

胖东来商务营销策略解析

徐 阳

贵州大学哲学学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年5月27日; 录用日期: 2024年6月7日; 发布日期: 2024年8月2日

摘要

胖东来的成功得益于多方面的因素共同推动。与众多商超企业追求规模扩张和门店数量增长不同, 胖东来更注重发挥自身优势, 致力于成为业界的典范。公司凭借强烈的同理心和高度的社会责任感, 在业界独树一帜, 赢得了广泛的赞誉。胖东来的品牌现象, 虽然其独特性使得这一成功模式难以轻易复制, 但无疑为中国中高端超市品牌树立了一个值得借鉴的成功样本。通过深入研究胖东来的成功经验, 不仅可以领略到商业运营的智慧, 更能从中汲取灵感, 为中国商超行业的发展探索出新的道路, 推动整个行业的进步与繁荣。

关键词

胖东来, 商务营销, 商超行业

Analysis of Pangdonglai's Business Marketing Strategy

Yang Xu

College of Philosophy, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: May 27th, 2024; accepted: Jun. 7th, 2024; published: Aug. 2nd, 2024

Abstract

The success of Pangdonglai is driven by multiple factors. Unlike many supermarkets that pursue scale expansion and store growth, Pangdonglai focuses more on leveraging its own advantages and is committed to becoming a model in the industry. The company stands out in the industry with a strong sense of empathy and social responsibility, and has won widespread praise. The brand phenomenon of Pangdonglai, although its uniqueness makes it difficult to replicate this successful model easily, undoubtedly sets a valuable example for Chinese mid to high-end supermarket brands to learn from. Through in-depth research on the successful experience of Pangdong,

we can not only appreciate the wisdom of commercial operations, but also draw inspiration from it, explore new paths for the development of China's supermarket industry, and promote the progress and prosperity of the entire industry.

Keywords

Pangdonglai, Business Marketing, Supermarket Industry

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

近年来，胖东来以其独特且富有创意的经营理念和持续高涨的人气，在竞争激烈的零售行业中脱颖而出，备受社会各界的广泛关注和瞩目。该企业凭借别具一格的商业模式，成功吸引了众多消费者的目光，同时更通过其卓越的服务品质与创新的营销策略，赢得了市场的广泛认可与高度评价。本文旨在通过深入分析胖东来取得卓越成就的核心要素，全面梳理其商务营销策略，以期为中国商超行业的稳健发展探寻一条创新之路，进而助力整个行业的不断前行与繁荣昌盛。

2. 胖东来的发展现状

(一) 三十余年，兢兢业业

胖东来商超，这家在河南乃至全国范围内享有极高声誉的零售巨头企业，已历经近三十载的辉煌发展。其名字之由来颇具传奇色彩，乃是由初创时期的“胖子店”与创始人于东来先生的姓名相融合而成，既彰显了品牌亲民与务实的形象特质，又凸显了创始人对于商业领域的深厚情感与不懈追求。

自 20 世纪 90 年代创立伊始，胖东来始终恪守“顾客至上”的核心服务理念，不断推动经营模式的创新变革，致力于提升服务品质。时至今日，胖东来在河南地区已成功布局十三家实体店，其中十一家坐落于历史文化底蕴深厚的许昌市。这些实体店不仅是广大消费者畅享购物乐趣的理想之地，更成为当地文化特色的展示平台，吸引着众多游客慕名前来参观体验。

近年来，胖东来凭借其别具一格的经营理念和持续旺盛的人气，在竞争激烈的零售行业中独树一帜，备受瞩目。尤其在节假日和周末时段，胖东来的店铺往往客流如潮，甚至出现排队等候的现象。这种持续高涨的人气，不仅使胖东来成为当地备受追捧的热门消费场所，更在网络上引发广泛关注，被众多网友戏称为“常年无淡季的 6A 级购物景区”^[1]。

(二) 年度爆款，火爆出圈

元旦、春节以及刚刚过去的“五一”假期，胖东来商超的客流量更是呈现出井喷式的增长，成为当地一道独特的风景线。元旦假期，胖东来在许昌的 7 家店铺共同迎接了近 100 万人次的游客。游客们纷纷涌入店内，或选购心仪的商品，或品尝美味的食物，享受着愉快的购物体验。在这期间，胖东来的员工们更是以饱满的热情和专业的服务，为游客们提供了周到的帮助和贴心的关怀。到了春节 8 天长假，许昌全市的 11 家 4A 级景区共接待了约 127.3 万人次的游客。然而，在这个旅游高峰期，胖东来的 3 家综合商超同样展现出了强大的吸引力。仅仅 3 天时间，这 3 家商超的累计客流量就达到了惊人的 116.33 万人次，足可以见胖东来在游客心中的重要地位^[1]。

刚刚过去的“五一”假期，胖东来的客流量再次刷新了纪录。同样是在3家商超内，单日接待的游客数量就达到了约31万人次，成为当地的一大亮点。游客们纷纷表示，胖东来不仅商品种类丰富、价格实惠，而且服务质量也非常高，让他们感受到了前所未有的购物体验。

值得一提的是，即使在非节假日，胖东来门前的长龙也是常态。许多游客为了体验胖东来的独特魅力，不惜从外地自驾或者乘高铁远道而来。这种热情不仅为胖东来带来了可观的客流量，也为许昌这座古城注入了新的活力。

受其流量带动，许昌这座古城也变得越来越炙手可热。为了满足游客们的需求，当地开通了网红旅游购物专列，方便游客们前往胖东来等热门景点。这一举措不仅提升了许昌的旅游形象，也为当地经济发展注入了新的动力。

3. 胖东来成功背后的营销策略

(一) “令顾客满意”的服务宗旨

“选材良心”“货真价实”“胖东来的产品，用着放心”“对消费者极度贴心”……消费者“用脚投票”，顾客的评价简短利落，却透出胖东来成功背后朴素的商业逻辑：好商品、好服务才能赢得好口碑[2]。

胖东来致力于提供全方位的顾客服务体验。为确保顾客的舒适与便利，胖东来免费提供纸杯和热水，并设有宠物暂存区域，方便携带宠物的顾客。同时，针对视力不佳的老年顾客，特别准备了老花镜，以便他们能够更加清晰地浏览商品。在商品陈列方面，胖东来注重细节与信息的透明度。肉类熟食在称重后才进行汤汁的添加，确保顾客能够清楚了解所购商品的净重。蔬菜的标签则像是一部生活百科，不仅详细标注了产地和供应商信息，有的还贴心地提供了烹饪方法，帮助顾客更好地选择和烹饪食材。胖东来坚持诚信经营，对于售出商品，在七日内如发生正常调价，将主动为顾客退还差价，确保顾客的权益不受损害。胖东来也十分注重人文关怀。曾有顾客在购物时遭遇孩子突发不适的紧急情况，员工在得知后，立即开车将孩子送往医院，并全程陪同照顾，展现了胖东来员工高度的责任感和职业素养[3]。

此外，胖东来商场精心设计并布局了汽车停车位，每隔一段距离便设立一座凉亭及洗手池设施，旨在为顾客提供便利的歇脚休息场所。超市内备有七款不同类型的购物车，以满足不同顾客群体的个性化需求。在公共设施方面，胖东来特别设立了无性别卫生间及母婴室，以体现对各类顾客的尊重与关怀。对于电影观影体验，若顾客觉得影片不尽如人意，胖东来提供20分钟内的半价退票服务，确保顾客权益得到充分保障。

在整个购物流程中，无论是顾客能想到的还是未曾想到的，胖东来都致力于提供全面周到的服务，这些举措不仅体现了对顾客负责的理念，更展现了胖东来从百姓需求出发，深入的人文思考与企业情怀。胖东来始终坚持以顾客为中心的服务理念，不断提升服务质量，力求为每一位顾客提供温馨、舒适、便捷的购物体验。

胖东来以货真价实的商品和精益求精的服务为基石，不仅在消费者中赢得了广泛的宠爱，更在员工中树立了尊重的典范。其内外兼修的经营理念，不仅激发了消费者和员工的深厚情感共鸣，更在整个社会中产生了广泛的正面影响。这一模式打破了传统商超与文旅体验之间的界限，为传统商超领域注入了新的消费活力与增长点。在互联网传播的推动下，胖东来悄然实现了从商超到“景点”的华丽转身，为行业树立了新的标杆。

(二) “让员工安心”的企业管理

在当前社会，许多企业为了追求更高的利润和效益，往往过度压榨员工的价值，导致员工身心俱疲，缺乏工作热情。然而，胖东来却以其独特的员工管理模式，展现了深厚的人文关怀，为员工们营造了一

个温馨、和谐的工作环境。

胖东来，一个仅布局于河南许昌、新乡这两座四线城市的零售企业，却以其独特的经营理念和员工管理模式，在业界赢得了广泛的赞誉。尽管地处相对偏远的地区，但胖东来的年营业额却能高达数十亿，这背后离不开其员工们的辛勤付出和企业的科学管理。

在胖东来，员工们享受着诸多看似违反常规的福利待遇。例如，企业明确规定员工每年享有强制休假 40 天，确保员工能够有足够的时间休息和放松，以保持良好的身心状态[4]。此外，员工提出请假申请时，无论原因如何，都必须得到批准，这充分体现了企业对员工个人需求的尊重和关注[4]。更令人称奇的是，胖东来还规定中高层管理人员若在 18:00 后仍滞留公司，一经发现将处以 5000 元罚款。这一举措旨在鼓励管理人员关注员工的工作与生活平衡，避免过度加班和压力过大[5]。这些看似不寻常的管理措施，实则蕴含了胖东来对企业发展的深刻洞察。企业深知，员工是企业最宝贵的财富，只有让员工感受到企业的关怀和尊重，才能激发他们的工作热情和创造力。因此，胖东来致力于为员工营造一个宽松、自由、和谐的工作环境，让员工能够充分发挥自己的潜能，为企业的发展贡献自己的力量[5]。

在这样的环境下，员工们自然能够感受到强烈的幸福感。他们不再为繁重的工作所困扰，而是能够享受到工作的乐趣和成就感。这种幸福感进一步催生了对企业的归属感与认同感，使员工们更加珍视工作机会，以更高的工作热情与创造力投身于企业的发展之中。此外，胖东来还注重员工的职业发展和培训。企业为员工提供了丰富的培训资源和学习机会，帮助他们不断提升自己的技能和素质[6]。同时，胖东来还建立了完善的晋升通道和激励机制，让优秀员工能够获得更好的职业发展空间和薪资待遇[7]。

在众多企业片面追求短期效益的今天，胖东来做法无疑呈现了一种良心企业的成功典范。它告诉我们，只有真正关心员工、尊重员工、关注员工的需求和感受，才能赢得员工的信任和忠诚，进而实现企业的可持续发展。胖东来的员工管理模式不仅为企业带来了可观的经济效益，更为我们提供了一种以人为本、关注员工福祉的企业管理理念。

（三）“对社会的负责”的企业担当

作为一家以传递“快乐”与“放心”为核心理念的企业，胖东来在激烈的市场竞争中独树一帜，取得了显著的成功。其背后，除了卓越的产品品质和服务质量外，更离不开其坚定的“对社会负责”的企业担当。这种担当精神，不仅体现在日常经营中，更在关键时刻展现得淋漓尽致。

2021 年 7 月，河南省遭遇了一场罕见的暴雨灾害，这场灾害给当地人民带来了巨大的损失和痛苦。面对如此严峻的自然灾害，胖东来迅速响应，积极履行社会责任，展现了企业的担当与力量。据统计，胖东来在此次灾害中向新乡地区捐款高达 1000 万元，为当地的抗洪救灾工作提供了有力的支持[8]。此外，胖东来还积极组织救援行动。公司迅速动员了一支由 200 多名员工组成的救援队伍，由公司高层亲自带队，前往灾区前线参与救灾工作[8]。他们不畏艰险，深入灾区，为受灾群众提供力所能及的帮助。这些行动不仅彰显了胖东来的企业担当精神，也赢得了社会各界的广泛赞誉。

除了捐款和救援行动外，胖东来还通过其他方式积极回馈社会。在新乡地区所有的胖东来门店中，公司积极向受灾群众发放免费粮食，帮助他们渡过难关[8]。这一举措不仅缓解了受灾群众的燃眉之急，也传递了企业的关爱与温暖。在疫情严峻时期，胖东来公司积极承担社会责任，组织并实施了高达五千万元的巨额捐款，以实际行动全力支持国家的抗疫工作[9]。

回顾过往，胖东来在面对各项自然灾害时，始终坚守社会责任，积极发挥力所能及的企业力量。无论是捐款、救援还是其他形式的回馈社会，胖东来都以其实际行动彰显着企业的担当精神[10]。这种服务社会、反哺社会的社会责任感，对于一个企业而言，无疑是最宝贵的精神财富，也是其能够持续发展的不竭动力。

胖东来的企业担当精神不仅体现在面对自然灾害时的积极应对，更贯穿于其日常经营活动的方方面

面[10]。公司始终坚持以顾客为中心，致力于提供高品质的产品和优质的服务。同时，胖东来还注重员工的成长与发展，为员工提供良好的工作环境和福利待遇[6]。这些举措不仅提升了企业的竞争力，也赢得了员工和顾客的忠诚与信赖。

未来，胖东来将继续秉承“对社会负责”的企业担当精神，不断拓展业务领域，提升品牌影响力。同时，公司也将继续关注社会公益事业，积极参与各项慈善活动，为社会的发展贡献自己的力量。相信在胖东来的努力下，其企业担当精神将不断得到传承和发扬，为社会创造更多的价值。

4. 胖东来成功案例的商务启示

胖东来的品牌现象，尽管其独特性使得这一成功模式难以轻易复制，然而，它确实为中国中高端超市品牌树立了一个值得借鉴的成功样本。通过这一案例，我们不仅可以窥见商业运营的智慧，更能从中汲取灵感，为中国商超行业的发展开辟新的道路[11]。

(一) 口碑至上，争当标杆的发展定位

胖东来的成功是多方面助力形成的，不仅有对所在区域市场的深耕理解，有聚焦整个超市业态搭建的强大供应链，还离不开当地的支持，以及独特的企业文化[12]。与许多商超执念于做大做强，扩大门店数量不同，胖东来的定位更像要做一个业界榜样，将自身优势发挥到极致，靠强烈的同理心和高度社会责任感在业界站得独秀一枝。

胖东来之所以能够在激烈的市场竞争中崭露头角，深受消费者信赖与喜爱，正是源于其始终坚守口碑至上、立志成为行业标杆的发展定位。这一核心理念深刻影响着胖东来的每一个经营环节，从精心打造产品研发到高效实施市场营销，从精细管理供应链到贴心优化客户服务，胖东来均力求精益求精，追求卓越，以此赢得广大消费者的信赖与喜爱。展望未来，胖东来将继续坚守这一理念，不断开拓创新，持续追求卓越，致力于为消费者提供更加优质、更加丰富的产品和服务。

(二) 丰富多元，创新求索的发展之路

胖东来的成功，还体现在其对于区域连锁商超的精准定位和深度挖掘。它充分利用了本土市场的特点和优势，通过精准的市场调研和数据分析，找准了目标消费群体的需求和喜好，从而打造出了一系列深受消费者喜爱的产品和服务。这种以消费者为中心的经营理念，使得胖东来在激烈的市场竞争中脱颖而出，赢得了广大消费者的认可和信赖。其次，胖东来在服务质量上的提升也为赢得良好的口碑。它注重细节，从商品的陈列、环境的布置到员工的培训和服务态度，都力求做到最好。这种对服务质量的追求，不仅提升了消费者的购物体验，也增强了品牌的影响力和竞争力。

此外，胖东来在商业模式上的创新也为成功提供了有力支撑。它通过优化供应链、降低供应成本、提高运营效率等方式，实现了成本的有效控制和利润的稳步增长。同时，它还积极探索线上线下融合的发展模式，通过电商平台和线下门店的有机结合，为消费者提供了更加便捷、多元化的购物方式。

更重要的是，胖东来的成功不仅仅局限于商业领域，它还为城市经济和文旅发展注入了新的活力。通过将购物消费与城市经济、文旅发展有机融合，胖东来不仅推动了本土零售业的繁荣发展，也带动了相关产业的协同发展，为城市经济的增长和文旅产业的繁荣做出了积极贡献[12]。

胖东来的品牌现象，无疑为本土中高端超市品牌开创了一种别样的发展思路。它告诉我们，只有不断创新、提升服务质量、优化商业模式、降低供应成本等方面不断求索，才能在激烈的市场竞争中立于不败之地[11]。同时，胖东来的成功也为我们提供了一个宝贵的借鉴样本，让我们看到了本土零售业发展的无限可能性和广阔前景。

(三) 以人为本，自由开放的经营理念

河南胖东来商贸集团董事长于东来多次强调，其经营之道并非单纯的企业管理，而是致力于打造一

个学习的平台。他通过实施一系列的管理措施，赋予员工充分的尊重与信任，激发其创造力与享受工作的热情。他更是毫无保留地将所有管理方式公之于众，展现出高度的透明度和开放性[13]。

于东来深刻认识到，仅仅依赖员工的辛勤付出而不给予相应的薪酬回报，是无法实现企业的持续发展的[13]。他坚信，真正的幸福源于内心的自由状态，而非简单的心灵状态。因此，他倡导员工在工作中应感受到自由与尊严，从而积极主动地投入工作[7]。同时，他坚决反对加班文化，认为这是对员工及其家庭的不负责任[5]。

在经营哲学方面，于东来具有前瞻性的思考。他认为，企业的价值在于通过理性的方法改变传统的奴性观念，实现员工与企业的共同成长。他致力于将胖东来打造成为一个具有示范意义的样板企业，通过自身的实践向外界展示如何经营企业、如何做人、如何生活以及如何工作[13]。他期望通过这些努力，引导更多人实现自由、热情的生活态度，不辜负自己的生命。

在审视近年来凭借良好口碑“出圈”的企业案例时，我们不难发现，诸如海底捞通过尊重员工、释放员工自主性，成功塑造了中国美食的国际化形象，其店面遍布全球；而胖东来则凭借“宠顾客”“爱员工”的经营理念，赢得了广大消费者的青睐，成为舆论焦点，全国人民纷纷期盼其能在自己的城市开设分店。从去年的淄博烧烤、哈尔滨旅游热潮，到近期甘肃天水麻辣烫的火爆，人们纷纷涌向这些地方，难道仅仅是为了品尝那几元的烧烤、麻辣烫或是欣赏北方的冰雪风光吗？显然并非如此，他们更追求的是那种“以人为本”、尊重个体的服务体验。

一波又一波因诚信、尊重、以人为本而崭露头角的企业和城市，正抢占着文旅产业发展的先机，这无疑是一股令人振奋的潮流。在海底捞、娃哈哈、胖东来、信誉楼、淄博、哈尔滨、天水等典范的引领下，这条“以人为本”的发展道路，既能赢得声誉，也能实现经济效益，必将吸引越来越多的企业和城市加入其中，共同推动行业的繁荣与进步[14]。

5. 结语

“令顾客满意”，“让员工安心”，“对社会负责”，胖东来无疑是业界的楷模与典范。雷军曾盛赞胖东来“是中国零售业神一般的存在”，此言实至名归，绝非虚夸。我们何以愿将胖东来“神化”之？皆因其珍稀之品质与卓越之成就。在“996”工作制度大行其道的时代背景下，胖东来坚守员工福祉之权利，实为难能可贵；在经济效益优先的行业氛围中，胖东来恪守服务之本义，更显其超凡脱俗；在国家需求、社会需要、民众期盼之际，胖东来挺身而出，彰显企业之责任与担当。广大劳动者、消费者及普通民众热切期盼有更多如胖东来般的企业涌现，从而构建更为和谐的劳资关系、提供更为愉悦的购物体验、保障更为切实的社会权益。同时，鉴于零售行业固有的高复杂性与市场竞争的激烈程度，企业唯有紧随市场动态，灵活调整经营策略，方能稳固地占据竞争中的优势地位。对于当前寻求突破与创新的商超而言，积极学习诸如胖东来等经营状况卓越的企业，无疑是迈向变革之路的坚实步伐。衷心期盼未来能够涌现出更多如同胖东来一样，品质卓越、经营稳健的优质企业，共同推动零售行业的健康发展。

参考文献

- [1] 张兴军, 孙清清, 刘振坤. 胖东来爆火的朴素逻辑[N]. 新华每日电讯, 2024-05-22(003).
- [2] 张兴军, 孙清清, 刘振坤. 胖东来, 到底有多火? [N]. 光明网, 2024-5-23(005).
- [3] 李燚. 胖东来药店:“理想”情怀赚了民心[J]. 中国药店, 2024(3): 66-67.
- [4] 振亭. 胖东来管理层已实现 190 天休假网友纷纷表示羡慕[N]. 快科技, 2023-12-01(003).
- [5] 热点快报. 胖东来宣布员工提前三小时下班于东来: 时间久了员工会生病的! [N]. 金融界, 2023-12-29(002).
- [6] 董文胜, 武晋原. 胖东来深夜发布 13 页调查报告[N]. 新乡日报, 2024-02-19(005).

-
- [7] 极目新闻. 河南商超胖东来 8 页报告火了！顾客与员工争执事件：管理人员降级三个月，员工获 5000 元精神补偿[N]. 长江日报, 2023-07-01(004).
 - [8] 刘艳鑫. 我们为什么自愿“神化”胖东来？[N]. 红网, 2023-12-30(003).
 - [9] 郭亦非. 捐款 5000 万，胖东来什么来头？[N]. 投资界, 2020-02-11(005).
 - [10] 华丽娟, 刘梦鸽, 王红春. 河南柔情，驰援湖北！三全、邮政、建业、华西卫材……这些企业单位在行动[N]. 河南商报, 2020-01-27(003).
 - [11] 方叙力. 解锁胖东来的“出圈密码”[J]. 四川省情, 2024(5): 51.
 - [12] 辛自强. 胖东来能否拯救传统商超[N]. 经济日报, 2024-05-16(009).
 - [13] 余成林. 创始人个人特质对品牌战略提升的案例研究[D]: [硕士学位论文]. 郑州: 河南工业大学, 2023.
 - [14] 冯丽均. 胖东来又出圈了，凭啥？[N]. 惠州日报, 2024-04-03(003).