

会员登录

用户名:

密码:

验证码: 9700

- 相关文章**
- 灰色多层次综合评价模型在饲...
 - 试析饲料企业战略中的专业化...
 - 对饲料行业企业发展的一点思...
 - 饲料企业如何建立和完善质量...
 - 选准赢利模式打造饲料企业核...
 - 民营饲料企业内部控制制度存...
 - 饲料企业如何培育核心竞争力...
 - 饲料企业人才流失原因及对策...
 - 论民营企业与民营饲料企业...
 - 饲料企业的环境分析

合作伙伴














 **谈饲料企业的技术服务**

作者:胡旭东 期号:2006年第23期

随着经济的全球化,中国饲料业在经过了二十几年的快速增长之后已进入了发展的关键时期,经营风险陡然增大。目前,我国的许多饲料企业在如何完善企业的经营管理和提高企业的经营效益方面还存在着诸多亟待正视和解决的问题,比如技术产品同质化严重、饲料行业的无序竞争愈演愈烈、行业平均利润下降以及突发事件的影响等等。这些因素都对我国的饲料企业提出了严峻的挑战。因此,研究如何构建饲料企业的竞争优势,实现可持续发展,是许多饲料企业共同关注的焦点。实践证明,加强技术服务工作,提高技术服务水平,是饲料企业实施差异化的有力武器,是提高企业竞争力的重要手段。

1 技术服务在饲料企业中的重要地位
在现代营销学中,非常强调以客户的需求为中心。技术服务作为服务的重要组成部分,在饲料行业显得尤为重要,用户对技术服务的需要比对消费品等行业要高的多,其成败关系到企业的生存和发展。

在饲料市场上,不同厂家产品的性能、质量差距越来越小,饲料产品的同质化趋势日益明显,客户选择越来越受到品牌和服务(包括技术服务)的影响,换句话说,没有品牌和服务作为附加值的饲料产品,将被市场抛弃。可见,加强技术服务,提高饲料产品的使用价值,促进企业与用户的沟通,增强客户的满意度是饲料企业参与市场竞争的最有力武器之一,而且随着市场的成熟,其重要性也日趋增加。

目前,饲料企业每年招聘大批的畜牧、兽医、动物营养及相关专业的学生进入公司,不断充实饲料企业的技术力量,加强技术服务水平。但真正从事饲料开发、产品试验和能解决客户棘手问题的人员还比较少,同时具有较强的实践操作能力,有一技之长的专家型人才很难引进。以宁波A饲料企业技术服务人员配备情况为例(如表1所示),可以看出,饲料企业应拓宽招聘渠道,设计有吸引力的薪酬制度,并且形成一个尊重人才、爱护人才的良好氛围,这需要企业高层的支持和较长时间的运作。

表1 宁波A饲料企业技术服务人员配备情况

人员配备	技术服务	产品推广	化验
有实践经验的专业人士	1名	-	-
本科学历	2名	2名	-
专科学历	-	3名	1名
高中学历	1名	-	2名

2 饲料企业技术服务方式的选择
饲料企业应根据客户的特点以及企业自身的资源优势,不断加强技术服务工作,提高客户对产品的满意度。为客户提供技术服务的方式是多种多样的,主要有以下几种。

2.1 通过提供完善的技术资料扩大企业的影响力
这是最通常的服务方式,包括企业简介、产品说明、使用注意事项、建议配方、产品主要营养成分含量及饲养管理指南等。这些技术资料通常由饲料企业专门印制后提供给客户,部分技术信息还可随产品包装物和标签等传达给客户。通过提供完善、详尽的技术资料,可以扩大企业的影响力,为产品销售打好基础。

2.2 积极走访客户拉近距离
这是指饲料企业派人直接到现场进行有关指导并接受客户咨询的一种技术服务方式,也是很受欢迎的一种比较常见的方式。通过现场咨询服务,可以根据实际情况切中要害地解决有关技术性问题;还可发现只有深入实际才能观察到一些不合理的问题,进而找到解决这些问题的有效方法;除此之外,还可以现场解答客户提出的有关技术性问题等。把服务送到客户家中,让客户感受到良好服务的益处,增进与客户之间的感情并建立牢固的供求关系,是现场咨询技术服务方式的真正意义所在。值得注意的是,一些在现场无法一时解答和解决的问题,应该在承诺的时间内给予解答和解决,因条件限制等原因无法解决的问题要及时给予客户可以相信的解释。

2.3 及时追踪产品使用效果有效促进企业与客户的信息沟通
企业的产品销售出去了,并不等于万事大吉,企业可以高枕无忧了。产品的销售仅仅是饲料企业营销工作的一部分。现代市场营销学中的产品整体概念告诉我们,完整的产品应包括产品核心层、产品实体层和产品延伸层。可见及时追踪产品使用效果,加强与客户的沟通是产品整体概念得以体现的集中表现。饲料企业应主动了解产品的使用情况,这种服务可以了解客户对产品使用效果的客观反映,为企业获得第一手资料提供最直接的途径;同时,通过这种服务还可使客户感到企业在重视和关心他,从而使客户对企业产生特别的好感。

2.4 实用高效的技术培训是提高客户忠诚度的保证
由于大多养殖户普遍存在文化素质低的问题,因而如何提高服务对象的综合素质,提高他们分析问题和解决问题的能力,就成为无法回避的现实问题。显而易见,与一个技术素质高的客户打交道,所销售产品性能的实现和技术问题的消化吸收就会变得容易而顺利;反之,与一个技术素质差的客户打交道,其产品技术含量的体现或进行某些技术性改造或调整,就有可能打些折扣。由于认识上的传统习惯改不掉,就会导致合作双方的不愉快,从而不利于企业的市场开发。所以,对客户进行各种形式的技术培训,提高客户科学使用产品的技能,就显得尤为重要。从企业战略角度来讲,这也是企业争取客户,从而提高自身竞争优势的有效途径之一。一般而言,饲料企业可采用集中培训、专题讲座、代培人员和现场个别培训等几种技术培训方式。

2.5 妥善处理客户投诉,将客户的抱怨降到最低
所谓客户投诉,是客户对企业产品质量或服务上的不满意而提出的书面或口头上的异议、抗议、索赔或要求解决问题等行为。美国提运公司副总经理玛丽安娜·拉斯马森提出过一个著名的公式:处理好客户投诉=提高客户满意程度=增加客户认牌购买的倾向=更高利润。道理是显而易见的,如果饲料企业能处理好因为自身行为过失所导致的客户投诉的话,客户不仅不会远离企业,相反地,他们会认为这是一家值得信赖的企业,从而提高客户的满意度,成为企业的忠诚客户。

不论是何种客户投诉,饲料企业在接到客户投诉后,应本着“及时到场、认真解决、客户满意”的原则和“大事化小、小事化无”的方针去处理客户投诉,应将处理投诉当作技术服务中重要的一环来对待。妥善处理客户投诉会增强客户对企业的信任,提高企业的声誉;另一方面,针对客户提出的一些问题,可以使企业产品质量得到进一步的改进和提高,为研制市场上需求的新产品提供宝贵的线索。如果企业对客户投诉处理不当,将严重损害企业形象,而失去客户信任是企业之大忌。因此饲料企业必须重视客户投诉处理,建立企业危机预警机制。

3 小结



总之，提高技术服务水平是创建饲料品牌的关键，是提升产品质量的保障、是饲料企业与客户进行沟通的重要纽带，是饲料企业构建竞争力的重要举措。

(编辑：崔成德，cuicengde@tom.com)

...评论...

发表
评论

*40字以内

提交

重置

[关于我们](#) | [网站导航](#) | [友情连接](#) | [联系我们](#) | [会员须知](#) | [广告服务](#) | [服务条款](#)

版权所有:饲料工业杂志社 Copyright © [Http://www.feedindustry.com.cn](http://www.feedindustry.com.cn) 2004-2005 All Rights 辽 ICP备 05006846号

饲料工业杂志社地址：沈阳市皇姑区金沙江街16号6门 邮编：110036 投稿：E-mail:tg@feedindustry.com.cn 广告：E-mail:ggb@feedindustry.com.cn

编辑一部：(024) 86391926 (传真) 编辑二部：(024) 86391925 (传真) 网络部、发行部：(024) 86391237 总编室：(024) 86391923 (传真)