其他任何在胖东来买的东西都是这样。这也许就是胖东来的服务无法在全国推广的原因吧！不过我爱胖东来！超爱！！

买了玩具不喜欢，可以上门退货，至还免费赠送，真正做到“无理由退货、无条件退货”。



和我一起做个甜甜的梦 

19-10-6 来自 iPhone 客户端

胖东来的服务绝了，给外甥女买了个小猪，人家并不喜欢，上门退货并且还送了一套娃娃（因为听到我们在住院）不得不夸奖这服务，目前真的没有比胖东来更让我满意的商场#许昌身边事##许昌胖东来来#



在胖东来7日内商品调过价的，顾客可以找超市退差价。曾经，国际金价暴跌，在胖东来购买黄金饰品的顾客就享受这个政策，纷纷前来补领差价。

胖东来还有100多项免费服务，免费存车、免费打气、免费提供修车工具、免费维修、免费干洗等，很多服务，哪怕不消费也可以享受。



胖东来就是这样😂



早年吧 就有一次 突然下雨还是下雪



门口不都是停电动车 自行车啥的么



他们员工把每一个车坐都拿塑料袋套上

还有，在胖东来，可以见到这样的曝光台，你投诉了我，我还要奖励你500元投诉奖。



必须承认，零售行业，极致服务永远是王道，无可挑剔的细节，贴心到变态的服务这样的胖东来，难怪顾客都被惯坏了。

所以河南许昌和新乡两地的市民都被“惯坏”了，去到全国哪里都觉得当地的超市不够好。

能够支撑这种极致服务的，不是靠公司多厉害的老板或是多强大的资金，人才是背后的根本。

3

完虐海底捞，让员工笑着卖命

胖东来最厉害的是，不光对顾客好到变态，对员工也好到极致！

胖东来一直流行着一个故事：

在生鲜区卖水果很脏的地方，两个阿姨，一个跪在地板上拿着毛巾擦地，一个拿着扇子扇干，两个人说说笑笑、高高兴兴。

问是老板要求你们跪在地板上擦地的吗？他们回答说不是。

那是为什么呢？他们说这样擦得干净。



于东来说过：“你给你员工吃草，你将迎来一群羊！你给你员工吃肉，你将迎来一群狼！”

作为一个四线城市，河南许昌当地的基本月工资在1500元左右，而胖东来的基层员工能拿到3000元左右。

从2000年开始于东来就把公司股份分给员工，如今他自己只保留了10%的股份。年底有分红，哪怕是胖东来的一名保洁员，年收入也高达四五万元。

乎公益的事情。感兴趣的可以去搜索了解一下。每年数十亿的利润，老板只留几百万，剩下的全部想办法变成员工福利和回馈社会了。

更“反人类”的是，在所有公司都宣扬996的时候，胖东来还规定所有中高层干部：

- 1、每周只许工作40小时；
- 2、晚上6点后不许加班，抓住一次罚5000。
- 3、下班必须关闭手机，打通一次，罚200。
- 4、每月必须带着家人出去旅游一次，每年强制休假20天。

胖东来的极致服务背后，对给员工的极致福利。把员工变成小老板，这就是一个核心点。

胖东来和海底捞一样，表面看上去是服务好，实际上是强大的团队建设能力，特别是普通店员，如何激发她们的团队荣誉和客户意识，是天底下最难的。



老板的第一要义就是复制出像自己一样操心的人，因此胖东来极致服务的背后是团队建设！

无论是海底捞还是胖东来，想要学会他们的极致品牌忠诚度，就需要练好团队内功！

结语：

中国零售业有3000多年历史，它经历了一个货、场、人的阶段进化。

以“货”为本的阶段，零售商家以产品为导向，核心竞争力的是如何拿到货；以“场”为本的阶段，零售商关注的是如何吸引更多消费者；以“人”为本的阶段，是消费观念发生改变的买方经济时代，零售企业核心竞争力是服务。

一位豫东县城超市人士曾带队前往许昌学习胖东来，曾说过，从价格来说胖东来的商品并不便宜，但在细节上很照顾顾客，这是购物体验中的附加价值。

而胖东来在员工福利上，看似支出过大，但工资最高的时候，成本却是最低，通过服务好员工，可以倒逼服务顾客。

胖东来成功的基因很简单，无非是：你把别人当个人，别人才可能把你当回事。

服务的本质是以人为本，无论是服务的人还是被服务的人，两方面都要做到极致，就会有极致的用户忠诚度。

胖东来像河南人民一样很朴实，创始人于东来也从不造高大上的商业名词，但他说过一句话接地气的话，却透漏出冰冷商业下的最朴实的道理：

心里没有顾客，供什么财神都是无用的。

本文授权转载自微信公号

**金错刀频道**

ID: ijincuodao

**取干货，明误区，  
优战术，与创始人同行！**

(长按右侧二维码关注)



— 【 THE END 】 —

往期精彩文章回顾：



| 传甘薇向贾跃亭提出离婚诉讼并索赔40亿，双方回应...



| 借疫情涨价被网友怒撕后，自如再发公告推行系列举措...

通知：假期延迟到 2.2

通知：假期延迟到 2.10

通知：假期延迟到 2.17

通知：公司没有了，不用回来了

| 疫情来袭，工作被按下暂停键的人们都在搜什么？