新商界 NEW BUSINESS CIRCLE WEEKLY
安徽商报社主办
3版 安徽商报
您也可登录本报官方微信阅读更多信息
2024年12月18日 星期三 | 第279期 |
栏目策划 杨宇坤 | 组稿 潘艳刚 | 编辑 陈卫华 | 版式 汤宜云 | 校对 胡威坤

永辉超市“拜师”胖东来后啥模样？

元新闻记者探访合肥门店 发现商品结构变化较大、服务变优

元新闻 深读理解世界
投稿、投诉邮箱 yuan_News@163.com
微信 YXW20231204

12月15日一大早，27岁的合肥市民张默直奔离家近10公里的合肥滨湖方圆荟购物中心，C区一楼，是按照胖东来模式调改后的永辉超市。合肥永辉超市方圆荟店经营面积共7200平方米，是合肥第三家“爆改”后的永辉超市，同时也是永辉超市在安徽面积最大的卖场，是全国经营面积和商品品类更加丰富的调改店之一。

“超市整体变化还是非常明显的，调改后的商品多了，服务好了，感觉更像山姆、盒马之类的高端超市了。”在“胖永辉”购物后的张默作出了这样的评价。

近年来，胖东来超市因对员工的关怀以及对顾客的贴心服务而出圈，被誉为“超市界的天花板”。有业内人士指出，胖东来的模式对零售行业后续发展起到了很好的借鉴作用。

为了适应零售市场的变化，今年以来包括永辉超市等多家上市公司主动向同行胖东来学习，积极转型、调改。

爆改后的永辉会追上“胖东来”吗？日前，元新闻记者前往永辉超市方圆荟店进行了探访。

爆改“胖永辉”

调改后的永辉与之前有何不同？最直观的便是区域分布。

12月13日，元新闻记者走进永辉超市方圆荟店，一楼的入口被改成了烘焙区和熟食区域，一进入超市就能感受到面包糕点的香气。

一楼主要为蔬菜、水果、肉类、海鲜、熟食等区域。不用等回家，现场就可以加工，超市还设有海鲜厨房、休息区与餐饮区，消费者可根据需求打包或堂食，中午与晚上还会为消费者提供中式快餐。

超市分为两层，每一层都设有服务台和收银台，方便结账和客诉的处理。

超市负一楼开辟了一块“胖东来自有品牌专区”，售卖DL酸奶水果燕麦脆、DL100%复合果汁、DL宝丰自由爱（白酒）、DL饮用天然矿泉水等多款胖东来系列爆品。永辉优选自有品牌专区产品同样琳琅满目。

超市内，四处可见“我们大多数是新员工，技能还不成熟，服务有不周到的地方，我们会加快成长，请大家多谅解！”“不好吃，请告诉我们！我们将竭诚为你办理调/退货服务”等温馨提示。

仔细观察还可以发现，店内新增了许多与顾客交互的元素。如相关售卖区增加烹饪方式的提示语，食材用作香烤还是煲汤、回家后如何制作等，均有详细的介绍。不少商品货架上还增加了相关提示，如看颜色、摸表皮、看大小等，让顾客可以更放心地购物。

调改后的门店对商品的新鲜健康提出了更高要求。果切等商品遵循468原则，切好后超过4小时八折、6小时六折、8小时下架。叶菜、肉禽、水产等部分商品也会根据当天情况做日清折价。

销售额增长400%

11月4日闭店后，经过24天的改造，合肥滨湖方圆荟永辉超市于11月28日重新开店，开业当天，距离商场开业还有1个小时，合肥永辉超市滨湖方圆荟店外已经人头攒动。9点半，商场正式开业，人群如潮水般涌进商场。

12月13日，永辉超市方园荟店店长王怀唱向元新闻记者表示，升级半个月以来，每天都是客流量火爆，周末客流量过大时还会采取临时限流方式保障顾客消费体验。“我们开业前四天，整体销售额增长了大约400%。”

当晚9点，元新闻记者再次来到永辉超市方圆荟店，虽没有采取限流，但一楼收银台依然排起长队，烘焙区域大部分商品已售罄，柜台上摆放着“今日已售罄”的温馨提示，此外，熟食、生鲜区域货架也已经基本售空。

一名超市工作人员称，每天晚上熟食、烘焙类商品基本上都可以卖完，对于未能售出的商品，不会次日再次出售。“一般我们生鲜七点多开始打折，九点就已经所剩无几了。”

此外，在餐饮区域，依然有部分食客在就餐区吃饭，刚刚下班的王先生表示，“冬天外面太冷了，在路边摊吃就不是很方便了，来永辉吃一点垫垫肚子刚刚好，还可以带一些打折商品回家。”

“我们在人、货、场三个方面进行了改动。”

王怀唱表示，调改后超市在员工关怀上做出了提升，提高了工资水平，缩短了工作时长，延长了年休假时间。“调改后，我们门店员工的最低工资基本都是每月4500元，一线员工工资普遍增长，并且升级改造了员工休息室、更衣室、培训室和办公室，大大改善了员工的工作环境。”

同时，调改后还将商品内容优化，围绕“安全”“品质”关键词，在合理定价的基础上，将商品大幅“换新”。王怀唱介绍，重新开业的合肥滨湖方圆荟永辉超市，学习胖东来模式后，淘汰了过时商品，新增胖东来网红产品。

此外，元新闻记者了解到，作为全国已开业调改店中唯一一家配备服装经营的门店，该店还能提供烫熨衣服、裁剪裤边、缝扣子等服务，方便居民生活。与此同时，居民还可以在超市便民服务区享受免费测量身高体重、测血压、测视力等服务。

自有品牌崛起

乘着胖东来这一东风，永辉不仅商超布局改变了，“永辉自营品”商品也越来越多，吸引众多消费者前来选购。

早在2018年12月起，永辉超市便正式推出自有品牌“永辉优选”。截至2024年9月30日，自有品牌营收14.99亿元，占比2.75%，合计279个，其中生鲜84个，食用品195个。

如今，永辉自有品牌矩阵更加丰富，推出了“田趣”“优颂”“馋大狮”“辉妈到家”等多个品牌。

在合肥永辉方园荟店内，永辉自有精酿“咏悦汇小酌”就被引入，价格9.9元，和胖东来精酿一样成为“爆品”。

今年，永辉超市在学习胖东来先进经验的同时，永辉供应链也同步启动变革，开发永辉优选玉米油5L、永辉优选洁面柔巾60抽、永辉优选酵素洗衣液3kg等自有品牌产品，以更好的品质满足顾客的需求。

王怀唱介绍，调改后永辉优选+自有品牌，占比7%左右。据统计，方圆荟永辉超市滨湖店原商品数16655个，下架单品数10860个，下架比超过65.2%；重新规划单品数15423个，新增商品数10090个，新增单品占比65.4%，梳理后商品结构达到胖东来商品结构的80%。

停不下来的“调改”

据元新闻记者了解，春节前夕，永辉超市调改店数量将增至40到50家。

早前，合肥永辉超市东风大道店、庐阳区万象汇店已经按照胖东来模式自主调改并重新对外营业，深受消费者欢迎。据官方数据公开信息，合肥庐阳万象汇永辉超市重新开业当天，日均销售额同比增长超6.6倍，日均客流同比增长超4倍。

今年5月，胖东来决定对永辉超市进行帮扶。当时，胖东来创始人于东来建议把经营不好或是没能力经营好的店关闭，把有条件调改的店调好。

从5月初确定学习胖东来调改，到9月名创优品出资62.7亿元收购公司控制权，连连的流量曝光下，今年以来，永辉超市颇受市场关注。

根据此前多家永辉调改门店公布的短期数据来看，各方面改善效果明显。永辉公布的数据显示，以北京喜隆多店为例，该门店开业首月累计销售额达4110万元，日均销售132.6万元，较改造前日均28万元提升了近5倍；客单价126元，相比改造前的70~80元提升近60%。

“学习胖东来有捷径，唯一捷径就是我们足够真诚。如果没学好，是我们还不够真诚。”近日，在2024联商东来总裁班期间，永辉超市副总裁兼全国调改小组负责人王守诚表示，“员工的状态是调改的底气。”

“截至11月底，永辉超市已关闭212家门店，调改20家门店，覆盖全国12个城市。”

永辉超市自2021年出现上市以来首次营收下滑和首次净利润亏损后，营收连续3年下滑，净利也连续亏损，3年的亏损总额超过80亿元。直到今年12月初，永辉超市股票在4个交易日内录得3个涨停，股价创三年以来新高，近一个月以来，涨幅达到26.45%。在向胖东来学师的路上，永辉超市已经尝到了甜头。

元新闻记者 刘晓然 徐宏博