

# 内蒙古自治区物业管理协会文件

ᠨᠢᠮᠤᠭᠣᠯᠠᠳᠤ ᠵᠢᠨᠠᠭᠤᠰᠤ ᠵᠢᠨᠠᠭᠤᠰᠤ ᠵᠢᠨᠠᠭᠤᠰᠤ ᠵᠢᠨᠠᠭᠤᠰᠤ ᠵᠢᠨᠠᠭᠤᠰᠤ

内物协（2024）11号

## 关于举办《跨界参访——向“胖东来”学习人性化的极致服务研学营》的通知

各会员企业、相关单位：

为帮助企业打破传统管理理念和经验，增强顺应时代变化的迭代能力以及差异化运营的竞争能力，通过解码胖东来的服务体系，了解“胖东来现象”背后的底层逻辑，知悉服务战略以及服务创新在当下的竞争地位，内蒙古自治区物业管理协会委托山东房地产教育培训中心定于4月10日—12日在河南省举办跨界参访——向“胖东来”学习人性化的极致服务研学营，助力企业持续发展，现将具体事宜通知如下：

### 一、组织机构

主办单位：内蒙古自治区物业管理协会

承办单位：山东房地产教育培训中心

## 二、活动对象

物业企业董事长、总经理、副总经理以及分管战略规划、人力资源、运营管理等高层管理人员（建议公司核心领导班子团队参加，学习落地效果更佳）。

## 三、活动时间、地点

1. 时间：2024年4月10日—12日（10日12:00—13:30住宿酒店报到）；

2. 住宿地点：许昌市三鼎华悦大酒店（地址：河南省许昌市魏都区文峰中路89号，电话：13569965652）。

## 四、活动收益

1. 透过现象看本质，揭示“胖东来现象”背后底层逻辑；
2. 重点项目对标研学，身临其境感受其人性化极致服务；
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）实地参观胖东来时代广场（4月10日下午）

1. 专业讲师带领参观胖东来时代广场店，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. 亲身体验及感受胖东来企业文化给员工和客户带来的触动；
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。

## **（二）主题分享：“胖东来商界顶流”的十大制胜法宝 （4月11日）**

### **第一章 企业赢在服务营销创新**

1. 重新认识服务营销的地位
2. 服务创新是差异化竞争的源头

### **第二章 胖东来为何能成为“商界顶流”**

1. 许昌不落的“胖东来现象”
2. 于东来：一个有哲学情怀的“鬼才”企业家
3. “胖东来十大现象”的背后本质

### **第三章 胖东来的十大制胜法宝**

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

### **主讲老师：黄老师**

同济大学 MBA 特聘讲师、企业营销战略与创新导师

30 余年企业营销管理实战经验，擅长领域：营销创新、市场与营销战略、服务营销、客户管理、商业模式创新等；授课内容系统专业、深入浅出，授课风格多以前沿实战案例启迪学员，提升学员落实运用的能力。

### **（三）郑州市标杆物企项目参访（4月12日）**

走进河南亚新物业服务集团有限公司和正商服务集团两家郑州市标杆企业进行项目参访，深度学习其在红色物业、服务体系、团餐运营等方面的先进模式和优秀经验。

项目名称	项目介绍
新时代·亚新红色物业创新实践基地	基地面积超2000平米，系统展示了当地红色物业发展历程以及在深化红色物业创建工作上的具体措施及部分优秀实践案例。
亚新橄榄城润泽园	项目先后荣获“中国物业服务行业示范基地”“河南省物业服务力住宅标杆项目”“河南省智慧物业创新服务典型案例”“郑州市物业服务质量示范项目”等20多项荣誉。
正商祯瑞上境	是正商集团布局的豪宅项目鼎立之作，依托此豪宅系列项目，正商服务先后荣获“2023中国高端物业服务领先企业”及“2023中国特色物业服务领先企业—河南豪宅管理专家领航者”两项荣誉。
正商经开广场	项目多次获得“河南省优秀示范物业管理项目”及“郑州市商写服务标杆”的荣誉，并连续多年满意度超97分。

## 六、相关费用

1. 考察费：会员单位 2880 元/人、非会员单位 3280 元/人（含授课费、场地费、项目考察费、租车费、资料费，11 日 12 日午餐费等），企业 2 人参加享 9 折优惠，4 人参加享 8.5 折优惠。请通过银行汇款的方式交纳考察费，汇款时请务必注明“内物协+胖东来研学营+姓名”。

账户名称：山东房地产教育培训中心

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：3700 1612 2020 5014 9910

2. 住宿费：标准间/单间 370 元/间·天（含早餐），

住宿费报到时统一至前台办理，发票由酒店开具。

3. 企业内训单位在尊享既定免费培训名额的基础上，如新增报名，可享培训费 9 折优惠。

4. 协会也将为参加培训的会员企业记录会员积分。

## 七、活动报名

1. 为保证本期研学营质量，活动限额 80 人，额满为止；

2. 请参加人员于 4 月 7 日前扫描右侧二维码，填写并提交报名信息，完成线上报名。



3. 联系人：内蒙古自治区物业管理协会

张 丽 13674836281

山东房地产教育培训中心

张 鑫 13376408994

附 件：1. 研学营日程安排

2. 三鼎华悦大酒店路线指引

内蒙古自治区物业管理协会

2024 年 4 月 3 日



附件 1:

## 跨界参访——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
4月10日 (周三)	12:00-13:30	学员报到, 领取资料	会务组	酒店一楼 大堂
4月10日 (周三)	14:00-17:00	胖东来时代广场 实地参观	专家 讲解	时代广场
4月11日 (周四)	08:30-11:00	企业赢在服务营销创新	黄老师	二号楼五楼 1号会议室
		胖东来为何能成为 “商界顶流”		
	11:30-13:30	欢迎午宴	会务组	待定
	14:00-17:30	胖东来的十大制胜 法宝	黄老师	二号楼五楼 1号会议室
4月12日 (周五)	08:30-10:00	许昌—郑州	会务组	大巴车 统一前往
	10:00-12:00	河南亚新物业 标杆项目参访		项目现场
	14:00-16:00	正商服务集团 标杆项目参访		
	16:00以后	自郑州市返程		

附件 2:

## 三鼎华悦大酒店路线指引

### 一、火车许昌东站至酒店

1. 乘坐公交 11 路/4 路高铁东站上车（火车站公交枢纽方向），到文峰路文会街东口站下车，步行约 200 米即到；
2. 乘出租车前往，费用约 15 元。

### 二、火车许昌站至酒店

1. 乘坐公交 11 路/4 路火车站公交枢纽站上车（高铁东站方向），到文峰路文会街东口站下车，步行约 200 米即到；
2. 乘出租车前往，费用约 10 元。

### 三、郑州新郑国际机场至酒店

1. 新郑机场（郑许线）地铁站-G 口乘坐郑许线（许昌东站方向）到许昌站地铁站-A 口下车，乘坐公交 11 路/4 路高铁东站上车（火车站公交枢纽方向），到文峰路文会街东口站下车，步行约 200 米即到。
2. 乘出租车前往，费用约需 120 元。