

饲料业的技术服务

Kenneth Chin 和 Yeo Keng Joon 著 Global Biotechnology SDN BHD

如今，主要畜产国家内的饲料业正在变得愈来愈具有竞争性。因此，饲料加工商和饲料营销商必须认识到，应该将自己从竞争中脱离出来。一个经试验证明成功的方法是利用技术服务作为各种产品有效的营销工具。饲料公司优秀的技术服务应能使饲养场提高其生产率：提高动物的生长率、改善饲料效率、降低死亡率、降低生产成本以及充分利用自己的设施和资源。

由于饲料开支是饲养场生产总成本开支中所占比例最大的一个成本项目，所以，挑选最适的饲料供应商就是成功获利的最重要的因素。质量始终优良如一的饲料，并且其价格也合理，还有优良的技术服务作为支持，这些就是优秀的饲料加工商与平庸加工商的区别所在。许多成功的饲料公司都采用提供最佳技术服务的策略作为重要的营销工具以增加自己产品的销售量和市场占有率。

为了使饲料公司能够提供优良的技术服务，应该明确界定所有服务人员的作用和活动内容：

销售代表

多数饲料公司都派出自己的销售代表，通过他们将自己的公司介绍给可能的客户从而促进饲料的销售。一旦达到了销售的目的，销售代表还负责向客户收取这批货物的货款，并确保客户既不超过赊销期限也不超过赊销限额。此外，销售代表还应负责处理客户的投诉，并将这些投诉反馈给饲料公司以便采取行动。销售代表还应监测饲养场的饲养效果，将此作为饲料产品效果的度量，同时将此作为判断饲养场支付能力的依据。

兽 医

许多大型饲料厂还聘请兽医在饲养场有需要时对该场的疾病问题进行诊断，并就治疗措施提出建议。有能力的兽医还就每个饲养场应采取的预防措施提出建议以提高动物的存活率，并且支持成功的饲养场必须持续执行的保健计划。

技术顾问

我们在本文中主张，应该将一类技术服务人员称为技术顾问。这一类专家可能是访问饲养场的人员中最重要的一类，可被称为饲养者的良师益友。每一个饲养场都应该有技术顾问作为饲料公司和饲养场之间的联系人。技术顾问对饲料公司和饲养场负有调查了解所用饲料产品总效果的责任，他们应该是经常提供咨询并定期访问饲养场因而受到客户信任的顾问。

技术顾问的作用是就饲料和饲喂系统、畜舍设计、舍内环境控制、畜种和后备家畜的选择、免疫接种和卫生防疫、生产数据档案等诸方面提供咨询意见，同时确保饲养场能按咨询意见行事。这一作用还应扩展到帮助饲养场计算统计这些措施的结果以及财务状况的结果，并将这些结果同预期的结果进行比较；同时还应分析场内的弱点以便在下一个生产周期中加以避免。

训练有素的技术顾问能够提供上述所有的服务，他将成为饲养场获取强有力支持的来源，从而无疑会使公司得到客户的充分信任。饲料公司通过这一活动还会获得别的好处，使本公司的营养计划和研究计划得到宝贵和及时的信息反馈，从而提高公司对实际情况的变化作出迅速反应的能力。定期举行座谈会，还可向饲养场提供更多的技术服务，可在座谈会上向饲养场介绍遗传、管理方法、饲养场设备等多方面的新技术和成熟的技术。不同的技术顾问通常管理着

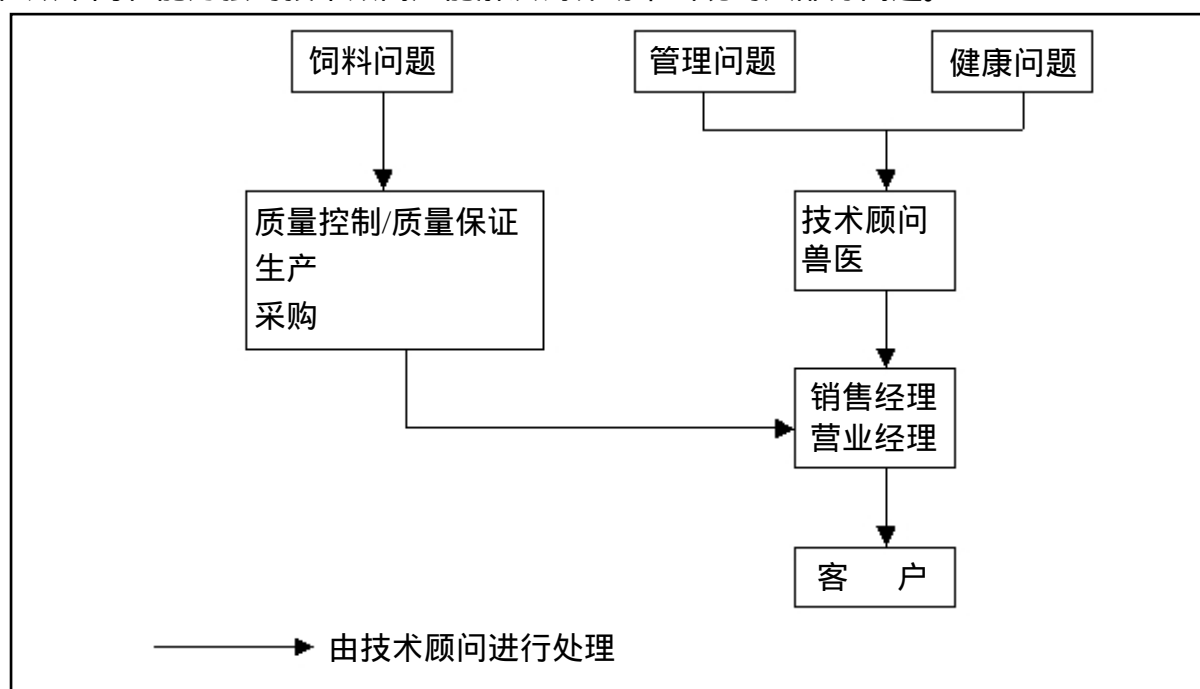
不同地区的饲养场，现已成功地利用一些座谈会来比较不同地区饲养场的饲养结果。这种性质的做法在伙伴客户之间灌注了健康的竞争精神，并且促进了思想和经验的有益交流。技术顾问若要不辜负客户对其作为良师益友的期望，他就必须表现出一个聪明而可靠的顾问形象，要能在总体上使客户感到满意。他应能满足客户的需要，并且应成为饲料厂和客户之间的中间人。他还应能够为饲养场将场内的技术状况、财务状况、销售状况和人员状况结合起来进行综合分析。

因此，挑战在于能否招募到可将其培训成高效率技术顾问的高素质技术人员。这些候选人必须具备畜牧兽医知识，必须具有与人交往的良好技巧，还必须具有友好、真诚的态度。必须培训他们掌握解决问题的强大能力，因为这是一个良师益友经常要碰到的事情。还必须定期进行培训，以便跟上环境和技术的变化。技术顾问还必须具备优良的产品知识，以便能够就饲料和饲养方案的问题向饲养场提出咨询意见。

应该明确地了解饲养场内每一种动物的性能标准，并对动物的性能进行严密监测。在技术顾问的帮助下，饲养场就应该能够规划自己的饲料需求，从而使饲料厂能够制定其供货计划并且协调好送货日程。必须勤于记录动物的生长性能，比如日增重（或周增重）、成活率以及饲料效率，等等，从而能够采取迅速而适当的行动来纠正重大的偏差。

处理投诉

优秀服务人员的关键素质就是解决问题和处理投诉的方法。投诉处理得好，问题解决得好，就会为公司和品牌带来信誉。服务人员必须受到良好的培训，以便能够处理困难的问题以及对付难缠的顾客。这一点对于饲料业来说特别重要，因为这里还牵涉到活的动物。有许多报告表明，如果能迅速作出反应并且迅速采取有效措施，那么许多饲养场内的大量死亡原本是可以避免的。对于疾病和生长率问题反应迟缓，比如，不能在数天之内解决问题，或者，在有些情况下，不能在数小时内解决问题，就会给饲养场带来重大损失。下图描绘了饲养场内常见的问题以及解决这些问题的渠道。图中将问题作了分类，以及解决这些问题的组织结构。反应的速度通常主要取决于各有关人员的主动性、能动性、能力和机智。为使技术顾问能有效发挥良师益友的作用，客户和饲料公司之间所有的联系都应如下图箭头所示由技术顾问进行处理。实际上，一位效率高和能力强的技术顾问应能解决饲养场中出现的大部分问题。



优质技术服务的关键所在

随着信息技术的进展,饲料公司还应改善与饲养场之间的联系,方法是更好地利用计算机软件从每一家接受服务的饲养场中收集性能数据并加以整理以供分析,同时计算出其与预期的性能表现和行业平均水平的偏差。必须对饲养场进行定期的视察,以根据所收集的数据就应采取的措施提出咨询意见。还可以快报的形式或者通过国际互联网(Internet)电子邮件发布地区性的平均数据以及全国的平均数据。饲料公司还应在互联网上建立网页以发布新产品以及公司研究开发计划导致的技术进展和变化,还可以利用国际互联网、定期的快报以及讨论会进行促销。

技术顾问掌握着饲料公司向饲养场提供优质服务的钥匙。通过技术顾问,饲料供应商可在任何交易成交之前对饲养场的技术能力进行评估。技术顾问还可利用适当的数据文献持续地对饲养场的性能进行监测,并且帮助饲养场实施有效的措施以获取可增加饲养场收益的良好效果。技术顾问对于饲养场性能任何偏差的紧迫感和作出迅速反应的能力,对于其作为良师益友的作用来说是极为重要的。他的工作效率还有助于确保饲料质量的始终稳定如一,并且向饲料公司提供有用的信息反馈以促使其向畜禽饲养业提供价廉物美的饲料产品。

技术顾问的素质及其工作效率不可避免地会向畜禽饲养界勾勒出饲料公司的形象。

(秦崇德 译)