

胖东来运营/服务细节整理

湖南区行政管理部 2023年4月

企业文化



企业文化



企业文化

生活不是为了证明给别人看
而是热爱及分享生命的美好

Life is all about chasing your passion
and sharing the beauty of it.

小红书

小红书号: 630149938

胖东来文化宣传 | MOMENTS



生活碎片

2023
50x50 cm

Redder电子画廊

小红书

小红书号: 630149938

企业文化



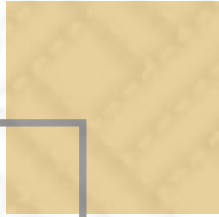
1 服务细节

2 运营细节

3 文案细节

4 陈列细节

5 场景细节



目录

CONTENTS



1

服务细节

“你会不会好奇？为什么海底捞的员工脸上总挂着笑？为什么顺丰的员工都让人觉得可靠？为什么胖东来的员工能服务到极致？到底是机制所使？还是内心充满阳光？”

- 外场细节—宠物寄存处，提供动物饮用水，排便袋，还有急救铃、宠物水桶。



- 爱心雨衣



- 外场细节—环卫工人爱心驿站、24小时售药窗口、直饮水



存车区配备打气泵，帮助顾客给车打气。



存车区配备连卷袋，下雨时能及时帮助顾客把车座套上避免打湿车座，方便顾客骑车。



- 进出超市门口，这里有洗手台、直饮水、免费的管匙叉筷、纸巾等。



- 不同款式的购物车，满足不同人群的需求。

购物篮 & 购物车

Shopping basket & Shopping Cart

使用范围与功能介绍

亲爱的顾客朋友
为了给您提供更好的购物方式
我们为您准备了不同功能和款式的购物车、购物篮
请您根据需求选择使用

购物车（篮）消毒清洗标准：每天消毒一次，每月循环清洗一次

手提购物篮	儿童购物车	婴幼儿手推车	老年购物车	双层购物车	小号购物车	大号购物车
						
容量：25升	3岁-8岁 儿童适用	10个月-2周岁 婴幼儿适用	老年人适用	容量：50升	容量：115升	容量：150升

DL 胖东来时代广场超市祝您购物愉快!

- 不同款式的购物车，满足不同人群的需求。





DE 胖东来·大胖

购物篮&购物车 使用范围与功能介绍

亲爱的顾客朋友
为了给您提供最好的购物体验
我们为您准备了不同颜色的购物车、购物篮
请您根据需求进行选择
购物车（蓝）：适合购物较多；每天清洁、消毒一次



已消毒

请放心使用

所采用的消毒剂为广州威基威康主消毒剂，
能有效杀灭大部分细菌，此消毒剂成分温和对人体皮肤无危害作用。

免打扰购物

PLEASE DON'T DISTURB ME



I CAN DO MYSELF

您想在购物中不被打扰吗？
您需要一个安静、舒适的购物环境吗？



静音购物车
静音购物车
静音购物车



自由·爱 Freedom & Love

- 免费童车



DL

今天我值班

如果您对我们的服务**不满意** 如果您想对我们**提意见**
如果您想要的商品**没买到** 或其他任何问题**要投诉**
请联系我们**的相关负责人员**，我们会**现场**为您解决

超市部值班店长

姓名: 张志强
电话: 19903746696

生鲜部经理
姓名: 刘宝泉
电话: 19903746696

生鲜部经理
姓名: 朱金侠
电话: 19903746696

生鲜部经理
姓名: 张发亮
电话: 19903746696

急购热线: 199 0374 6696

自由·爱 FREEDOM & LOVE

- 超市的货架上，常年放着老花镜、放大镜，方便视力退化的老年人看配料表；



- 服务呼叫铃



- 商品食用及存储细节提示



- 像西瓜这种不好拿取的水果，超市也会为其准备专门的网兜。



- 榴莲摊位旁边还会挂着两副厚手套，不必担心刺到手，放心地选想要的那一个。



- 整件销售卡，取卡结账



- 免费熨烫修



- 免费提供杯子、筷子、湿巾等东西。



- 免费煎中药



- 随意复称，杜绝缺斤短两。



- 免费打包台、撕拉袋



- 自助加热处



- 拿放冻品的手套



- 拿放生鲜商品的一次性手套



【售后服务】

- 1、不满意就退货：20年始终坚持这一承诺，并百分之百执行。
- 2、顾客投诉建议渠道：让顾客更全面的监督服务和商品的质量。
- 3、500元服务投诉奖：为了让员工能够更专心的工作，更好的按照胖东来的理念服务顾客，邀请消费者一起来督促。
- 4、**客诉展板：**让顾客监督胖东来的成长，让企业像玻璃般透明。
- 5、顾客留言簿：倾听顾客的声音，完善胖东来的爱，把顾客留言和客诉实时公布出来。



【卫生间细节】

- 方便老年人和残疾人士的无障碍卫生间。



- 免费齐全的形象整理产品，戴森洗手烘干一体机。



- 儿童坐便器



- 儿童垫脚凳





2

运营细节

“所谓「运营」是指员工日常的工作机制和行为规范。一个好的团队，可以让一家十年前装修的老店，依旧风采依旧。胖东来就是如此。”

• 商业设计的动线安排法则：

- 1、让每一寸营运空间发挥最大价值,让商业价值平均化,无死角;
- 2、良好的购物环境和客户体验,减少顾客的疲惫感,无行走障碍;
- 3、充分的商业展示及商品展示,实现品牌的曝光度。



- 卡通版各区域划分线路图，一目了然，在超市不再迷路。



第一节：营业前工作流程

项目	序号	工作流程
营业前	1	骑乘摩托车、电动车正确佩戴头盔，遵守交通规则，车辆不允许停放在胖东来顾客停车处
	2	着便装由员工通道进入卖场
	3	更换工装，并检查仪容仪表
	4	手机存放在指定位置
	5	签到
	6	检查洗地机是否正常运行，各项工具是否正常
	7	整理所有垃圾桶，对垃圾桶进行擦拭，套上垃圾袋，检查洗地机、便民设施及工具、耗材
	8	清理卖场地面卫生，打扫公共设施（通道门、区域消防器材、超市进出口硬件设施）公共区域、楼道卫生、卫生间、母婴室、员工之家
	9	将地面、柱子、保洁工具柜打扫干净
	10	提前10分钟铺设好卖场地毯、防滑地垫及防尘垫

第二节：营业中工作流程

项目	序号	工作流程
营业中	1	根据日、周、月清洁计划做好清洁工作
	2	人员定岗定位，区域卫生责任到人
	3	保持地面干净
	4	保养设备设施、消防器材
	5	及时清理垃圾桶，桶内垃圾不可超过三分之二，垃圾袋及时更换
	6	保持卖场通道环境
	7	清洁保养操作间地面、橱窗、自由门

营业中工作流程

项目	序号	工作流程
营业中	8	打扫消防通道、仓库
	9	保持区域内墙裙地边、货柜地边、柱子地边卫生
	10	使用洗地机、拖把时防止碰触顾客
	11	拖地时拖把必须拧干
	12	遇到需要帮助的顾客时，放下手中工作，主动为顾客提供服务
	13	了解每个区域需要清洁的重点，根据清洁的对象选择合适的清洁工具，科学、有效的开展工作
	14	合理调配工作时间，根据当日客流，保证好卖场卫生的同时，区域内员工工作一小时，到指定休息区域休息十分钟

第三节：营业后工作流程

项目	序号	工作流程
营业后	1	打扫所属区域环境卫生
	2	送宾后，把所属区域垃圾全部回收并送往垃圾站，保证卖场内无过夜垃圾，将垃圾桶擦拭干净
	3	保洁工具清洁后，放置保洁柜指定位置
	4	洗地机清洁后，统一放置指定位置进行充电，并填写充电记录
	5	按标准检查各区域电源设备、环境卫生无误后，签退，换工装，做到灯灭人走，离场
	6	骑乘电动车、助力车、摩托车必须正确佩戴安全头盔和反光带
	7	到家发平安短信

胖东来的气场，虽然装乍一看，不像一线城市的大悦城、K11那样逼格满满。但是他们用勤劳的双手，维护运营着属于他们的每一个角落。进入胖东来，引入眼帘的就是干净整洁到令人发指的金属镜面。你很难相信这是一家装修了10年的商场。



- 在商场里经常能看到这样的温度湿度表。定时定点会有员工来“抄表”。



- 刷脸存包柜



- “日清”模式。大部分水果、蔬菜、肉类，胖东来都做到了“日清”，也就是当日必须“卖完”，也建议顾客当日“食用完毕”



-
- PDL COMMERCE AND
TRADE GROUP CO., LTD.
About 100,000 sqm in 100+ stores across China
A comprehensive network of professional food services
- # 日期临近商品专柜

低价促销
- 我们将临近保质期食品进入临近保质期食品销售专区或专柜，实施集中陈列和销售。
- 临近保质期食品的界定
- | | |
|----------------|-----------|
| 保质期1年以上的 | 期满之日前45天 |
| 保质期半年以上不足1年的 | 期满之日前20天 |
| 保质期90天以上不足半年的 | 期满之日前15天 |
| 保质期30天以上不足90天的 | 期满之日前10天 |
| 保质期16天以上不足30天的 | 期满之日前5天 |
| 保质期少于15天的 | 期满之日前1至4天 |
- 请斟酌后谨慎购买！
-

胖东来 每件衣服都有两个价格

品名: 柒顿单西

面料: 粘纤、聚酯纤维

风格: 商务、正装

特点: 舒适、有型

进价: 198.9

(含2%以内采购费用)

售价: 257

(毛利率22.61%)

采购费

毛利率

产地: 广东省
规格: 175-195
合格: 22836

商品编号: 020825
商品货号: 045950

计价单位: 元/件
物价员: 袁琴芳

电话: 3333

洛阳市市场监督管理局

细节狂魔眼里的

胖东来!

依霸针织衫

材质: 棉、涤纶、聚酯纤维

风格: 休闲、简约

特点: 柔软、舒适

进价: 66.3

(含2%以内采购费用)

售价: 85

(毛利率22.00%)

商品编号: 044928

电话: 3333

清楚地告诉你 这件衣服我的利润是多少

- 专业说明产品介绍、吃法、口感.....



- 专业说明产品介绍、吃法、口感.....



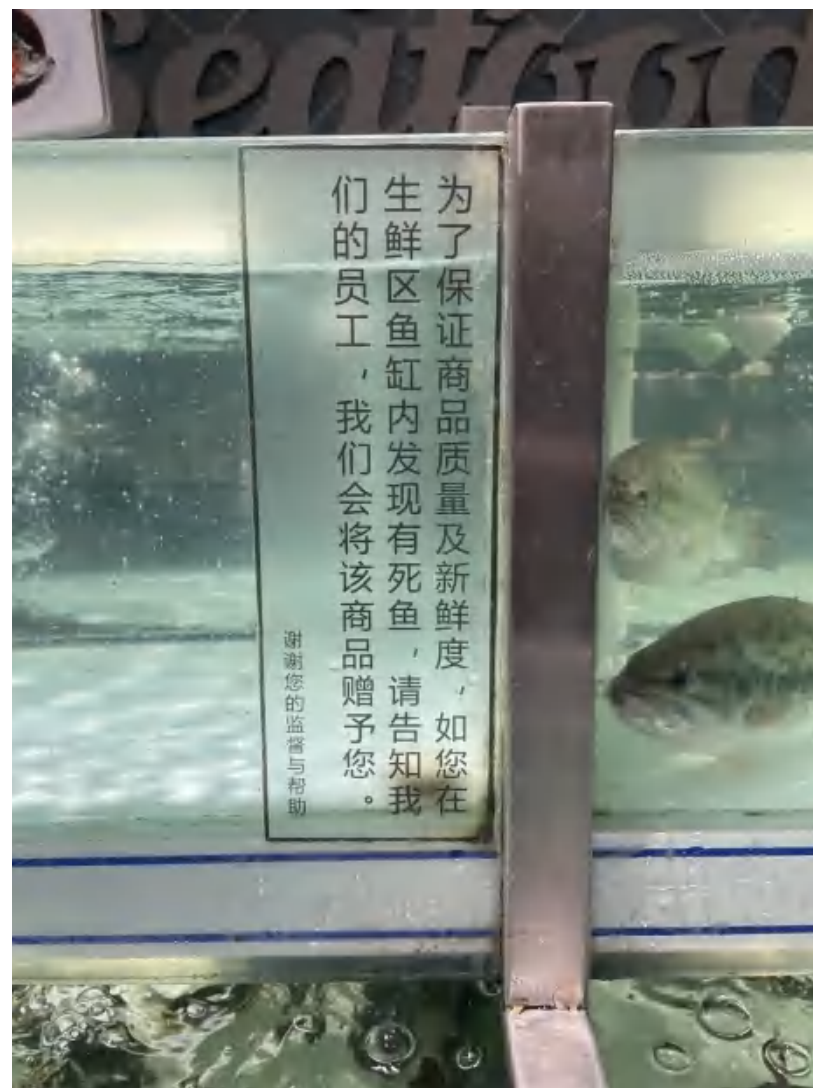
- 为了防止大家买错菜，它会把每个菜的产地、姓名都标得清清楚楚。



零售动力

快速注册 快速结

- 顾客监督细节



“胖东来的洗手间”，每位顾客洗完手，水台马上会被擦一遍。然后给你递上纸巾或毛巾，便池也永远的干净整洁。然而，能维持这样每一个细节的方法，都制定在了“胖东来各岗位的行为标准”当中。





3

文案细节

“所谓「文案」，就是用你的漂亮话去感动消费者。写出好文案其实很简单，就两条：一、想想击中他痛点的是什么。二、别让他读起来费劲。”

“我不想说那些“一切都为了消费者”的虚伪言辞。但如果你是消费者，你能不感动吗？”



“不可否认，胖东来给人最震撼的还不是服务，而是服务背后的“三观正”。那么这个三观正的底层思考，究竟是一种商业逻辑？还是人生格局？”



“很难想象，思考这些细节的人，究竟是老板，还是一种所有员工都认同的企业价值观。带队伍的方式有两种，一种是制度，一种是信仰。”







在胖东来你会发现，能看到最多的四个字，就是“温馨提示”。让顾客感觉爽的，大概就是“温馨提示”背后的“无微不至”吧。





4

陈列细节

胖东来的优秀更能够深刻体验在对美陈的深度化理解上。不仅仅是牵强的用盆景和书籍来拼搭，而是完全按照企业的经营理念，从自由、阳光和生活的深刻领悟，再到情景化以及拟人化，包括生动化的完美组合，让卖场表现的更加具有艺术的细腻性。出色的美陈让我们很好地去感悟到对人性的理解，尤其对生活的美好向往。

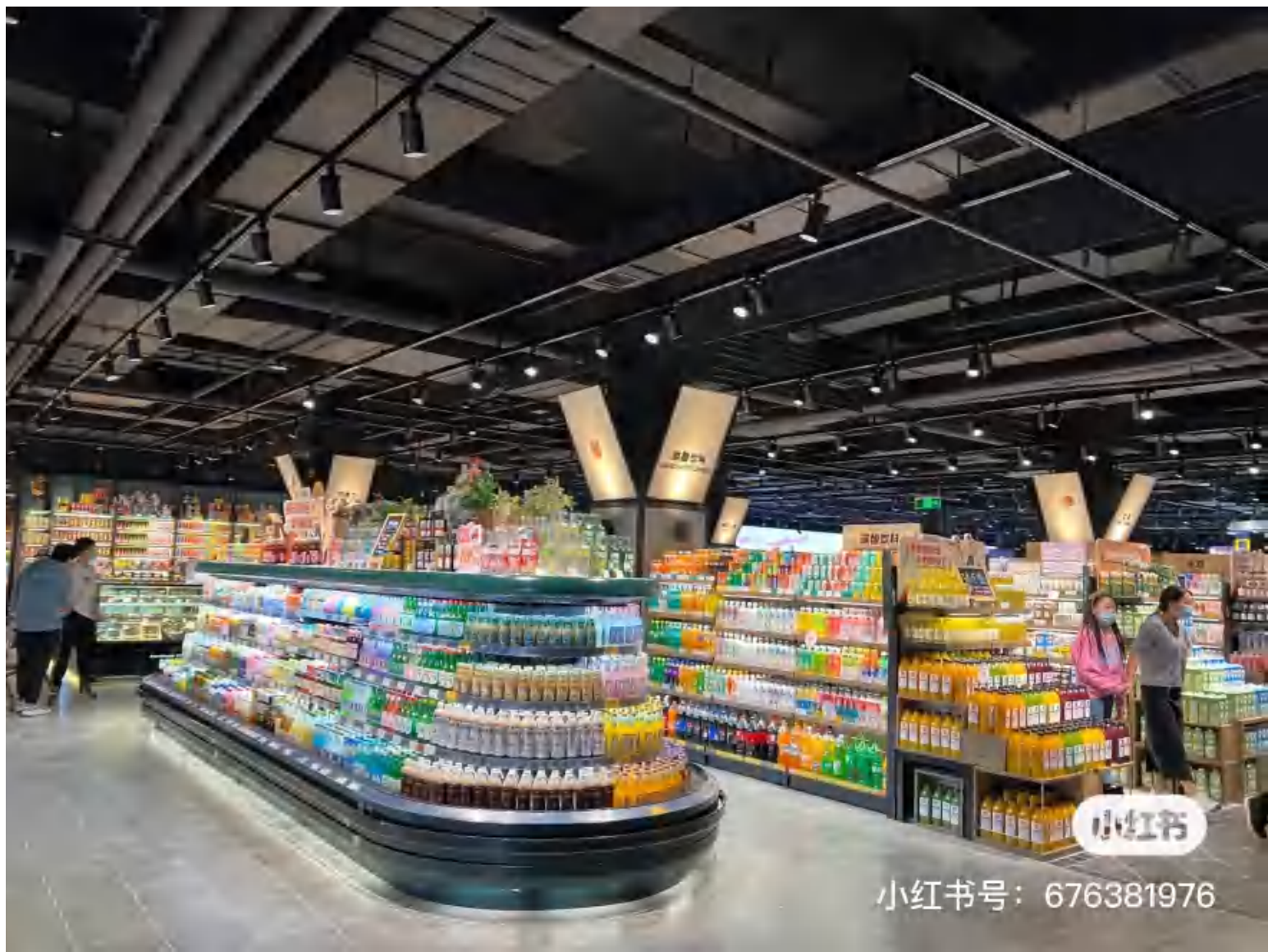
- ✓ 酱菜等小袋包装都借助亚克力盒子进行陈列，货架上后排垫高商品的工具也是亚克力盒子，投入成本高。
- ✓ 量陈商品更新速度很快，第一日对比前两日，其端头商品70%已做更新。
- ✓ 能够将空间利用到极致，各类穿插陈列十分常见，最重要的是陈列面呈现的状态杂而不乱，整齐有序。
- ✓ 餐具类商品统一以素色为主，符合年轻人的消费感官。
- ✓ 商品关联性陈列很到位：鲜切水果上放置切板等。
- ✓ 端架与靠墙货架的最顶层，运用商品进行特色陈列，像是一副艺术品。
- ✓ 层板价格签非直上直下，而是45°角，方便顾客观看。
- ✓ 所有台面看不到断货、缺货现象。
- ✓ 货架都有编号，上方有商品分类提示牌。
- ✓ 毛巾按颜色陈列，一竖排是一个颜色，一个套系选择一个经典颜色进行布局。整体看上去就像一幅画卷。
- ✓ 药店很多药品恒温储存。











小红书号: 676381976



5

场景细节

“所谓「场景化」，是通过对零售场地的设计，达到唤起消费者购物需求的作用。场景化的目的，不是为了好看。而是为了勾起消费者的痛点回忆。告诉消费者我的解决方案很适合你。”

“收集全城的净水器滤芯，告诉消费者：不用净水器，会有多可怕”



“中央区放置“礼品包装场景”，唤起“送礼”需求，并提供搭配解决方案”



DL 礼品搭配指导书		
适用人群	消费金额	礼品组合推荐
家庭长辈	1000以上	名酒（茅台）、高档茶叶、高档礼盒（茶叶、酒、保健品、滋补品、高档食品、高档礼品）
	500-1000	名酒（茅台）、高档茶叶、高档礼盒（茶叶、酒、保健品、滋补品、高档食品、高档礼品）
	300-500	名酒（茅台）、高档茶叶、高档礼盒（茶叶、酒、保健品、滋补品、高档食品、高档礼品）
	100-300	名酒（茅台）、高档茶叶、高档礼盒（茶叶、酒、保健品、滋补品、高档食品、高档礼品）
	50-100	名酒（茅台）、高档茶叶、高档礼盒（茶叶、酒、保健品、滋补品、高档食品、高档礼品）
年轻女士	1000以上	高档化妆品、高档护肤品、高档礼盒（化妆品、护肤品、高档食品、高档礼品）
	500-1000	高档化妆品、高档护肤品、高档礼盒（化妆品、护肤品、高档食品、高档礼品）
	300-500	高档化妆品、高档护肤品、高档礼盒（化妆品、护肤品、高档食品、高档礼品）
	100-300	高档化妆品、高档护肤品、高档礼盒（化妆品、护肤品、高档食品、高档礼品）
	50-100	高档化妆品、高档护肤品、高档礼盒（化妆品、护肤品、高档食品、高档礼品）
年轻儿童	1000以上	高档玩具、高档电子产品、高档礼盒（玩具、电子产品、高档食品、高档礼品）
	500-1000	高档玩具、高档电子产品、高档礼盒（玩具、电子产品、高档食品、高档礼品）
	300-500	高档玩具、高档电子产品、高档礼盒（玩具、电子产品、高档食品、高档礼品）
	100-300	高档玩具、高档电子产品、高档礼盒（玩具、电子产品、高档食品、高档礼品）
	50-100	高档玩具、高档电子产品、高档礼盒（玩具、电子产品、高档食品、高档礼品）
新婚夫妇	1000以上	高档家电、高档家具、高档礼盒（家电、家具、高档食品、高档礼品）
	500-1000	高档家电、高档家具、高档礼盒（家电、家具、高档食品、高档礼品）
	300-500	高档家电、高档家具、高档礼盒（家电、家具、高档食品、高档礼品）
	100-300	高档家电、高档家具、高档礼盒（家电、家具、高档食品、高档礼品）
	50-100	高档家电、高档家具、高档礼盒（家电、家具、高档食品、高档礼品）
商务往来 往来亲友	1000以上	高档礼品、高档食品、高档礼盒（礼品、食品、高档食品、高档礼品）
	500-1000	高档礼品、高档食品、高档礼盒（礼品、食品、高档食品、高档礼品）
	300-500	高档礼品、高档食品、高档礼盒（礼品、食品、高档食品、高档礼品）
	100-300	高档礼品、高档食品、高档礼盒（礼品、食品、高档食品、高档礼品）
	50-100	高档礼品、高档食品、高档礼盒（礼品、食品、高档食品、高档礼品）

“讲述背后的文化和故事，好营销，就是讲故事”



“介绍产品的使用技巧，激发用户想象对使用时的场景画面”



“我们都习惯了像超市一样，按照商品属性进行分区。这样是方便了用户快速查找。但却从未思考过，是不是应该通过使用场景而建立专区，从而激发消费者的购买联想，更好的形成连带增长。”



“作为零售商，你应该始终和消费者站在一起，而不是总为厂家洗地。作为零售商，你的商品是什么？

不，是服务。对于你的店来说，你所卖的货，只能是你售卖服务的副产品。你存在的价值，是你提供了销售场所、筛选服务、介绍服务、质量保证等服务，而不是销售商品。



“场景，是销售的辅助。销售，是解决信任的结果。”



“好的服务是，永远为消费者多考虑一步。”



“场景设计，不是为了好看，而是为了更好的“解决问题”。蔬菜最大的问题是新鲜。做到新鲜，就会让人有想买的冲动。”

