热点事件：胖东来屡上热搜

一、热点概述

现如今，旅行社用低价团强迫游客消费的事件时有发生；个别电商和消费者玩“文字游戏”，利用规则漏洞引流却销售名不副实的产品；一些平台企业利用算法对员工和顾客竭泽而渔，吃相难看；一些餐饮企业利用霸王条款向顾客乱收费…在这些乱象丛生当中，有一家企业每周二闭店休息、给员工发“委屈奖”、所有售卖商品均可无理由退换。近日还因茶叶超市因销量太大，为稳定质量和避免员工太累，宣布员工将提前 3 小时下班，再一次冲上了网络热搜。这就是零售界的“常青树”——胖东来超市。

二、答题素材

1. 事实（举例）论证：

（1）胖东来为啥这么火？如果你不小心打坏了东西，那绝对不是你的错，店员会怪自己没把东西摆好，害你撞上了。只要你人没事，没吓到，那这一切就跟你没关系。现场的工作人员会立马收拾干净。

（2）切开一个榴莲，发现颜色没有那么饱满，口感没有那么甜，工作人员会主动要求给你换一个，确保自己买到的物超所值，能够满足自己的购物期待。

（3）带着自家的小猫小狗出入娱乐场所，一般都会被拒之门外。而胖东来设置“毛孩子寄存处”，成为小动物们的等待场所。并配备猫粮狗粮、猫砂盆等配套设施。将符合标准的小动物安全放置，等待它们的监护人逛完超市来接走，方便了有宠家庭的出行，对不同消费者的需求面面俱到。

2. 道理论证：

“顾客至上”是商业企业的经营观念，把为顾客服务摆在第一位的思想，“把顾客当成上帝”即树立以消费者为中心的观念，想顾客之所想，急顾客之所急，满足顾客之所需。不给顾客带来任何不愉。顾客是企业的生存之本、发展之源。也就是说，顾客是企业的衣食父母，没有顾客的支持，一切都将无从谈起。因此，只有为顾客提供了令人满意的服务，服务组织和服务人员才有生存和发展的机会；也只有把最好的服务提供给顾客才能回报顾客的眷顾。正是从这个角度讲，顾客的需求、顾客的满意是至高无上的。

3. 影响分析：

（1）提升消费者体验感受，创造持续健康经济效益……

（2）保障员工合法权益，提升员工主人翁意识……

（3）树立良好企业形象，打造先进示范案例……

三、出题方向

（一）你怎么看？

1. 近日，河南许昌胖东来茶叶超市因销量太大，为稳定质量和避免员工太累，宣布员工将提前

3小时下班，冲上了网络热搜。值得注意的是，这不是胖东来第一次上热搜：每周二闭店休息、给员工发“委屈奖”、所有售卖商品均可无理由退换……这家企业对员工管理人性化、对顾客关怀备至，一直保持着良好的声誉被誉为零售界的“常青树”。对此，你怎么看？

◎审题判断——你怎么看？（社会现象类）——答题结构【点题/破题--原因--意义--过渡--措施--结尾】

◎解题思路

第一步——点题/破题：

胖东来老板于东来曾经说过一句话，说出了该企业受人尊敬的关键：“我们无非就是善良了一些，真诚了一些。”善良与真诚，听起来很简单，但却道出了现代企业应具备的重要素质：企业是社会的重要细胞和组成部分，因此既承担经济责任和法律责任，也应承担社会责任和道德责任。

第二步——原因分析：

胖东来的火爆背后，蕴藏着多方面的原因：

第一，卓越的产品品质：胖东来在产品采购、生产、销售等各个环节都严格把控质量关，确保每一件产品都符合高标准的质量要求。这种对品质的执着追求，使得消费者在购买胖东来的产品时能够放心，从而赢得了消费者的信任和忠诚……

第二，人性化的服务理念：胖东来始终坚持“客户至上”的服务理念，致力于为消费者提供贴心、专业的服务。无论是售前咨询、售后服务还是中间的物流配送，胖东来的服务团队都以高度的热情和专业素养，为消费者提供了一流的服务体验……

第三，爱护员工的企业文化：胖东来始终坚持以人为本的管理理念，关注员工的成长和发展。公司为员工提供了良好的工作环境和福利待遇，激发了员工的工作积极性和创造力。这种人性化的管理方式，不仅提高了员工的工作效率和工作质量，还增强了公司的凝聚力和向心力……

第三步——意义分析：

胖东来的火爆，也带来了多方面的影响：

其一，提升消费者体验感受，持续健康创造经济效益。胖东来细致无微的服务给予消费者满满安全感和信任感；其管理制度在一定程度上保障了食品质量安全；真诚的服务原则温暖人心，吸引消费者再次消费，积攒回头客，创造经济收益的长效机制……

其二，保障员工合法权益，提升员工主人翁意识。保证员工薪资和休息，提升员工幸福感和归属感；顾及员工心理感受；减少员工流动率；从内而外提升员工爱岗敬业的精神，从而进一步提升工作效率，保障工作质量，发挥管理模式的长效机制……

其三，树立良好企业形象，打造先进示范案例。胖东来的难能可贵及火热出圈，提升该企业的知名度；消费者的认可作为最好的嘉奖，该企业赢得了良好的口碑，消费者口口相传的好口碑等“无形资产”可以转化为企业的竞争优势；树立良好典型案例，以群众视角和舆论倒逼其他企业改革创新……

第四步——过渡：

胖东来在积极履行道德责任时建立起了良好的形象和声誉，为企业汇聚起长青力量。要放大胖东来带来的正面效应，需要全社会的参与：

第五步——措施建议：

首先，企业履行道德责任的主导力量，企业家必须认识到，只有更加人性化地对待员工，理解员工，主动保障好员工权利，增强员工的归属感和幸福感，才能降低员工流动率，才能赢得各方认可，夯实企业稳定发展的基础……

其次，利用社交媒体营销和口碑传播。通过各种有趣的宣传，提升企业知名度；增强互动性与社交体验，在超市内设置一些趣味十足的互动区域，例如试吃台、拍照区等，使顾客不仅仅是为了购物而来，更是为了享受一种愉悦的购物体验……

最后，根据自身确定精准的市场定位，要想在激烈的市场竞争中立足，最本质的还是满足消费者对企业产品的期待和需求。提供与众不同的产品和服务，在众多竞争对手中脱颖而出……

第六步——结尾：

对于积极履行道德责任的企业，全社会应有鲜明倡导，消费者也会给予更多肯定，相反对于那些精于玩弄规则、漠视道德责任的企业，社会舆论也要旗帜鲜明地予以谴责，最终形成“得道多助，失道寡助”的良好氛围，让市场实现“良币驱逐劣币”的良好态势。