

珠宝首饰营业员职业资格培训用书

珠宝首饰 基础知识与销售技术

主 编 杨德立
副主编 李 飞 黄 青



云南民族出版社



定价:48.00 元

珠宝首饰营业员职业资格培训用书

珠宝首饰基础知识与销售技术

主 编 杨德立

副主编 李 飞 黄 青

云南民族出版社

图书经版编目(CIP)数据

珠宝首饰基础知识与销售技术 / 杨德立 主编.

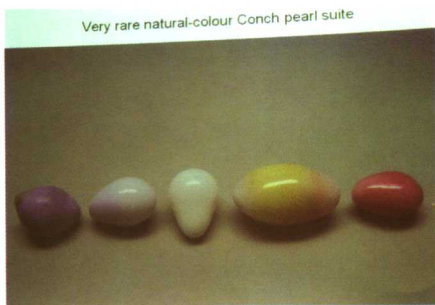
昆明: 云南民族出版社, 2007.7 (重印)

ISBN 978-7-5367-2350-4

I. 珠… II. 杨… III. 首饰—商业—工作人员—
职业教育—教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 089093 号

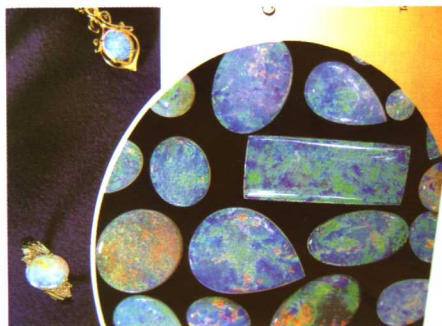
责任编辑	晏麟德 韩 洁
责任校对	陈江涛
装帧设计	杨德立 吴照源
出版发行	云南民族出版社 (昆明市环城西路 170 号云南民族大厦 邮编: 650032) http://www.ynbook.com ynbook@vip.163.com
印 制	云南民族印刷厂
开 本	787mm×1092mm 1/16
印 张	9.75
字 数	230 千
版 次	2001 年 12 月第 1 版
印 次	2007 年 7 月第 3 次
印 数	200 1~6 000 册
定 价	48.00 元
书 号	ISBN 978-7-5367-2350-4/Z·172



罕见的天然彩色珍珠



铂金群镶祖母绿套饰



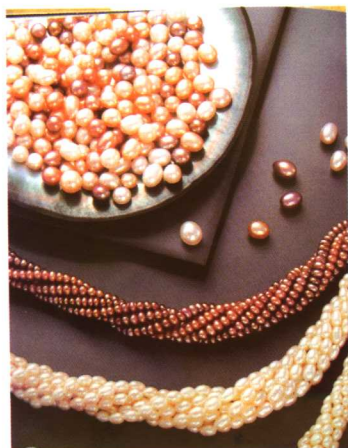
独具变彩效应的欧泊



各种人工合成的宝石原料及其成品



具有特殊光学效应的宝石



人工养殖珍珠



放大镜下的钻石火彩

含有植物包裹体的琥珀



高档翡翠毛料



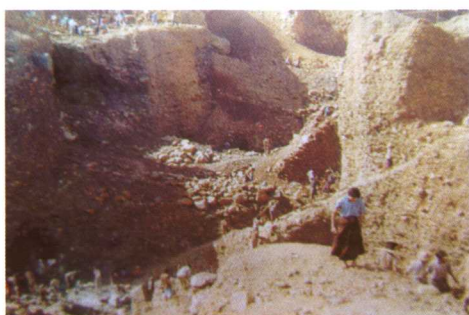
翡翠半山半水石



翡翠山石



翡翠水石



上世纪80年代以前的数百年间，
翡翠毛料的开采都是人挑肩扛



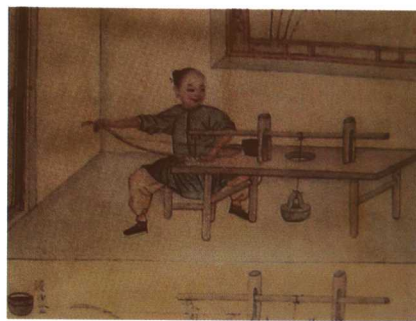
3 000吨翡翠原生矿体还埋藏在大山腹中



上世纪末至今，
翡翠毛料的机械化
大规模开采改变了
山川地貌



水机——大料解切机



《制玉图》之八——我国古代的玉石加工



玉雕工厂



精细抛光



上世纪80年代以前的人工解玉



油机——中料解切机



龙到处有水——飘翠手镯



冰种飘蓝花挂件

无色玻璃种站佛



蓝晴玻璃种祥龙挂件



翡翠不同种质透明度的对比样品



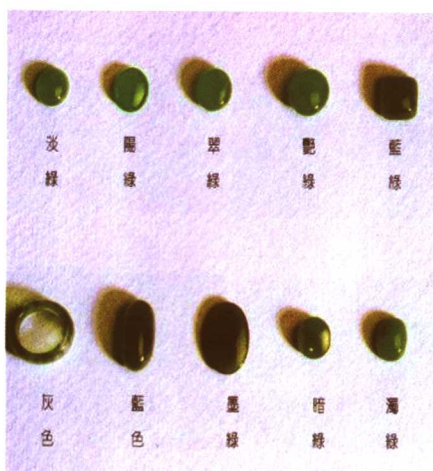
玻璃种起莹光，又叫龙种



满色满水高翠玻璃种手镯，
价值上千万元人民币



正翠满色冰种挂件，色浓



翡翠不同绿色的系列样品



墨翠——翡翠
中的一种稀有品种



正翠满色观音，色艳



正翠满色观音，色弱



正翠戒面，色阳



母与子——现代题材与玉质的完美体现



巧色应用——翠的竹节与翡的豆荚



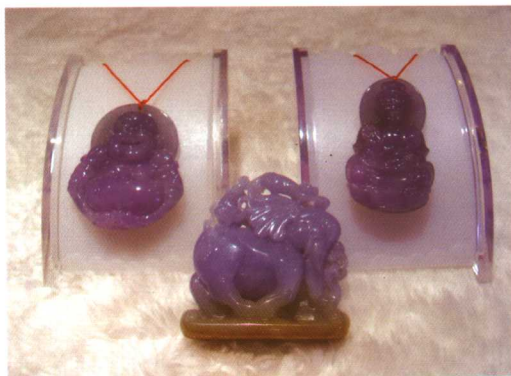
白菜摆件上绿色的另一种应用



春带彩的巧色巧雕



蝉、菌、岩由同一块玉料雕成，具有浓郁的艺术韵味



翡翠中的紫色又称“春”色



慈禧似乎在炫耀右手戴的翡翠手镯



翡翠玉的名称就是取自这种翡翠鸟



微笑服务是营业员的基本素质之一



翡翠一百零八壶系列



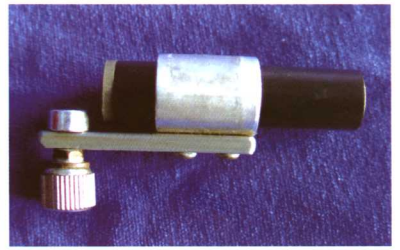
镂空雕翡翠香炉



10 倍放大镜



偏光仪



二色镜



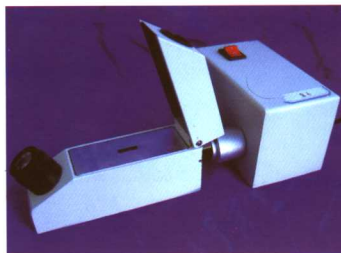
热导仪



美神莱鉴别仪



查尔斯滤色镜



折射仪



宝石显微镜



摩氏硬度计



紫外荧光灯



分光镜

前 言

为了实施国家劳动和社会保障部 2000 年第 6 号令,做好珠宝首饰营业员的培训与考核鉴定工作,受云南省劳动和社会保障厅、云南省质量技术监督局的委托,昆明市宝石职业中学、云南省珠宝玉石饰品质量监督检验所、云南省珠宝首饰职业技能鉴定所和云南省珠宝首饰行业职业技能培训站组织专业人员编写了本书。并于 2001 年 8 月 18 日通过了由云南省劳动和社会保障厅、云南省质量技术监督局组织的专家评审会的审定,确定为珠宝首饰营业员培训用书。

本书以国家劳动和社会保障部 2001 年 5 月 21 日颁布的《珠宝首饰营业员职业资格标准》为依据,紧扣珠宝柜台销售实际,结合云南珠宝市场以翡翠为主的特点进行编写。书中涉及的珠宝、翡翠、贵金属首饰及其销售技能等知识,内容全面,重点突出,深入浅出,便于操作。因此,按照本书进行培训,能收到预期的效果。考虑到全书的完整性,对初、中、高三级珠宝首饰营业员分级考核的要求,将在配套的《复习提纲》中加以区分。

本书注重理论与实践相结合,突出了市场的实用性,通俗易懂,雅俗共赏,即使想了解珠宝知识的一般读者也能看懂学会。因此,本书也可以供从事旅游业的管理人员、导游、驾驶员等培训使用,还可以成为珠宝首饰消费者的良师益友。

翡翠作为七大名贵珠宝之一,又是云南珠宝市场的主导产品,且近几年正以迅猛之势,成为全国珠宝市场深受国人喜爱的主要品种。所以本书列出专门的章节介绍,并且引用了数百年来民间形成的欣赏、研究、佩带翡翠的通俗、生动、科学的词汇和用语。

参加本书编撰的人员:杨德立、李飞、黄青、周蓓、吴曦、吴英杰、吴云海。配套复习提纲及样题:杨德立、李飞。全书由杨德立、李飞、李光祥统稿。

本书实物及图片由吴锡贵、杨杰、吴子如、杨德立、李飞、杨超提供。电脑处理:杨明月、杨超。

在本书的编撰过程中,著名翡翠专家、珠宝鉴定评估专家、珠宝商摩太,珠宝鉴定评估高级工程师、云南省宝玉石专业委员会主任、云南宝石开发公司原总经理张金富,珠宝鉴定评估高级工程师、云南省珠宝协会副会长张位及,珠宝鉴定评估专家、中国珠宝协会常务理事、云南省珠宝协会会长、昆百大珠宝公司董事长马罗矾,以及珠宝界的其他同仁们给予了热忱的指导和帮助,在此一并致谢!

本书是在作者原《珠宝首饰营业员职业技能培训教材》的基础上,进行较大的修改和补充而重新编写的,在此对参与原书工作的相关人员也一并致谢。近几年来,作者

又对数十家珠宝企业的上千名员工进行过培训，互动中获得了丰富的第一手资料，这些资料对本书贴紧市场起到了至关重要的作用。但愿它仍能一如既往地成为珠宝首饰营业员和珠宝爱好者的良师益友。

本书的谬误和不足之处，敬请广大读者不吝赐教。

编 者

2007年6月6日

目 录

第一章 珠宝基础知识	(1)
第一节 珠宝的概念	(1)
一 珠宝的分类	(1)
二 珠宝的“真”和“假”	(3)
三 珠宝的三大特性和三大功能	(4)
第二节 几种名贵珠宝	(5)
一 钻石	(5)
二 红宝石	(8)
三 蓝宝石	(9)
四 祖母绿	(10)
五 金绿宝石	(10)
六 欧泊	(11)
第三节 市场上常见的珠宝	(12)
一 珍珠	(12)
二 石榴石	(15)
三 尖晶石	(15)
四 碧玺	(15)
五 海蓝宝石	(16)
六 托帕石	(16)
七 橄榄石	(16)
八 琥珀	(17)
九 水晶及其代用品	(17)
十 玛瑙及其代用品	(19)
十一 岫玉	(19)
十二 和田玉 (和闐玉)	(20)
十三 独山玉	(21)
十四 寿山石及印石三宝	(21)
第四节 珠宝鉴定常识	(21)
一 珠宝的自然属性	(21)
二 常规鉴定仪器的应用	(22)
第五节 珠宝首饰检验标识	(26)
一 珠宝首饰检验的必要性	(26)
二 检验标识及分类	(27)
三 检验标识的内容及识读	(28)
四 检验机构的合法性	(28)

五	正确书写珠宝首饰标签	(29)
第二章	翡翠	(30)
第一节	翡翠的产地与集散	(30)
一	翡翠的名称及发现史	(30)
二	翡翠的成分与产地	(31)
三	翡翠毛料的销售路径及交易地	(31)
第二节	赌石	(33)
一	翡翠毛料的特征	(33)
二	翡翠毛料的分类	(33)
三	赌石交易趣谈	(35)
四	云南毛料市场掠影	(36)
第三节	翡翠成品的评估	(36)
一	翡翠成品的分类和款式	(37)
二	优点和缺点的综合评估	(37)
三	中国玉文化对翡翠价格的影响	(39)
第四节	翡翠的处理品和仿制品	(41)
一	翡翠的处理品	(42)
二	翡翠的仿制品	(43)
第三章	贵金属首饰常识	(44)
第一节	贵金属的重要特性	(44)
一	化学性质很稳定	(44)
二	物理性质很特殊	(45)
三	地壳储量很稀少	(46)
第二节	贵金属首饰的计量和标志符号	(47)
一	足金、足铂、足银	(47)
二	K 金	(47)
三	首饰中铂的含量及银的含量	(48)
四	首饰上金、铂、银的符号	(48)
第三节	市场上的贵金属首饰	(49)
一	市场上含金的首饰	(49)
二	市场上不含金却称呼“金”的首饰	(50)
三	市场上的铂金首饰	(50)
四	市场上的银首饰	(51)
五	市场上的白色仿真首饰	(51)
六	金、铂、银首饰的鉴定	(52)
第四章	珠宝首饰营业员的基本工作规范	(53)
第一节	珠宝营业员的素质	(53)
一	珠宝营业员的重要性	(53)
二	珠宝营业员的素质	(54)
第二节	珠宝营业员的仪表仪容	(55)

一	珠宝营业员的仪表	(55)
二	珠宝营业员的仪容	(56)
第三节	珠宝营业员的工作规范	(57)
一	日常工作流程	(57)
二	安全防范意识	(58)
三	珠宝的柜台陈列	(59)
四	几种常用的测量工具	(59)
五	售后服务	(60)
第四节	珠宝营业员的票据知识	(60)
一	票据	(60)
二	人民币的辨别	(62)
三	信用卡	(63)
第五章	顾客购买珠宝的心理与动机	(65)
第一节	了解顾客	(65)
一	购买珠宝的需要层次	(65)
二	珠宝店顾客的几种类型	(66)
第二节	购买珠宝的动机及影响动机的因素	(67)
一	三种基本类别的购买动机	(67)
二	不同珠宝店顾客的不同动机	(67)
三	影响购买动机的因素	(68)
第三节	顾客的购买过程及其心理变化	(69)
一	购买的全过程	(69)
二	具体购买过程及其心理活动	(69)
第六章	珠宝营业员销售技巧	(72)
第一节	柜台语言技巧	(72)
一	常用礼貌短语	(72)
二	销售禁忌语言	(73)
三	优秀的口才	(74)
第二节	接待顾客技巧	(75)
一	抓住时机, 巧妙接触	(75)
二	把握原则, 机动接触	(76)
第三节	珠宝讲解技巧	(77)
一	针时顾客需要的讲解	(77)
二	兼顾顾客个性的讲解	(78)
三	交谈式的讲解	(78)
四	“先缺点后优点”的讲解	(78)
五	“特征—优点—利益”句式的讲解	(79)
第四节	促进成交技巧	(80)
一	试戴赞美	(80)
二	顾问帮助	(81)