

# 最新胖东来员工感悟 胖东来员工写的心得 (优秀8篇)

竞聘是一种面向未来的行为，可以帮助个人更好地实现自己的职业规划和发展目标。竞聘材料要注重逻辑性和条理性，使人一目了然。下面是一些常见的竞聘面试问题及其回答技巧，供大家参考。

## 胖东来员工感悟篇一

胖东来商贸是河南一家成功的商业企业，\_\_年销售总额达到30多个亿，是国内第一家商业联采的会员。通过公司董事长一行、总经理和相关人员的参观考察后，得出一个结论，就是胖东来代表着民族商业的希望和未来。

“当企业利益和顾客利益发生矛盾时，以顾客利益为先；当企业利益和员工利益发生矛盾时，以员工利益为先”也许这就是其成功的真谛。我们有幸获得其服务顾客的一本案例真迹，并从中择抄了20篇来让我们来共同学习和思考，我们应该怎样去服务顾客，去创造价值和感动；顾客是我们的衣食父母。其实，在家家利的发展过程中，也涌现出一批服务顾客的感动事例，在学习胖东来的服务案例过程当中，也让我们一起去努力、践行公司的文化价值观，去倡导和打造一个真正以顾客为中心、以员工为中心的企业氛围和环境！

## 前言

在胖东来的发展过程中，发生了许许多多令人鼓舞的故事，这些故事平凡朴实令我们感动，难以忘怀，在这些感动中，涌现出一批优秀的胖东来人，他们用自己的主人翁行为，铸就着一个辉煌的中国商业品牌——胖东来，他们用自己的青春、激情、梦想、汗水在商业舞台上为许多人带去快乐与精彩，浓厚的企业文化，在每个顾客中无处不在，亲情、友情、

爱情、真情汇集成海传递真爱，今天让我们用这种特殊的方式，记录那一幕幕精彩的瞬间，分享感恩于文明，让商业为更多人带去快乐，携手把爱撒向人间，当您看每篇故事的时候您会发现，这些故事都未经修饰和加工，这是因为这些故事都是我们员工的亲身经历。

服务案例一：

千里之外的感动

“太意外了，我真的不敢相信你们会跑到阳泉来。”她激动地说，“我真的不敢相信你们这么重视，为了一瓶小小的香水跑了这么远的路。”

这个女孩儿叫郭芳，家住山西省阳泉市，7月4日和朋友一起到许昌，在生活广场买了一瓶香水，第二天到家后因为办事送给一个要好的朋友，可当朋友打开盒子时却发现瓶子是空的，让她非常尴尬也非常气愤。在胖东来包装袋上发现电话号码后，立即拨通投诉电话反映问题。

7月5日晚客服部接到投诉电话后，立即向顾客道歉，完全按照公司的理念处理，千方百计让每位顾客满意，不折不扣地兑现我们的承诺，并按照规定，赔偿顾客500元钱。公司于总得知后，说不论哪一位顾客，不论有多远，我们都要给她送去，哪怕是美国我们也要想办法给她送去，坚决不能让顾客失望，并安排专车登门道歉，7月6日早上5点，我们带着于总的嘱托和胖东来的真诚出发了。

经过8个多小时的路程，当我们把鲜花和礼物送给她并真诚道歉时，女孩激动得落泪了。她的家人和朋友都很吃惊，不相信会有这样的“傻子”。女孩的家人说：“真想不到一件小小的客诉却引起了你们公司这么大的重视，我们全家不知该说什么好。”最后他们说什么也不收这500元赔偿金。我们说：“你们一定要收下，这不仅是我们公司的规定，更感谢你给

我们提出了宝贵建议，因为我们工作的失误，让你受了不少委屈，感谢你给我们改正的机会，让我们不断进步。无论顾客是谁我们都会这样做的，我们相信任何一家企业都会这样做的。”郭芳说：“你们的诚信太让我感动了，相信你们的企业一定会做得越来越好。”她迅速打电话告诉她的其他朋友这件事情，说她很感动，并盛情挽留我们在她家吃午饭，我们婉言谢绝了。她还希望我们到她们山西开店，因为她们那里超市有很多东西买不到，价格也贵，买东西时一个袋子就要3毛钱，如果我们去开店，她第一个就来报名。看到女孩满意的笑脸，我们的心里涌起一阵阵感动，更感到一份沉甸甸的责任……付出其实是一种快乐，舍得其实是一种美德，让我们共同努力，让商业为更多人带来快乐！

讨论学习：

- 1、诚信不是一句口号，而是一种实际行动。对于顾客的问题要及时的解决，不折不扣的完成。不管这个顾客离你有多远。
- 2、对于顾客反应的问题要认真的对待。就像我处理门店的投诉一样，要急时的给予解决。这样才能取的别人的信任。其实解决门店的问题本身就是自己的工作职责。只要将本职工作做好，将工作做到位，一切问题也就解决了。
- 3、不要放弃任何一个顾客资源。

服务案例二：

马桶大战

要想把服务做好，我觉得最重要的一点就是保持良好的心态，有了良好的心态，很多问题都能轻松解决。就像那次在卫生间发生的马桶大战，就让我感悟了许多。

有一天下午，我去上厕所，走到洗手间门口就看有一个大哥急得满头大汗从里面跑出来。我急忙询问，得知他是外地人，开车来新乡，刚才上厕所，一不小心车钥匙掉到了马桶里。他有急事现在要回去，车钥匙拿不出来可怎么办？我一听赶紧跑到保洁室找工具（因为马桶不敢用清水冲洗怕钥匙被再次冲走），找来一根小铁丝后，我跑到厕所，对着马桶开始大战。我用尽许多办法还是看不见那把钥匙，我又找来一个皮搋子，弄了半天还是没有反应。看着顾客急得满头大汗的样子，我一闭眼，把手伸进了“带黄的马桶”。幸好我的手细，费了半天劲，手臂上的皮都磨烂了，终于在最深处摸到了钥匙，我用清水把钥匙冲洗干净后，用纸包上交给了大哥。大哥见我把手伸进马桶，当时就呆住了，最后大哥紧紧地握着我的手说：“太谢谢你了，我还从没见过像你这样敬业的人！”我说：“没什么，谁碰到这样的情况都会这样做的。您不是赶时间吗？别说了，快走吧！”“谢谢！下次我来新乡一定还来胖东来，再见！”

事情真的很平常，当我们把顾客当成自己家人的时候，当我们家里出现这种情况的时候，相信每个人都会这样尽心去做的。因为顾客就是我们的亲人，胖东来就是顾客的家，为自己家人做这样的事，又有什么不应该的呢！

讨论学习：

1、这个故事真的让我很感动。记的上次喂我奶奶吃饭时，她也是拉在了床上，做为她的孙女，我应该义不容辞的帮助她清理了，但我还是犹豫了一下。而我六叔却做到了。我想，胖东来的员工如果不是把顾客当成是自己的亲人，是不会这样做的。

## 胖东来员工感悟篇二

心得体会应由本人根据自身实际情况书写，以下仅供参考，请您根据自身实际情况撰写。

作为一名胖东来员工，我深刻地感受到了这家企业所传递的价值观和文化氛围。在这里，我们不仅仅是同事，更是朋友和家人。

首先，胖东来注重员工的成长和发展。我们拥有完善的培训体系和职业发展规划，为员工提供了广阔的发展空间和机会。在这里，我们不仅仅是工作，更是学习和成长。

其次，胖东来注重员工的福利待遇。我们为员工提供了丰厚的薪资和福利待遇，包括五险一金、带薪年假、节日福利等等。在这里，我们不仅仅是工作，更是享受生活。

最后，胖东来注重员工的关怀和尊重。我们关注员工的家庭和生活状况，积极为员工解决各种问题，包括住房、交通、医疗等等。在这里，我们不仅仅是工作，更是享受尊重。

在胖东来工作的这段时间里，我深刻地感受到了这家企业的独特之处。在这里，我们不仅仅是同事，更是朋友和家人。在这里，我们不仅仅是工作，更是学习和成长。在这里，我们不仅仅是工作，更是享受生活。在这里，我们不仅仅是工作，更是享受尊重。

总之，胖东来是一家值得信赖的企业，我相信在这里，我们可以共同成长、共同进步。

### **胖东来员工感悟篇三**

胖东来是一个百货商场的名字，新乡或者许昌的人都知道，它源自许昌，在进驻新乡消费市场短短一年多的时间就一跃成为新乡人民消费的主要积聚地。无论过年过节放假甚至是周一至周五的工作日，胖东来百货里的人都络绎不绝，“胖东来现象”背后的因素值得分析，本文将就其中存在的消费心理学问题进行探讨。

## 1. 首先了解什么是消费心理学。

消费心理学作为一门独立学科诞生是以美国心理学设立消费心理学分会为标志的。在这以后,相继出现了《广告研究》和《市场研究》杂志,推动了消费心理学研究成播;美国一些大学和研究生院开设消费心理与行为确立和强化了消费心理学在心理学及其他学术领域的20世纪70年代以来,该理论的研究进入了全面发展,独立的消费心理学学科体系开始形成,许多大企业研究机构,专门从事消费心理和行为的研究,如为顺应权益保护运动的兴起,开始注重从消费者利益角度对消理的研究,消费者提高消费能力并保护自身权益不受研究因素也由以前的年龄、性别、职业、家庭收入等转入动机、个性、群体社会规范等社会因素的研究,同时研究性分析转向了定量分析,分析模型的建立和定量化分析运用将该领域的研究提升到了一个新的层面。

我国在该领域的研究起步较晚,20世纪80年代中期理论进行系统化、体系化的研究,大多以引进和介绍国成果为主,尽管也有针对我国市场特点进行的相关研体来看,研究还处于初步阶段,有待进一步研究和发发展消费心理学在市场营销活动中的表现.

## 2. 消费心理学在胖东来市场营销活动中的表现

### 2.1需求与动机:

需求是心理学研究的基本课题,美国心理学家马斯洛把各种需求按其重要性和先后顺序分为生理、安全、社交、尊重和自我实现5个层次。根据马斯洛的观点,一个人同时存在多种需求,每个人都会首先寻求满足他的最重要、最迫切的需求,即主导需求,而这个需求形成的驱动力就是他的行为动机。根据心理学家分析、统计,目前约有600种各不相同的购买动机,而常见的有:追求实际使用价值的实用性动机,追求商品新颖的求新性动机,追求商品欣赏价值和艺术价值的求美性动机,

追求物美价廉的求廉性动机,以仿效和同步为核心的从众动机,以显示个人地位和名望的求名性动机等。探究胖东来百货进驻新乡之前,豫北大厦,新大新等老牌商场生意也日趋惨淡,百货楼,新天地等场所也面临着商品价格制定不规范,货品种类少,商品分区安排不合理,服务态度不尽如人意,缺少人性化服务的众多缺点。从人们购物场所需求来看,迫切需要人性化,商业化的购物环境。胖东来正是在这一背景下进驻。从免费停车位,地下车库,到免费的售后裁剪改良服务,细到商场里随处可见的垃圾箱,饮水机,休息椅。无一不从顾客需求出发体现人文特点。从商品种类以及购物区域的划分上看,不同楼层的不同区域从顾客的购物动机出发无论各个阶层的顾客都能找到适合自己风格和价位的货品。

## 2.2 感知觉等感性认识在营销活动中的表现

感知觉是认识活动的初级阶段,不仅包括颜色、温度、光线、气味、肤觉等感觉器官的感受,还包括将各种感受联系和综合,进行综合反映的知觉。消费者判断一件商品是由感觉开始的,同样一件商品,只因为颜色稍有差异,消费者可能一眼看中而购买,也可能一瞥而过再不理睬。这是感觉在第一印象中的心理作用。消费者的知觉具有主观选择性,只有对消费者有利并使他们感觉到有兴趣和喜爱的商品或信息他们才会购买或关注。因此,在营销活动中,胖东来百货对商品的性能用途等做重点介绍加大商品对消费者的刺激使消费者迅速、优先地感知企业产品从而达到促销的目的。

## 2.3 记忆、学习、信念和态度等理性认识在营销活动中的表现

记忆是消费者认识过程中极其重要的心理要素。在消费实践中,消费者感知过的广告、使用过的商品、光顾过的商店等在一定条件下能重新再现。消费者记忆的清晰与否直接关系商品二次销售的成功与否。胖东来百货在其营销活动中所做的加强广告力度,优化购物环境,打造良好的售后服务,无疑是在强化消费者的理性认识。这点作者深有体会,去年曾在胖东来百货电器区购得液晶电视一台。送货时工人记错了型

号，于是比规定的时间晚了一天才将准确的型号送到，送货工适当的表达歉意，并送来了一百块钱的赔偿金，说是胖东来电器区经理让他带来表达他们商场的歉意。一百元数目虽少，但充分表达了胖东来百货对其顾客的重视。也在顾客心理留下了“下次买东西会再去”的印象。

### 3基于消费心理学的胖东来营销策略

#### 3.1营销环境及渠道选择上充分考虑消费者心理习惯

消费者购物活动的完成与购物环境的舒适与否、布局合理与否、营业人员仪表的得体与否密切相关。好的购物环境会给消费者留下良好的第一印象，引发消费者购买欲望，进而影响其购买行为。近年来，西式快餐店风靡我国快消品市场，根本原因就在于这类快餐店购物环境对消费者而言舒适便捷，营业人员服务态度使人愉悦，消费者欣赏并愿意在这样惬意舒适的环境中消费。在渠道选择上，也应根据消费者购物习惯，选择购物方便快捷的店面，分时段或分区域销售不同的产品，使消费者在适当的时间、适当的地点买到适当的产品，提高消费者购买后的满意度，刺激其重复购买。在这点上，胖东来百货确实做到了。

#### 价格制定瞄准消费者心理目标

价格是关系买卖交易是否成功的关键因素，也是与消费者沟通的最敏感的因素。因此在制定价格策略时，既要能让消费者接受，又能为企业带来高额利润。根据消费者不同心理采取不同的定价策略；在不同地区或国家，利用消费习惯如对特殊数字的敏感好坏制定不同的价格。在价格调整时期也应考虑消费者的心理反应，必要时及时附以说明解释。从某种程度上说，胖东来之所以能成为新乡购物市场的“老大”，其价格因素还是占其主要原因的。在胖东来超市人们会认为大部分商品均低于市场价格，这是因为在定价时，利用了消费者对商品价格的知觉差异采取尾数定价法即制定一个带有零头数的价格，



使价格的最后一位数是奇数或者接近零,如9.9。如此看来确实比市场上10元低了。而且买的量越多,顾客会认为自己得的便宜越大。胖东来四楼西厅的服装同样走平民化路线。较低的价格同样吸引了大批的顾客。当然,在其保持低价的同时却有较高的服务质量和优美的购物环境,这也是其能胜过批发市场和散点购物商店的原因。

### 3.3多种手段,全方位地开展促销活动

促销活动是营销活动的重要组成部分,承担唤起和激发消费者需求的功能,现代市场营销活动,必须有效利用多种促销手段,全方位开展活动。企业必须加强对推销人员的培训学习,使其在推销过程中掌握顾客心理,善于观察、分析,突破营销障碍,同时强化售出商品的售后服务,提高顾客满意度。营业推广上,企业可以从消费者对产品安全顾虑的角度入手,采取免费品尝、试用等方式消除消费者疑虑情绪,利用消费者侥幸心理,采取有奖销售,刺激消费者购买欲等,或以折价优待、以旧换新、购物积分等手段,刺激重复购买等。在节假日,胖东来会倾向于使用返券促销或满额返礼品的手段。如满200送100券,满50送洗洁精,满150送凉被等……这些都充分利用了消费心理学中的价格幻觉效应。所谓价格幻觉效应是指一种促销活动使消费者感觉到的价格低于实际价格或使消费者感觉到获得比实际折扣更多的折扣由于消费者是根据他感觉到的价格来决定是否购买的而购买时又是按照实际价格支付的所以商家的促销活动如果能够使消费者产生价格幻觉就会增加销量提升利润. 买200送100元购物券的促销活动,我们就此做个简单的推理分析,看看“价格幻觉”是怎样产生的. 从字面上看买200元的商品返还100元购物券,那么购买200元商品的实际支付金额是多少?简单的计算告诉我们答案是100元. 用100元买了200元的商品,折扣率达到了50%这一折扣率就是消费者“感觉到的折扣率”或“感觉到的价格”而“实际的折扣率”是多少呢?实际上100元返券是需要在同一商场中消费掉的. 换言之消费者实际上花了200元现金最终得到300元的商品. 实际折扣率是66.7(200/300)。

进一步分析，发现为了获得100元返券必须购买至少200元商品。消费者要将实际购买金额控制在恰好等于200元是很困难的。一般都要超过200元。超过得越多，实际折扣率就越高。例如，消费者实际花了250元获得了100元返券，实际折扣率达到了71.4%。这个例子告诉我们，实际折扣率71.4%的促销活动消费者感觉到的折扣50%（比实际折扣率低了约20个百分点，这就是“价格幻觉”）

## 胖东来员工感悟篇四

我是带着震撼和疑惑参加了为期2天的胖东来学习的。之前参观学习了胖东来的公司领导和几位店长为我们没有去过的人员做了分享，照片、视频以及个人感受，点滴的真实场景，让我内心震撼又疑惑。直到自己参观学习回来，那种干净整洁、员工积极、到处充满爱心与和谐的场景仍然在我的脑海里盘旋。然而，不仅如此，胖东来这样一家民营企业对整个许昌市产生的深远影响，让我们肃然起敬。

下了飞机就感受到郑州天气的闷热，坐上去往许昌的汽车，天气立刻风云变换，山雨欲来。到达目的地，我们放下行李直奔胖东来时代广场，住所到胖东来时代广场步行几分钟的路，很近，远远的就能望见。

胖东来时代广场外广场很大，保安在有序的指挥停车，大屏幕放着足球比赛，三三两两的人坐在广场的休息椅上惬意的看着比赛，闲聊着。太干净了！红色方砖一尘不染，有一位保洁员不停的在巡视，一旦发现垃圾立刻清理，甚至路人不小心掉在地上的烟灰也不放过。垃圾桶上为顾客吸烟放置的不锈钢烟灰缸里，一汪清水，光可照人，人造大理石做成的休息椅被擦的干干净净，你不必担心会弄脏衣服。一个广场人家都能做到这个程度啊，胖东来，我没白来！这个时候，天空淅淅沥沥下起小雨，我们一行人参观完门口胖东来的“经营理念”进入了商场。

好凉爽!商场内的凉爽与户外的闷热形成了鲜明的对比。你会诧异门口挂着的棕色棉门帘，将闷热的空气隔离在户外。商场大厅是一排排休息椅，上面坐满了休息的顾客，有位超市的员工在为顾客免费发放塑料袋，熙熙攘攘的人群，一切都显得那么和谐。超市在一层，我们稍作观察，直奔超市入口。入口站着一位年轻的小伙子，穿着白色的衬衫和黑色西裤，面带微笑，与我们明亮的保安服装给人的感受形成了鲜明的对比。不锈钢护栏隔离开来的入口和未购物通道，不宽敞但暖人内心。也许许昌人已经习以为常了吧，但作为一名超市人，这样的为顾客着想，我真的自愧不如，小小的一处细节，有着大大的爱!

入口右侧是生鲜区。首先是水果，此时此刻此情此景，你会会心一笑。不错，作为顾客，这就是你想要的水果，作为超市人，这就是你想要的陈列与质量!蔬菜区，新鲜的叶菜散发着生机，拨弄着你的购买欲望，员工不停的整理，不停的清扫，有条不紊，显示着胖东来卓越的管理能力。

主食、熟食、鲜肉、水产海鲜等等整个生鲜在我们看来最难管理的地方，在胖东来这里干净、整洁、新鲜。每一处细节的卫生，在这里都有执行，员工自动自发的在工作，看不到闲下来的时候。

我负责家居与文体文教的陈列拍照，胖东来在商品选择、道具使用都有很深的功夫，这个也是我们在拓展新店可以借鉴和改进的地方。我们连续参观了胖东来时代广场的商场、烟酒、药店、售后维修、书城、以及胖东来生活广场，从胖东来企业文化宣讲的到实际卖场看到的点滴细节，无一不透露着这个企业对顾客的重视程度。“爱在胖东来”这个五个字真的是完美的诠释。

在参观学习过程中，我也与好几位胖东来的员工一起聊天，员工那种发自内心的对企业的爱，正是胖东来企业对员工的爱的完美回馈，一切都在一个良性循环的过程里，达到这样

的一个状态，可想而知胖东来付出的艰辛。

震撼依旧震撼着，疑惑逐渐清晰。胖东来企业的今天必不是一蹴而就，有正确的目标并坚持，循序渐进，才会成就这辉煌。我们企业的今天也付出了的艰辛，但我们的路仍然很长，需要改进的地方仍然很多，有方向，有决心，能坚持，从我做起，提高思想高度，关爱他人，我们所羡慕的他人辉煌，必将属于我们自己。

## 胖东来员工感悟篇五

“胖东来”于\_\_年3月创业，下岗职工于东来带领四名伙伴从40平方米的糖烟酒小店起步，经过的发展历程，拥有30多家连锁店、近万名高素质员工队伍，胖东来已成为河南商界具有较好知名度、美誉度的商业零售企业。胖东来做为河南省“重点商业企业”，是具有一定雄厚实力与深厚企业文化底蕴的专业百货、电器、超市连锁企业。

企业在实现一定的资本积累后，处在十分困惑的选择阶段。还有积累的资本如何转化成更多的回报。很多快速消费品零售企业仓促运用似懂非懂的所谓“资本运作”，单一的、失去理智的进行规模张扬，追求一种遍地开花、处处设点的表面繁荣，在管理资源、资本承载能力有限的情况下，展开大而全的商业扩张。其实，这样的扩张结果无非会造成一个企业内部出现诸多问题，投资资本短时间之内很难形成良性回流，必然会形成资金链跟不上的问题。

然而胖东来严守许昌、新乡两市。他所创办的胖东来生活广场年销售额达5个亿，平均每天就形成1369863的销售额，以每笔消费50元计算，胖东来生活广场平均每天就得迎接27398个顾客。这是多么恐怖的一个效率！无疑，胖东来已成为了广大的消费者心中的家！为什么人们都要选择胖东来？这说明了什么？到底又是为什么？我很迷惑，因为我没有接触过，但是我很佩服！但是胖东来的成功不侥幸，有的人认为是一个传奇，

我觉得这个世界上所谓的传奇无非是大多数人多不到，而小部分人做到了，这样就成为了传奇，其实我们看看胖东来的商品结构和经营范围我们就可以知道一些原因了。\_\_\_年创立的胖东来，从一家烟酒店起家，如今涉及超市、百货、专卖店、便利店多种业态。从服装、家电到首饰；从药品、餐饮到粮油果蔬，凡与日常生活息息相关的商品或服务几乎无所不包。有一个顾客，想买几两荞麦面做“药引子”治病，当时胖东来并无此商品，服务员留下顾客的地址后，从其他地方采购来商品并送货上门。在我们的门店能做到了吗？我记得曾经有个老师在我们的鲁能店内来买橄榄油，但是我们没有，老婆婆很喜欢我们这个店，就问下次能不能近一点，我们的人只是含糊的敷衍了事，这个就是差距！但是这个也不能全怪我们的营业员，他们也许会想，假如我去别的地方买来这个东西，老婆婆又不要了，或者下次干脆不来了，岂不是我自己掏腰包。这个就是我们的内部管理体制的不足了，只有管理层给予员工一定的自行处理权利这样对于培养员工的责任心是有一定帮助的，再例如胖东来领导每次检查卫生工作的时候都是用矿灯检查，这个在我们看来也许就是有病的做法，但是我想说的是我们不一定要完全模仿照胖东来，但是别人做事的态度就是值得我们学习的。

人生最宝贵的是生命，生命属于人只有一次。一个人的生命应当这样度过：当他回忆往事的时候，他不会因为虚度年华而悔恨，也不会因为碌碌无为而羞愧；在临死的时候，他能够说：“我的整个生命和全部精力，都已经献给了世界上最壮丽的事业——为人类的解放而斗争。”我也将用自己的青春和热血为农产品事业奋斗终身！

## 胖东来员工感悟篇六

首先，胖东来的开放精神，是非常值得借鉴的。

新兴车企特斯拉公开了自己的设计，与传统车企的保守形成了极大反差。而胖东来公开自己的管理资料，其透明和开放

与一些保守的企业形成了鲜明对比。其实，胖东来对自己提出了更高的要求，倒逼自己前进。在互联网时代，企业的保守行为是很不可取的，尤其是一些企业对任何制度都要加密的行为更是非常不可取。

开放的前提，是企业高管能以身作则。基于工业时代的思维特征，很多企业高管都高高在上，把自己“端”起来，无法做到透明和率真。我想，于东来是一个很好的开放的榜样。

其次，是它的文化建设。

很多商业机构，让你看到最多的是广告。而在胖东来，广告极少，在整个商场几乎看不到广告，时代广场店进门处放的是企业倡导的价值观和理念。

在胖东来，电梯上放的是工匠视频，商场的休息区和厕所会展示一些关于企业文化方面的信息。

董事长于东来在微博上传递更多的是做人做事的价值理念，无形中也在传递企业的价值观和理念。

第三，其严格的制度执行。

不少企业制度制定得很详细，但执行不力。胖东来的制度执行是很严格的，比如说员工犯错了，一般企业是处罚员工，而胖东来是各级管理层都要有连带责任，且管理层比员工罚得还要重。

胖东来为顾客提供更好的体验，除了上述措施外，还规定：如果你对他的服务不满意可以投诉，且会给投诉的顾客奖励500元。这就倒逼胖东来全体员工不断优化自己的服务，进而为顾客体验提供更好的制度保障。

第四，是其人性化管理。

说到人性化，争议也比较大。胖东来的人性化到了什么程度呢？可以说，国内很多企业都做不到。比如它的员工规划会规划到性生活和住房，它的员工上班可以上网、看书、聊天，当然前提是保证顾客服务到位。

周二闭店、春节放假，以及时代广场给员工腾出一层楼做活动中心，这都是人性化的体现。

一般来说，企业规定高管下班手机必须开机，而胖东来规定下班必须关机，否则罚款。他们在制度里甚至规定了员工每年要陪家人度假。

当然，真正人性化管理的核心是帮助员工和企业一起成长，所以胖东来对员工的考核要求也是相当高的。比如对于五星级工匠级水平的员工，停车保安都会涉及英语考核，相关岗位员工对产品的产地、原料、成本、特征都要熟知。所以，在胖东来工作，没几把刷子也难混，需要好的心态和极强的专业技能。

顾客体验的第一点：开放。

在胖东来，你会看到两种人群，一种是购物的顾客，一种是前来参观学习的拍照游客。

一般而言，如果你要拿个单反相机去超市和购物广场拍照，会被制止、会被清走……甚至会被当成商业间谍被保安带走。这再正常不过了。

至今，很多一线城市的企业也做不到以开放的态度让所有人拍照，而一个位于河南二三线城市的胖东来却做到了。

通常，企业的资料都会怕被泄露，但胖东来却把自己的资料——无论是文化或标准手册，还是视频资料，全部都公开。你到胖东来考察，员工可以陪你聊天，只要他所知道的，一

般都能够做到和盘托出。

胖东来这种无私的开放，不但符合今天互联网时代的精神，关键是还可以为客户创造优质的体验。

顾客体验的第二点：产品。

在胖东来所有的电子屏幕上，播放的都是特意为顾客查找的趣味短片、新闻联播，或者是宣传胖东来企业文化的vcr，而任何其他商业广告都被禁止播放。店内可用于张贴广告的墙面都不允许张贴广告，取而代之的是相关产品的普及性知识介绍。如售卖洗衣机的店面旁，你会看到一面从世界第一台洗衣机的产生到目前洗衣机在全球发展状况的“历史墙”。胖东来时代广场还从全国各地搜罗来一批被典藏起来的历史旧物供顾客参观，如在电子产品区域，就设有手机、单反机身、镜头等展示区。而产品的摆放上，你无论何时去，都会感觉有人在喊向左向右看齐。

顾客体验的第三点：免费。

我们知道，海底捞在顾客服务时会有很多免费项目，同样，胖东来也如此，如免费裁衣服、免费维修手表、免费维修电器等。胖东来的很多免费项目，从上世纪90年代就开始执行了。它的免费项目，哪怕你是在外面其他店买的东西也可以享受。

顾客体验的第四点：解决后顾之忧。

商场购物，最怕有质量问题，但在胖东来，你购买的东西7天内可无条件退货。甚至在胖东来的电影院，如果你对影片不满意，都可以在结束场次后的20分钟后退票。

胖东来，作为一家坚守商业本质的企业，是从一点一滴的细微行动创造价值、取得成功的，而不是靠机遇；始终为员工着



想，关注员工的幸福，极力倡导做幸福企业；始终为顾客着想，从上世纪90年代开始就不断强化顾客体验。

胖东来，作为一家坚守商业本质的企业，是从一点一滴的细微行动创造价值、取得成功的，而不是靠机遇；始终为员工着想，关注员工的幸福，极力倡导做幸福企业；始终为顾客着想，从上世纪90年代开始就不断强化顾客体验。

这三点，对于中国民营企业来说，具有非常强的启发意义。

## 认识胖东来

胖东来成立于1995年，由40平方米的烟酒店发展至今，现今是一家集购物广场、超市、百货、专卖店、便利店为一体的商业集团公司，产业涉及服饰、珠宝、电器、医药、餐饮、影院等。其经营所在地集中在许昌、新乡，均为河南的二三线城市。

，胖东来的人效、坪效在中国民营商业零售企业排名第一位，即使跟国际大牌企业相比也具前十的实力。去年，胖东来关掉的许昌劳动路店，也就是引发胖东来倒闭传闻的导火索，其毛利率能做到23%。胖东来曾让沃尔玛筹备六年不敢开业，让河南第一品牌来自台湾丹尼斯、著名的世纪联华退出当地市场。

“如果你在大街上看到骑摩托车戴头盔、不闯红灯的人，十有是胖东来的员工。”许昌人这样说。我多次带一些企业家去许昌胖东来学习，无人不感到惊讶，胖东来甚至带动提升了整个许昌的服务业质量。

胖东来很早就做到了超越传统零售业的服务惯例。在上世纪90年代假货横行的时候，胖东来首推以“真品换真心”，随后它率先推出免费干洗、熨烫、缝边、不满意就退货等服务。

胖东来春节闭店达5天、每周二闭店一天。而周二闭店之前，顾客会在周一晚上形成购物高峰期。如果你去许昌和新乡考察，会发现一种现象，而胖东来人流如织，跟胖东来毗邻的商家却门可罗雀，其中不乏全国知名品牌。

胖东来的凝聚力，并非像外界传的只是依靠高工资，它的管理是极其严格和细致的，在国内可以说数一数二。我多次考察胖东来，全国各地的商业也见过很多，至少到目前为止，我还没有见过管理精细度超过它的企业。

## 胖东来员工感悟篇七

心得体会应由本人根据自身实际情况书写，以下仅供参考，请您根据自身实际情况撰写。

胖东来是一家以服务质量和产品质量为核心的连锁超市，其以“让顾客满意，员工幸福”为宗旨，致力于为消费者提供优质的产品和服务。作为一名胖东来员工，我在这里分享一下我的心得体会。

首先，胖东来的企业文化深深地感染了我。胖东来一直强调“顾客至上，员工为本”的理念，让顾客在购物的过程中感受到温馨和舒适，让员工在工作中感受到尊重和关爱。这种企业文化让我更加深刻地认识到，一个企业要想获得成功，必须以顾客为中心，以员工为本。

其次，胖东来的服务质量让我印象深刻。胖东来一直致力于提供优质的服务，从商品的摆放、价格、品种等方面都经过了严格的筛选和优化，让顾客在购物的过程中感受到舒适和满意。同时，胖东来还注重员工的培训和成长，让员工在工作中不断提升自己的能力和素质，为顾客提供更好的服务。

最后，胖东来的产品质量让我感到放心。胖东来一直注重产品的质量，从进货渠道、生产工艺、质量检测等方面都经过

了严格的把关和优化，让顾客在购物的过程中感受到安全和放心。同时，胖东来还注重产品的创新和升级，不断推出新品种和新产品，满足不同顾客的需求。

作为一名胖东来员工，我深知自己的责任和使命，要不断提高自己的专业素养和服务能力，为顾客提供更好的服务。同时，我也将积极传播胖东来的企业文化和价值观，让更多的人了解胖东来，了解胖东来的成功之道。

总之，胖东来是一家值得信赖的企业，其以优质的服务和产品质量为核心，让顾客在购物的过程中感受到温馨和舒适，让员工在工作中感受到尊重和关爱。作为一名胖东来员工，我深感自豪和骄傲，也将在未来的工作中继续努力，为胖东来的发展贡献自己的力量。

## 胖东来员工感悟篇八

尽管胖东来就在身边，很多熟人也在胖东来上班或工作过，但仔细探求胖东来的成长历程，我还是感到这次书店安排的学习胖东来活动很及时，也很有必要。通过学习胖东来，我找到了自身和胖东来员工的差异，也看到了企业发展的潜在动力。这次学习给了我很多启示，也坚定了我的信心。就是要努力提高自身素质，做好自己分内的事情，把自己的工作做到位，改变自己，影响他人，为书店的发展做出自己的贡献。

胖东来就在书店东侧的望月楼起家，说心里话，胖东来发展到今天这个局面很多人事先是没有想到的，因为胖东来起家就是一个望月楼的小店，但是在于东来的带领下，胖东来从原来做烟酒小店到做量贩超市，从做服装到电器，从医药、珠宝、茶叶到电影、电玩、餐饮。我曾向熟悉于东来的人探求过于东来对成功的定义，于东来对成功定义很简单，他感觉真正的成功是每一天让自己过得充实很有意义，没有白白浪费，做任何事情是因为喜欢才去做，而不是因为表现自己

而去做的。而且在做生意时，一定要有这种利他之心，把别人的利益放在首位，关爱之心，慈悲之心，用善良加上勤奋去做事，结果就会越来越好，用自己的爱与真诚去带动企业的发展。

于东来是这样想的，也是这样做的。想想看，在书店工作十几年了，很多时候都是考虑自己太多，而忽视了读者的利益，很多时候想的多，做得少，即使做了，也做得不到位，有时候是在做面子活，没有俯下身子去踏踏实实做事。而且在做事的时候缺乏很好的规划，没有远期目标，近期目标也不明晰。这样做的结果就是自己做事缺乏计划性，人生没有清晰的目标。

而胖东来一直非常注重企业规划，每一步走过的路都是按照设定的目标一步一步去做的。使企业逐步向透明化的方向发展，和其他零售企业不一样，胖东来的员工流失率较低，除了较高的薪酬外，胖东来很关注员工的精神状态，他的培训体系很有意思，不请外来的老师，让自身的业务骨干当培训师，在胖东来内部形成了业务上必学赶超的良好局面，而且胖东来非常重视一些细节，比如上下班骑摩托车要戴安全帽，感冒了要戴口罩，不随地吐痰和乱扔垃圾，他要求员工从基础做起，这种好习惯一旦养成，员工就会把好的习惯带到卖场，每位员工用心投入工作，工作效率不断提升，为顾客想的更多，顾客就会支持你，企业效益就会越来越好。

在胖东来，给我印象最深刻的是温馨干净的环境和亲情细致的服务，说心里话，胖东来的商品很多价格不是最低的，但服务是最好的，在于东来看来，一个卖场环境要整洁，商品功能要全，并且质量好、新鲜，价格还合理，只有这样企业才会有好的结果。如果一味追求低价劣质去做商品或者赔钱做生意那不是在推动商业的发展，而是在损害商业的本质，低价竞争最终会走到死亡。

现在看看购书中心一楼实行会员打折，恢复原先折扣的措施，

在购书中心及图书市场部等相关科室的努力下，一楼的图书销售没有降低就很能说明问题，现在的顾客关注的不仅仅是价格，关注的是商品的品种，售后服务，还有购书环境。按于东来说的就是：一定要保证顾客享受我们优质服务的权利，只要心里面装着顾客我们就一定能做到。

胖东来另外一个给人最深刻印象的就是环境，有人说胖东来的环境是靠员工打扫出来的，靠人力堆出来的，我看未必是这样，前不久大商新玛特许昌总店开业了，但进去一看，大商新玛特从柜台的摆设，员工的精神面貌和卫生情况比胖东来都要错一个档次，开业没有几天，客流量就很少了。顾客是会用脚投票的，说的再多，不如做的实在，广告再好，不如把卫生做好。大商新玛特许昌店的开业广告没少做，促销力度也很大，但效果不好，关键在于细节，在于服务。胖东来时代广场是目前河南商场的标杆，郑州目前没有商场能赶上胖东来时代广场的环境和卫生，大商如果在许昌做的没有胖东来好。就会被淘汰，市场只认最好的，第二名和第一名之间永远是本质的区别。

胖东来另外给人印象最深刻的就是执行力，胖东来的工作制度很严格，处罚很严厉，在此基础上的就是超强的执行力，比如很简单的一个电梯操作员的问候语，胖东来都有严格的规定，见客户必须要介绍清楚，否则就是不合格，超强的执行力是建立在严格的制度和管理上的。制度只有量化，只有严格执行才会有执行力。

胖东来还有一个特色就是服务，这种服务是建立在胖东来独特的企业文化基础上的，企业的核心就是“爱”，胖东来提出一个商业口号，叫“爱在胖东来”，员工有爱心才能把工作做标准，企业有爱心才能在客户服务上尽可能为客户着想，提供更多的服务给客户。

从某种意义上讲，胖东来颠覆了许昌商业的游戏规则，也颠覆了新乡商业的游戏规则。这种只问耕耘，踏实做好细节的

吃亏服务理念使广大客户都非常认可胖东来。成了胖东来的忠实客户，和胖东来的企业理念比较相似的是来自于四川简阳的海底捞火锅，人们去海底捞吃得不是火锅，而是服务，人们去胖东来买的不仅仅是商品，而且还有商品以外的服务。

胖东来是许昌本土的商业企业，胖东来能做这么好，作为许昌图书发行的最大企业，市新华书店应该也能够做好图书发行这一块儿，这需要扎实学习胖东来的环境，学习胖东来的服务，学习胖东来的执行力，学习胖东来的制度建设。

首先谈一下我对环境的感受。环境不在是否是新的场地，不在装修是否豪华，关键在于卫生意识和保持。说心里话，大商装修的也可以，但大商的卫生水平和胖东来明显错一个档次，问题出在哪里了，关键在于打扫卫生的人，关键在于保持。新华书店现在的卫生比前几年好多了。但和胖东来比，还是有差距的，这些差距来自于习惯，还有些来自于标准。卫生不仅仅是每月第一周的周二检查，要不定时抽查。而且对于部门来讲，可以轮流当卫生监督员，可以制定自己部门的一些奖励惩罚措施，时刻保持好的环境卫生，卫生环境好了。读者感觉也就很好。建议设立卫生流动红旗制度，卫生好的部门可以挂流动红旗。可以得到奖励。

其次是学习胖东来的服务，胖东来的服务和胖东来的企业文化息息相关，新华书店本身的企业文化也很好，感觉有时候是我们的意识还不到位，有时候存在吃大锅饭的思想，对读者没有耐心，这需要加强大家的服务意识，同时做好服务监督工作，建议在星级营业员的基础上，可以设立首席营业员，对服务标兵要有待遇上的奖励政策，每半年评选一次，同时设立社会监督员的岗位，让读者更好地监督我们的服务。

还有胖东来执行力这一块儿，胖东来的执行力和制度建设密切相关，好的执行力需要一个制度保证，需要好的企业文化，新华书店目前的制度建设比前几年做的很好，企业文化也有了很大的进步，职工的活动室和学习中心都已经建成使用。

这些都在硬件方面提升了企业的文化硬实力，再多做一些活动，就能达到很好的效果，以前我做事情也没有计划性，要学习胖东来的执行力，就要建立自己的工作台账，做到日清日毕，日清日高。做到今天是事情今天办完，绝不拖延到明天。要建立自己的工作目标，每年有年计划，每月有月计划，每周有周计划，踏踏实实把福利彩票和旅游这两个项目做好。