

去了一趟胖东来 才知道什么是真诚待人认真做事



让他放心,这不是他的原因,这是环境的原因。谁不犯错呀~”

企业的发展历程 和成功秘笈

胖东来是一家涵盖百货、电器、服饰的超市连锁企业,创建于1995年3月,总部位于许昌市。自创办以来,始终坚守文明经商、信誉至上的经营方针,经过近30年的发展历程,胖东来已成为河南商界具有知名度、美誉度的商业零售企业,7000多名员工,拥有7家大型百货超市,1家大型电器专业卖场。

胖东来创始人于东来是地道的许昌人只上了七年的学。1990-1991年,于东来因为倒卖烟两度被捕。那年过后,他负债30万元。直到1995年,胖东来的前身望月楼胖子店开张。这期间,他得出了自己的思考:“真诚对待顾客,灵活地经营,不欺骗顾客。”

在描绘胖东来之时,绝大多数媒体都会提到于东来的小学学历,但鲜有人发觉塑造于东来的不只是农民身份。在官网的内部回忆资料里,于东来曾说自己从1999年就开始接触家乐福,但后来“看了卢梭的《忏悔录》,特别喜欢法国的浪漫,英国的绅士,意大利的唯美,美国的自由”,“其实我们不知不觉都成了工具人,自己把自己活成了奴隶”。

作为创始人,于东来始终坚信共同富裕理念,企业盈利最高的一年,经营所得95%的利润,一半分给管理层,半分给员工。于东来始终坚信用真心换取真心。在他的管理下,胖东来所有的员工都感觉被幸福包围,所以对待顾客也是真心实意。

于东来成功的秘诀——让员工吃好、玩好、快乐地工作。他常说:“胖东来也许不是最大的零售企业,但我们一定要尽全力把它做成最快乐的企业。业绩多少无所谓,员工高兴就得了。”在胖东来,所有的员工见到他,没人喊他老板,都亲切地称呼他为“东来哥”。

客户对胖东来的 真诚评价

“2022年元旦前几天我去家附近的胖东来买了两袋速食粥,其实当时主要是看上赠品了,一袋粥送一个马克杯,我为了凑一对就买了两袋,回来后两袋各打开喝了一次,不好喝,就扔那里了,结果大概过了半个月左右忽然接到一个自称胖东来的电话(会员卡是用手机号办的),说我要买的那款粥是顾客反映不好喝,他们也发现确实不好喝,商品已经下架了,让我去他们服务台办理退款。我说,东西我都打开了,而且杯子也都用了。人家杯子让我自己留着了,商品打开也没关系,直接去退就行。后来,39.7的东西,退了我40块钱,还送了个包装、质量都特别好的保温杯。”

“有一次带着女儿去胖东来,女儿小,喜欢乱摸,一不留神,让她把货架上的水果罐头摔了,她自己还吓哭了。结果旁边的导购过来后,先问我小孩子有没有被玻璃划伤,还哄了女儿半天,还给了一个棒棒糖。哄好之后还给我道歉说他们的工作没做好。我说打碎的罐头我赔偿,结果人家不要,还一个劲的给我道歉。你说这样的服务,这钱不让东来挣还让谁挣?反正这几年了,基本上买东西都会去胖东来。没啥原因,就是服务好,商品质量好,退换货售后有保证,信得过。”

“有次我去胖东来买烟,营业员太忙了,从柜台里面拿了瓶椰树椰汁给我喝,让我稍等一会儿,烟才赚几个钱,我没好意思喝,但是很感动。”

……

(张明 宋继宏 王利学文/图)

设身处地 为顾客着想的细节

只要你到过胖东来,就无法不被他的细节打动。胖东来到底是怎么样的细节狂魔呢?

一、是面面俱到的服务意识。

进门前,胖东来会准备六种购物车给你挑选。

从细致划分到各个年龄段的儿童购物车,再到专门配备了放大镜的老年人购物车。几乎可以涵盖所有人群需求。你要是走累了,甚至还能在车上坐一会。

在胖东来超市,老花镜、座椅、母婴室、洗手间、无障碍卫生间、吸烟室应有尽有。所有的顾客都被贴心照顾。

在胖东来,购物是一种享受。

蔬菜区,它不仅会标明产地,还有储藏时间和烹饪方法。不知道怎么做?不要紧,旁边的免费食谱带回家。

连卷袋中间远看似乒乓球一样的湿手器,解决袋子难撑开的问题。

海鲜区,贴心的准备好镊子、手套和免洗消毒液,生怕你弄脏了手。

水果区,小到苹果糖的糖度,一根香蕉的成熟度,都会为你标明。

哪怕是一条牛仔褲一件衬衣,胖东来都会标记上进货价和售价,以及毛利率。

如果逛到一半手机没电了怎么办?别担心,它会给你提供免费充电宝。不仅如此,还有免费电话、免费吹风机、免费冰块、免费饮水……

光是这样免费的服务,在胖东来就有几十种。不管你遭遇了什么困境,它都能永远想在你前面。

二、是顾客比天大的服务理念

只要顾客不满意,就可以无条件退货。买到的水果不甜?退!鞋子穿一个月磨坏了?退!买鸡蛋不小心摔破了?退!买到的食品味道不对?退!而且还有专人上门服务,再赠送其他礼品表示歉意。

甚至,在胖东来,有些货架还会被打上不予销售的标签。因为有顾客反映不好吃,这一批就都不卖了。

如果你要买的东西它恰好没有?没关系,有人会记下你的需求,然后专门为你采购,再送货到家。

在服务业里,胖东来能做到零差评不是没有原因的。为什么市民宁愿排半小时队,也不去其他超市购物?为什么创立20多年没有走出河南,却逼得家乐福、沃尔玛等老牌企业纷纷出走?答案不过8个字:真诚待人,认真做事。

发现了没?在属性一栏里,胖东来将自己定义为“学校”。不是超市,不是零售,而是授人以渔,培养人、塑造人的学校。

在董事长于东来看来,胖东来不仅仅是一家企业,更是一所培养人才的学校。胖东来的使命是让员工拥有健全的人格、自信的个性和独立的能力。未来,胖东来将积极分享其文化和生活方式,帮助更多人过上幸福自由的生活。

之前,网上有个视频很火。

一个正准备跑去帮客人提重物的服务员小哥,看到地上有垃圾,立马蹲

下捡起。然后接着完成自己的工作。网友评论得很对:不是真心热爱这里,不会如此。

凭什么胖东来的员工能做到这般?那是因为公司为他们做得足够多。

让员工获得尊重 爱与成长的制度

面试报销路费,还送200购物卡。而最让网友羡慕嫉妒恨的,是它特别设立的一个“委屈奖”。只要员工按照正常流程工作,却受到了委屈的,公司都会发放5000-8000元的补贴。

不少网友打趣说:对于每天努力在挣“窝囊费”的我们,好想去胖东来上班,不要工资,每个月受两次委屈就行。不过,刚一火,胖东来就立马出来辟谣了。他们表示,确实有“委屈奖”,但没有网传的那么多,金额一般在500-5000元不等。设立的初衷,是希望员工能去做正确的事情。等等,这真的不是在凡尔赛吗?

内卷为王的时代,它规定不许加班,否则罚款。别的超市全年无休再正常不过,胖东来从2012年3月2日起就开始实行所有门店固定周二同时闭店,这是全国任何超市都没有的操作。

不仅工资高出行业内一大截,并且连职业规划都帮你想好了。空闲的时候,员工可以坐下来看书,提升自己。每个月,公司还会定期给大家培训。除了一些服务业的知识,更多的,是关于家庭,关于人生的一些经验和教训。

只要你想,就一定能胖东来得到尊重,与成长。于东来说,他一生最看重两样东西,自由与爱。而他确实也是这么做的。

传达大爱精神 和一种生活理念

除了对员工好,胖东来的心怀大爱,也是出了名的。汶川地震,于东来亲自上阵,组织救援队前去救灾。疫情期间,所有蔬菜成本价出售,不赚一分钱。他始终有一份民族企业的热血与责任感。于东来的野心,不在于做好一家企业。更多的是想传达一种精神,一种生活理念。那就是在这个唯利是图的世界里,只要你足够善良,足够真诚,就有活下去的可能。

为什么说像胖东来这样良心企业成为神话?在于稀缺,在于能为他人之不能为。可我们仔细想想,胖东来所做出的努力,到底有多难?以顾客为重,不

弄虚作假,很难吗?坚持提供最好品质的商品,很难吗?不昧着良心发国难财,危难时刻有责任意识,很难吗?其实,它不过是做了一个企业,本该做的事。

都说胖东来的成功是一个奇迹。但奇迹的产生,不过就是两句话贯穿始终。真诚对待顾客,用心对待员工。不是胖东来太好了,而是这样的企业太少了。胖东来的优秀,实则全靠同行的衬托。胖东来成为商超“神话”,它又做对了什么呢?无非是善良一点,真诚一点。仅此而已。

于东来 3段演讲分享

第一句,“加班就是不行,你加班是占用别人的成长机会,你剥夺别人的时间,是不道德的。‘我连续一个月开卖场我都没睡觉’,以此为荣,牺牲自己、造福大家,感觉自己多么骄傲——你知道你多么无耻吗?你牺牲自己,你还得影响别人,让别人学你,多么无知!还这样误读自己,让自己觉得自己多么高尚!高尚是什么啊?高尚是让自己快乐、让别人看到你的快乐,也能学到快乐的方法……”虽然这段话是在批评加班,但核心是批评牺牲、批评自我感动。”

第二句,“我并不是为了去讨好顾客。讨好顾客,这是不道德的。吃亏呢,也是对顾客的不尊重,因为你吃亏,就是顾客错了。我们做这个经营,不是为了只是去服务顾客,我们只是自己喜欢,去创造品质,然后再呈现给社会。”

为什么说于东来是有思想、懂哲学、通教育呢,你看,这句话跟上一句话,虽然是在不同时期、不同场合讲的,主题也不一样,但核心理念是一样的——都是在强调不要牺牲、不要讨好、不要吃亏,先满足自己。

再看第三句,在被问到“采购的员工吃回扣,怎么处理”这个问题的时候,于东来说:“如果我们有这样的问题,我们会很自责的。我们觉得,我们害了我们的员工,我们不会去埋怨员工,因为企业管理的能力达不到,才导致这种结果。让员工走了弯路,我们会感到痛苦、对不起员工。还是希望员工成长,尽量让他知道错了就错了,然后怎样去改变,也不要让他背上这个包袱,因为这种包袱,是尊严的包袱。一个事情就把一个人一生都毁了。我们以前也犯过错,也(因此)去处理员工,到后来慢慢就不处理了,甚至要给员工做工作,