



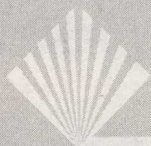
全国农业职业技能培训教材

饲料营销员

农业部人事劳动司
农业职业技能培训教材编审委员会

组织编写

 中国农业出版社



全国农业职业技能培训教材

饲料营销员

农业部人事劳动司 组织编写
农业职业技能培训教材编审委员会

中国农业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

饲料营销员 / 农业部人事劳动司, 农业职业技能培训教材编审委员会组织编写. —北京: 中国农业出版社, 2006. 11

全国农业职业技能培训教材

ISBN 7-109-11272-1

I. 饲... II. ①农...②农... III. 饲料-市场营销学-技术培训-教材 IV. F762.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 139354 号

中国农业出版社出版

(北京市朝阳区农展馆北路 2 号)

(邮政编码 100026)

责任编辑 段丽君 殷 华 薛允平

中国农业出版社印刷厂印刷 新华书店北京发行所发行

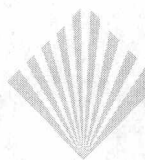
2006 年 11 月第 1 版 2006 年 11 月北京第 1 次印刷

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 29

字数: 662 千字 印数: 1~5 000 册

定价: 80.00 元

(凡本版图书出现印刷、装订错误, 请向出版社发行部调换)



农业职业技能培训教材 编审委员会人员名单

主 任 梁田庚

副主任 张凤桐 张玉香 魏百刚

委 员 (以姓氏笔画为序)

王秀忠 白金明 刘天金 刘恒新

孙喜模 杨培生 李玉荣 李立秋

张合成 陈伟生 陈萌山 宗锦耀

贺祖年 夏学禹 龚菊芳 傅康俊

颜小军



畜牧饲料行业职业技能培训教材 编审领导小组

组 长 王宗礼 谢洪军 谷继承
副组长 何新天 方 军 周 清 向朝阳
成 员 (以姓氏笔画为序)
孔 亮 王晓红 毛德志
刘继业 何兵存 莫广刚



《饲料营销员》职业技能培训教材 编 审 人 员

主 编 张炳亮 张成元 胡广东 王艳阳
编 者 王福强 王澍根 王京崇 孙 楼
栗胜兰 张桂萍 张云生 张浚海
李桂华 宋之波 苏成文 徐衍胜
审 稿 方 军 凤懋熙 杜明宏 李卫华
李祥明 李振田 陈 强 陆云霞
李复煌



言

我国饲料工业经过 20 多年的发展,已成为支撑畜牧养殖业健康发展的国民经济重要产业。随着饲料工业的快速发展,饲料营销的技巧和服务质量需要快速提升,饲料营销员的技能和素质水平已成为饲料企业健康发展的关键,培养一批熟悉饲料营销理论知识,并熟练掌握饲料营销技能的饲料营销员对我国饲料工业的持续、健康、稳定发展具有十分重要的意义。为适应饲料工业营销员培养需要,在国家有关部门的指导下,我们编写了本教材。

本教材吸收了现代营销技术新的理论和实践研究成果,本着精炼理论、强化应用、培养技能的原则,主要讨论和阐述饲料营销实践中的各类技术性问题;教材内容涵盖面广、深入浅出、实例丰富,以饲料营销领域的实际应用为目标,体现了知识性、综合性、应用性和实践性;根据农业部对饲料营销从业人员培养目标的要求,在内容处理上注重理论与实践有机结合,着力于培养饲料营销员综合应用能力和实际操作能力;在教材体系编排上,以营销活动过程为基本线索,环环相扣,前后衔接,力求系统性和完整性;对饲料营销各项技术和技巧的阐释从原理出发,通过对比、分析,以达到启发创造性思维开发和技术创新能力培养的目的。本教材能够满足饲料营销岗位从业人员和饲料营销相关工作人员的学习需要,同时也可作为高职高专市场营销专业的教学参考教材。

本教材分为四大部分,第一部分基础知识为公共学习的内容,是各级饲料营销员都应掌握的内容,第二、三、四部分分别是初级、中级和高级饲料营销员掌握的内容。各章均有知识要点、能力要点和复习思考题。

本教材由山东饲料监察所和山东畜牧兽医职业学院主持编写。农业部人事劳动司、全国饲料工作办公室、中国饲料工业协会、农业部职业技能鉴定指导中心和山东省畜牧办公室有关领导，对教材的编写和审定给予了大力支持和指导，谨此一并表示诚挚谢意。

由于编写仓促，编者水平有限，书中难免存在疏漏之处，敬请同行专家和广大读者指正。

编 者

2006年8月

饲料营销员职业技能鉴定教材编写说明

随着饲料工业的快速发展，饲料营销员已成为饲料行业的重要岗位。为适应饲料行业发展的需要，提高饲料营销员的职业技能水平，特编写本教材。本教材是根据《饲料营销员国家职业技能标准》的要求，结合饲料营销员的实际工作，编写而成的。教材内容力求做到理论联系实际，重点突出，循序渐进，由浅入深，力求做到科学性、实用性、先进性的统一。教材共分四个部分：第一部分为职业道德与法律法规；第二部分为饲料基础知识；第三部分为饲料营销基础知识；第四部分为饲料营销实务。教材可作为饲料营销员职业技能培训教材，也可作为饲料营销员的自学教材。教材编写过程中，参考了有关文献资料，在此表示衷心的感谢。

目 录

前言

第一部分 基础知识

第一章 职业道德	2
第一节 职业道德基本知识	2
一、饲料市场营销职业道德	2
二、不良营销行为及危害	3
三、搞好良性营销行为的措施	6
第二节 饲料营销员职业守则	6
一、遵纪守法，敬岗爱业	7
二、讲求信誉，履行职责	7
三、质量为本，真诚守信	7
四、刻苦钻研，精益求精	7
五、文明经商，热情服务	7
六、严于律己，认真负责	8
七、维护企业与客户的正当利益	8
八、遵守公平竞争，公平买卖的市场规则	8
第二章 法律法规知识	10
第一节 合同法	10
一、合同的订立	11
二、合同的效力	15
三、合同的履行	17
四、合同的变更、转让和终止	19
五、违约责任	22
第二节 消费者权益保护法	23
一、消费者的权利	23
二、经营者的义务	24
三、消费者合法权益的保护	25

四、消费争议的解决	27
五、侵犯消费者合法权益行为的法律责任	28
第三节 产品质量法	30
一、产品质量法概述	30
二、产品质量的管理与监督	30
三、产品标准、产品质量与产品质量责任	31
四、产品质量监督	32
五、生产者、销售者的产品质量义务	33
六、产品责任	34
七、产品质量法律责任的构成要件	35
八、产品质量争议的处理程序	35
第四节 计量法	36
一、计量法概述	36
二、计量基准器具、计量标准器具和计量检定	36
三、计量器具的管理	36
四、计量监督	37
五、法律责任	37
第五节 饲料与饲料添加剂管理法规和规章	37
一、《条例》的宗旨	38
二、《条例》的主要内容	38
第六节 饲料与药物使用规范	40
一、允许使用的饲料添加剂	40
二、允许使用的饲料药物添加剂	41
三、禁止在饲料和动物饮用水中使用的药物	42
四、食品动物禁用的兽药及其他化合物	43
第七节 饲料标签和饲料卫生标准	44
一、饲料标签标准	44
二、饲料卫生标准	45
第三章 安全知识	47
第一节 安全用电知识	47
一、人体触电的形式	47
二、避免触电的措施	47
第二节 饲料安全生产常识	48
一、噪声污染与防治	48
二、粉尘危害与防治	49
三、饲料厂的卫生安全	51
第三节 防火防爆知识	52
一、防火防爆守则	52

二、防火防爆的技术措施	53
三、防火防爆的组织管理措施	53
第四节 预防意外事故	53
第四章 饲料与营养基础知识	55
第一节 饲料与营养的基本术语	55
一、饲料产品基本术语	55
二、营养知识基本术语	56
三、饲料质量基本术语	57
第二节 饲料营养基础知识	58
一、饲料养分的种类	58
二、养分的功能	59
三、饲料营养物质的消化与吸收	63
第三节 配方知识	66
一、饲料配方设计的原则	66
二、配方设计的方法	67
第五章 市场营销基础知识	72
第一节 市场营销含义	72
一、市场营销概念	72
二、现代营销的社会地位	73
三、饲料产品的营销特性	74
第二节 市场营销环境分析	76
一、市场营销环境分析概述	76
二、市场营销微观环境分析	76
三、市场营销宏观环境分析	77
四、目标市场的选择	78
第三节 市场营销策略的综合运用	82
一、市场营销策略	82
二、市场营销策略综合运用的步骤	86
三、市场营销决策的程序	87
第四节 饲料产品市场的现状	87
第五节 饲料营销员	89
一、饲料营销员的角色定位	89
二、饲料营销员的工作任务	90
三、饲料营销员的销售对象	90
四、饲料营销工作的基本原则	91
第六章 计量、计算工具的基本知识	94
第一节 计量秤使用知识	94
一、案秤	94

二、台秤	94
三、架盘天平	94
四、电子台秤	95
第二节 普通计算工具使用方法	95
一、计算器	95
二、计算机	96
◆ 第二部分 初级饲料营销员技能要求	
第七章 服务客户	100
第一节 接洽客户	100
一、社交礼仪	100
二、寻求潜在客户	105
三、问询客户需求	110
第二节 提供服务	112
一、信息服务	112
二、理货订货服务	113
第八章 推介饲料产品	115
第一节 饲料的分类知识	115
一、单一饲料	115
二、配合饲料	118
三、添加剂预混合饲料	119
四、浓缩饲料	120
五、精料补充料	121
第二节 饲料添加剂	121
一、饲料添加剂的概念	121
二、饲料添加剂的种类	121
第九章 销售饲料产品	130
第一节 销售准备	130
一、销售规范	130
二、客户预约	132
三、访前准备	134
四、需求鉴定	135
五、如何报价	136
第二节 销售实施	136
一、市场信息的收集	136
二、产品介绍	141
三、合同签订	142
四、货款回收	143

第三节 销售分析	144
一、销售总结	144
二、信息反馈	146
第十章 保管饲料产品	147
第一节 饲料产品陈列	147
一、产品陈列方式	147
二、陈列技巧和要求	147
第二节 饲料产品日常保管	148
一、不同饲料的保存要求	148
二、饲料贮存基本管理	149
第三部分 中级饲料营销员技能要求	
第十一章 服务客户	152
第一节 接待客户咨询	152
一、新产品推介	152
二、产品鉴别	152
三、受理客户信息与服务	152
第二节 处理客户投诉	154
一、处理客户投诉的原则	154
二、处理客户投诉流程	155
三、处理客户异议的基本方法	155
四、几种常见的客户投诉及处理方法	164
第十二章 推介饲料产品	166
第一节 饲料标签	166
一、标签的作用	166
二、饲料标签的主要规定	166
第二节 介绍饲料产品	168
一、饲料的正确使用方法	168
二、饲料的利用效果与潜在功效	172
三、饲料添加剂的安全使用常识	175
第十三章 销售饲料产品	177
第一节 销售准备	177
一、销售计划的制定	177
二、广告宣传实务	182
三、客户信用度分析	188
四、市场调查的内容与方法	189
第二节 销售实施	193
一、销售合同的签订	193

二、价格策略的实施	197
三、谈判的技巧与方法	203
第三节 销售分析	208
一、客户资料的整理与分析	208
二、网络营销的主要方法	209
第十四章 保管饲料产品	214
第一节 饲料产品的日常保管	214
一、饲料产品的感官鉴定	214
二、饲料产品质量跟踪管理	214
第二节 不合格饲料产品处理	215
一、饲料发生霉败变质的处理方法	215
二、饲料产品退换程序	216
第十五章 经济核算	217
第一节 销售核算	217
一、销售成本的核算与分析	217
二、销售活动的统计与分析	218
第二节 款项处理	220
一、欠款的处理方法	220
二、已被拖欠款项的处理方法	221
三、呆、死账的处理方法	222
四、法律诉讼	222
五、对大客户的账款管理	222
六、应收款项的处理技巧	223
◆ 第四部分 高级饲料营销员技能要求	
第十六章 动物饲养管理与常见病处理	228
第一节 猪和鸡的饲养管理	228
一、猪的饲养管理	228
二、蛋鸡的饲养管理	230
三、商品肉鸡的饲养管理	232
第二节 动物疾病病因学	234
一、疾病发生的原因	234
二、疾病发生、发展的基本规律	240
第三节 动物常见病处理	243
一、猪的常见病	243
二、肉鸡的常见病	245
三、产蛋鸡的常见病	246
第十七章 饲料产品营销	249

第一节 市场调研	249
一、市场调研过程	249
二、饲料市场预测	250
三、销售计划的编制	254
四、客户评估	254
第二节 饲料产品促销	257
一、客户购买心理分析	257
二、营销组合策略	258
三、促销方案的制定	262
四、网络营销	265
第三节 商务谈判	273
一、谈判技巧	273
二、项目谈判技巧	278
三、销售策划技巧	282
四、合同纠纷及处理	285
第十八章 保管饲料产品	289
第一节 特殊保藏要求饲料的特性	289
一、氨基酸类	289
二、维生素类	289
三、微量元素类	290
四、抗氧化剂类	291
五、防霉剂类	291
第二节 特殊要求饲料的贮藏	291
一、预混料的贮藏	291
二、油脂的贮藏	293
三、配合饲料的贮藏	295
第十九章 经济核算	296
第一节 库存分析	296
一、库存管理知识	296
二、库存与物流	299
第二节 营销力分析	304
一、销售分析	304
二、客户营销咨询服务	308
第二十章 培训与指导	313
第一节 人员培训	313
一、教案编写	313
二、培训技巧	314
第二节 营销管理	316

一、人员激励技巧	316
二、团队建设	321
三、绩效考核	326
四、市场管理	331
五、客户管理	340
第三节 饲料安全	348
一、影响饲料安全的主要因素	348
二、饲料安全问题基本特点	350
三、饲料中一些有毒有害物质的危害	350
四、保证饲料安全的措施	351
附录	353
附录一 中华人民共和国合同法	353
附录二 中华人民共和国消费者权益保护法	363
附录三 中华人民共和国产品质量法	368
附录四 中华人民共和国计量法	376
附录五 饲料和饲料添加剂管理条例	379
附录六 最高人民法院 最高人民检察院关于办理生产、销售伪劣商品 刑事案件具体应用法律若干问题的解释	383
附录七 饲料添加剂和添加剂预混合饲料产品批准文号管理办法	385
附录八 饲料添加剂和添加剂预混合饲料生产许可证管理办法	389
附录九 新饲料和新饲料添加剂管理办法	392
附录十 进口饲料和饲料添加剂登记管理办法	394
附录十一 动物源性饲料产品安全卫生管理办法	396
附录十二 饲料添加剂品种目录	400
附录十三 饲料药物添加剂使用规范	402
附录十四 禁止在饲料和动物饮用水中使用的药物品种目录	421
附录十五 食品动物禁用的兽药及其他化合物清单	424
附录十六 兽药地方标准废止目录	425
附录十七 饲料标签	427
附录十八 饲料卫生标准	431
附录十九 饲料检测结果判定的允许误差	435
附录二十 中华人民共和国农产品质量安全法	441
主要参考文献	447

第一部分

基础知识

第一章 职业道德

知识要点:

1. 弘扬和遵守饲料市场营销职业道德的理由
2. 饲料市场营销职业守则

能力要点:

1. 对涉及饲料市场营销职业道德的行为或案例进行正确分析和判断
2. 对饲料营销行为和市场秩序的调控,一方面要靠法律,另一方面要靠道德。遵守饲料市场营销职业道德是一名合格饲料营销员的必要条件,也是市场经济发展的客观要求

第一节 职业道德基本知识

一、饲料市场营销职业道德

道德是市场经济存在和发展的必要前提和基础。“童叟无欺”、“等价交换”、“互惠互利”、“公平竞争”等基本道德规范,在市场经济的每一个历史阶段都是调节人们的市场行为和市场秩序的必要杠杆。纵观世界发展历史,没有任何一个社会、任何一个时代曾经在道德沦丧的条件下实现过经济繁荣。

饲料市场营销职业道德是饲料企业和营销员在市场营销活动中应当自觉遵守的行为规范,是市场经济和饲料企业健康发展的客观要求。饲料企业的营销活动和营销员的营销行为是典型的市场行为,其与饲料市场营销职业道德相符合的程度,直接影响到饲料企业、同行竞争者和客户的关系,也影响到市场秩序、社会利益和社会风气。在现实饲料生产经营中,侵犯他人权利、损害他人和社会利益的市场行为经常发生,甚至在一定时期变本加厉。如果把这种现象简单地归咎于法制不健全与执法不力,而忽视饲料营销职业道德危机的存在,显然是错误的。市场经济不能只讲法制,还必须高度重视饲料市场营销职业道德对市场秩序和市场营销行为的调控作用。与饲料市场营销法律、法规相比,饲料市场营销职业道德具有很多优点:

(1) 防范的及时性。饲料市场营销职业道德存在于饲料企业管理者和饲料营销员的内心,对于不良营销行为具有超前的警示性和防范的及时性。而饲料营销立法和执法有一定的滞后性,市场上的道德败坏者往往正是利用立法和执法的“时间差”实施损人利己的行为。

(2) 调控的广泛性。对很多即将发生、正在发生或已经发生的不良饲料市场行为,在调控过程中没有相应的法律依据,而饲料营销职业道德却可以对它们起到预防、制止或减轻影响等作用。