

胖东来“爆改”风吹到青岛

真诚超市引入胖东来爆款产品 人气持续高涨成为商超“顶流”

胖东来虽然从未走出河南，但胖东来“爆改”的风却吹向了全国各地。2024年，胖东来成为中国商业的顶流，也成为众多商超学习的标杆，华润万家、家家悦、卜蜂莲花、物美等多家老牌超市纷纷开启自主调改。早在2022年，青岛真诚超市总经理戴同尧就参加了胖东来创始人于东来授课的培训项目，系统性地学习胖东来的经营理念，并对真诚超市开启了一场“爆改”实验。2024年12月28日，位于山钢东部新天地的真诚超市会员折扣店正式开业，区别于真诚超市以往的门店，这家超市无论是从服务理念还是商品的选择上都全面对标胖东来，成为青岛含“胖”量最高的超市之一。开业一周，门店已成为青岛商超“顶流”，尽管并非身处传统意义上的核心商圈，店内却人气爆棚，有市民前来购买胖东来同款，还有专程从外地赶来学习的同行。



真诚超市会员折扣店开业首日人气爆棚。

1 胖东来同款成热门打卡点

真诚超市会员折扣店位于山钢东部新天地负一层，车行在辽阳东路上，还未抵达超市，就可以感受到这家超市的火爆人气，在靠近超市停车场的路段车速明显慢下来，不少车辆正排队进入超市旁边的停车场。走进真诚超市会员折扣店，首先映入眼帘的是胖东来自营产品——饮用天然矿泉水整齐地摆放在超市内，不少市民争相拍照打卡。这款矿泉水一箱15瓶，售价为18元，平均每瓶水的价格为1.2元。

这款饮用天然矿泉水只是超市销售的多种胖东来同款商品中的一

种，记者在超市逛完一遍发现，从饮用水、熟食到日化、护肤用品，都有被打上了胖东来同款标签的产品。

戴同尧介绍，此前在培训项目中结识了胖东来总裁于东来，并借此机会引进了少量胖东来自营的产品，一是为了把更好的产品带给青岛消费者，二是希望从中学习胖东来对自营产品的经营理念。胖东来之所以能成为现象级的商业品牌，其中一个很重要的原因就是对产品品质的重视，“虽然我们不能完全照搬胖东来的产品体系，但它对产品品质的重视值得我们学习。”戴同尧说。



超市内销售的胖东来同款矿泉水。

2 把民生产品做好做精

一毛钱可以干什么？在真诚超市会员折扣店，一毛钱可以买两个新鲜出炉的铁锅馒头，走在超市内，几乎人手一袋铁锅馒头。开业之初，真诚超市会员折扣店推出惠民活动，从2024年12月28日到2025年3月31日，会员在超市购物可以享受一毛钱买两个真诚铁锅馒头的惠民政策。

戴同尧带着记者参观了超市入口处的馒头制作车间。在这个全自动的馒头制造车间内，几乎看不到工人，只需要往机器中加入制作馒头的原材料，工作人员调整相应的参数，就可以实现馒头的自动化生产。戴同尧自豪地向记者介绍起这套自动

化设备，“我们这套设备即便放在全国来说也非常领先，它可以保证馒头的产量和质量，为了这套设备，我们投入了上百万元。”由于馒头销售速度太快，不时能看到工作人员对馒头进行补货。开业初期，门店每天要销售上万个馒头。

一毛钱的馒头如何实现盈利？对于这个问题，戴同尧有自己的见解。在他看来，真诚超市自制的馒头、烘培、凉菜、熟食等现场制售产品深受消费者认可，虽然这些产品目前还没有实现盈利，但会坚持初心，严格按照高标准继续做下去，相信伴随着产品制作流程的优化和销量的增加会很快实现盈利。

3 让服务走进消费者心里

电影不好看可以退票、代驾停车、免费煎中药、缺货登记服务升格为“急购热线”……极致的服务是胖东来征服消费者最核心的秘诀。在真诚超市的“胖东来”改造过程中，服务同样成为重点。

熟食是真诚超市会员折扣店最火爆的区域之一，几乎所有的热门单品，超市都设置了试吃体验。但试吃只是服务的前奏，记者在熟食区域看到，柜台上摆放着孜然、椒盐、番茄酱、蜂蜜酱等多种口味的调味料，消费者可以根据自己的口味调味。

熟食区域时常排起长队，尽管环境较为嘈杂，但消费者依然秩序井然。

在很多消费者不易察觉的地方，真诚超市同样进行着改进。杂粮区域的柜台上放着一个置物架，消费者可以把袋子套在置物架上再装粮食，这种小小的改进，会让消费者有着更好的购物体验。生鲜区域的柜台上方挂着“蔬菜合集”的标识牌，详细介绍了在售的西芹、香芹、桂河芹菜、水果芹菜等不同芹菜的特点和做法，方便消费者做出选择。

4 员工福利十年增长近3倍

作为资深零售从业人员，戴同尧从2010年就开始关注胖东来，2023年，戴同尧在一个商业培训项目中开始系统地学习胖东来的文化。他深刻意识到，对员工好、对顾客好、对社会好，结果自然越来越好。

在真诚超市一直有一项员工福利，只要入职满三年就可以获得免费旅游的机会。“我们公司无论是管理层、收银员，还是物业保洁人员，都可以享受这项福利。”戴同尧说，在本次真诚超市的改造中，员工福利仍是提升的重点内容。

在2012年因种种原因超市亏损近百万元，但戴同尧提出务必保障员工工资。“因为经常看胖东来给其他企业调整的案例，深知对员工好是企业发展的动力源泉，我毅然决然将员工工资涨幅设定为

50%，结果到了年底公司不但没再亏钱，反而盈利了。我一直坚持每年为员工涨工资、涨福利，有时一年增加两次福利，员工平均工资比十年前增长近3倍。通过多年的福利待遇调整，员工流失率也从原来的30%以上降到现在不到10%。”戴同尧说。

真诚超市会员折扣店取得了成功，但戴同尧却不敢放松。“现在只是超市运行的初始阶段，我们要做的是让超市能持续保持这样的服务品质和人气。”戴同尧坦言，在进行胖东来“爆改”的过程中，无论是管理层还是员工都遇到过不适应，胖东来的服务也不可能完全照搬到青岛，但它所倡导的诚信、公平与顾客至上的经营理念值得所有商业企业学习。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 李沛 摄影报道