

安徽省社区服务业协会文件

皖社服协〔2024〕57号

关于组织去“胖东来”研学的通知

各分会、专委会、代表处、会员单位：

为更好的给会员单位搭建服务平台，满足众多会员单位迫切学习的需求，通过学习“胖东来”的服务体系，了解服务战略以及服务创新在当下的竞争地位，让会员单位增强顺应市场需求变化的迭代能力以及差异化运营的竞争能力，安徽省社区服务业协会将组织会员单位赴河南许昌“胖东来”考察学习。现将有关事宜通知如下：

一、组织机构

主办单位：安徽省社区服务业协会

承办单位：山东房地产教育培训中心

二、考察人员

安徽省社区服务业协会会员单位董事长、总经理、副总经理以及分管战略规划、人力资源、运营管理等的高层管理

人员（建议公司 3 人及以上团队参加，学习落地效果更佳）。

三、活动时间、地点

1. 时间：2024 年 8 月 22 日—23 日（21 日 15:00—18:00 住宿酒店报到）；

2. 住宿地点：许昌大酒店（地址：河南省许昌市魏都区七一路 888 号，许昌站曹魏古城店）。

四、学习收益

1. 透过现象看本质，揭示“胖东来现象”背后的底层逻辑；

2. 重点项目对标研学，身临其境感受其人性化的极致服务；

3. 掌握客户关系管理和服务补救系统，进行围绕客户的服务创新；

4. 重新审视企业的服务产品和服务流程，增强向服务组织转型的变革意愿。

五、活动内容

（一）初识胖东来：自由走进胖东来店面，沉浸体验闭店前的胖东来（21 日下午）

（二）主题分享：跨界学习“胖东来商业新思维”（22 日上午）

第一章 各行各业跨界学习胖东来

1. 胖东来现象成为逆境中的“灯塔”

2. 胖东来为何能成为“商界顶流”

第二章 胖东来“无字真经”心法难求

1. “胖东来朴素商业思想”反传统商业逻辑

2. “0到1”创业期的核心：产品概念验证和商业模式探

索

(三) 实地参观胖东来天使城（22日下午）

1. 专业讲师带领参观时代广场店，进行楼层分布讲解，感受商业价值的创新体现，体验胖东来极致服务细节；

2. 亲身体会及感受胖东来企业文化给员工及客户带来的触动；

3. 感受胖东来员工服务顾客的真性情；

4. 感受胖东来精细化管理与“工匠精神”——极致的背后是热爱。

(四) 主题分享：“胖东来商界顶流”的十大制胜法宝

(23日上午)

1. 将无形的服务有形化：服务承诺体现了胖东来的服务水准

2. 服务利润链：宠爱员工促使“满意的员工提供满意的服务”

3. 抱怨是最好的礼物：投诉是破解“用户需求冰山”的钥匙

4. 忠诚无价：“真品换真心”换来忠诚用户

5. 十倍速增长：“无条件退货”是口碑营销策略
6. 差距分析模型：胖东来的精细化管理体现客户立场
7. 提升服务感知的秘诀：胖东来的商场环境布置
8. 超越用户期望的服务创新：提供独特的客户体验
9. 塑造互赢的价值共同体：“四方联采”联合的不是采购，是思想
10. 服务营销的最高境界：胖东来“公平、自由、快乐和博爱”的价值观

六、考察费用及账户信息

考察费：2280 元/人（双人标间）、2500 元/人（单间或大床）（含 21-22 日住宿费和午餐费、讲师授课费、场地费、项目考察费、租车费、资料费等）。请通过银行汇款的方式交纳考察费，汇款时请务必注明“胖东来研学+姓名”。

此次活动我会委托山东山房教育咨询有限公司承办，请各单位报名后将费用转入以下账号：

账户名称：山东山房教育咨询有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司济南经七路支行

账号：3705 0161 2202 0000 0202

注：参加人员从各自所在地自行前往，于 8 月 21 日 18 点前到许昌大酒店报道。

七、报名说明

（一）本次活动限额 80 人，额满为止。

(二) 请于8月9日17:30前,登录安徽省社区服务业协会网站(www.sqfwxh.com)报名。具体操作步骤如下:

1、登录安徽省社区服务业协会网站(www.sqfwxh.com),经“服务平台”点击“培训报名”,选择“河南许昌胖东来研学”,填写参加考察学习人员的信息后提交报名。

2、报名信息经系统“审核通过”后,审核结果显示“已审核-审核通过”,即完成报名。

(三) 报名成功后,将及时联系报名人员付款。

八、联系方式

联系人:王运雅 于东萍

电话:0551-62657220

地址:安徽省合肥市濉溪路9号富荣大厦2210室

附件:跨界参访一向“胖东来”学习人性化的极致服务研学营日程安排



附件 1:

跨界参访一向“胖东来”学习人性化的极致 服 务研学营日程安排

日期	时间	内容安排	主讲人	地点
8月21日 (周三)	15:00-18:00	学员报到, 领取资料	会务组	酒店一楼 大堂
	18:30-21:00	初识胖东来: 自由走进 胖东来店面, 沉浸体验	/	/
8月22日 (周四)	09:00-12:00	各行各业跨界学习 胖东来	讲师	待定
		胖东来“无字真经”心 法难求		
	12:00-13:00	午餐	会务组	酒店餐厅
14:00-17:00	胖东来天使城 实地参观	讲解 专家	天使城	
8月23日 (周五)	09:00-12:00	胖东来的十大制胜 法宝	讲师	待定
	12:00-13:00	午餐	会务组	酒店餐厅
	13:00以后	自行选择: 胖东来探店、返程		