

珠宝首饰营业员职业技能培训用书

珠宝首饰基础知识与销售技术

复习提纲及样题

编 者

使 用 说 明

1、本复习提纲对应《珠宝首饰基础知识与销售技术》一书的章节编写，突出了该书的重点知识，可以帮助学员对全书进行有效的复习。

2、本复习提纲对《珠宝首饰基础知识与销售技术》一书的知识提出了解、记忆、掌握三个层次的要求。了解为最低层次，学员只须有基本印象，能用自己的语言大概复述；记忆是中间层次的要求，学员必须按教材的术语和内容准确记忆；掌握则是较高要求，要求学员不仅能记住，而且能理解并加以应用。学员应根据不同要求进行不同侧重的复习。

3、根据国家《珠宝首饰营业员技能鉴定规范》的要求，对应试者的考核分为理论考试与实作考核。理论考试的试题将不超出复习提纲的范围。实作考核采取模拟与仿真相结合的方法，由考评员对应试者的柜台营业能力进行过程性考核。主要内容有：书写销售凭证，辨认鉴定仪器，使用柜台测量工具，一般讲述翡翠、钻石、红、蓝宝石等主要珠宝的基本文化内涵、一般介绍它们的成品品质，用肉眼分辨特征明显的这些珠宝的仿制品，运用基本的柜台营销规律进行销售等。这些内容亦不超出提纲的范围。

4、鉴于以上三点原因，本复习提纲也可以作为教师讲授《珠宝首饰基础知识与销售技术》一书时的教学大纲。

5、理论考试与实作考核样题的题型、分值、知识点分布及难度等，都体现了国家《珠宝首饰营业员技能鉴定规范》提纲的精神。

编 者

2007年6月6日

第一部分 复习提纲

第一章 珠宝基础知识

第一节 珠宝玉石的概念

1、掌握国家标准（以下简称国标）中对珠宝玉石的分类及其定义，并能各举至少两例。

2、什么是“优化”？什么是“处理”？各记住两种方法，每种方法各记住一种实例。

3、了解珠宝的三大特点和三大功能，记住它们的名称。

第二节 几种名贵宝石

4、记住世界上被列为名贵宝石的七种宝石。

5、掌握钻石、翡翠、红宝石、蓝宝石的化学成分、矿物名称，硬度和密度。

6、了解成品钻石的4C标准，掌握它们的名称和符号。

7、掌握钻石等名贵宝石的重量计量单位克、克拉、分之间的换算关系及符号，以及市场上常用的称量仪器。

8、记住国际标准圆钻型的刻面数，冠部和亭部的刻面数。

9、掌握观察钻石、红宝石、蓝宝石等透明刻面宝石的“火头”的方法，通过“火头”可以判断它们哪方面的好坏。

10、了解近几年世界钻石产出国中，按产量计和按产值计，排在前三位的各个国家。

11、记住我国具有成规模钻石矿产出的三个省份的名称。

12、记住世界上最大的钻石公司的名称。

13、记住市场上至少三种钻石仿制品的名称。其中，美国 C₃ 公司推出的最新产品 2001 年在中国的注册商品名称叫什么？用什么仪器可以将它与钻石鉴别开来？

- 14、记住世界上最优质的红宝石和蓝宝石的颜色及其产地。
- 15、掌握蓝宝石颜色的特点，举三例说明。
- 16、举出市场上与红宝石、蓝宝石颜色相似的各三种以上的其它宝石。
- 17、了解市场上所谓“烧宝”的处理方法及效果，掌握国标命名它们的规定。
- 18、掌握什么琢型的红宝石和蓝宝石可能产生什么特殊的光学效应。
- 19、记住世界上最优质的祖母绿的产出国和我国产出祖母绿的两个省份的名称。
- 20、了解祖母绿的致色元素是什么。掌握滤色镜下观察祖母绿时会变成什么颜色。
- 21、了解金绿宝石的猫眼效应的至少三种宝石的名称。掌握国标对它们命名的规定。
- 22、记住具有猫眼效应的至少三种宝石的名称。掌握国标对它们命名的规定。
- 23、记住世界上优质欧泊的产出国。了解市场上的二层石和三层石。
- 24、记住按底色对欧泊分类的名称，了解欧泊产生变彩效应的原因，了解如何评价欧泊的价值。
- 25、了解七大名贵宝石的文化内涵。

第三节 市场上常见的珠宝

- 26、掌握珍珠的主要化学成分，了解珍珠的颜色系列。
- 27、掌握珍珠按成因和按生成环境分类的情况。
- 28、掌握国标对染色和改色黑珍珠的命名规定。了解它们与天然黑珍珠如何鉴别。
- 29、至少记住三种市场上的仿制珍珠，了解将它们与真珍珠鉴别开来的方法。
- 30、掌握保养珍珠的一般方法。
- 31、掌握石榴石、尖晶石、碧玺、托帕石、橄榄石、和田玉、岫玉、玛瑙的主要颜色，了解它们常制作成的成品。记住我国和田玉、独山玉、寿山石、岫玉产出的省名。
- 32、记住世界上优质琥珀的主要产地。掌握它可能含有的特殊包裹体。了解它的形成过程。
- 33、掌握水晶和石英玻璃的化学成分都是什么，它们在结构上的本质区别是什么，它们在光性上的本质区别是什么，用什么仪器可以很方便地

鉴别它们，掌握在该仪器下它们产生的不同现象。

34、了解如何鉴别合成水晶与天然水晶，知道鉴别它们的主要仪器。

35、至少记住五种水晶品种的名称。

36、掌握市场上的“水晶玻璃”，从结构上区分是水晶还是玻璃，并了解其原因。

37、了解市场上常见十多种珠宝各自的文化内涵。

第四节 珠宝鉴定常识

38、了解珠宝的常规鉴定所要检测的项目。

39、记住下列仪器名称，了解它们的主要用途：宝石显微镜、分光镜、二色镜、查尔斯滤色镜、偏光仪、折射仪、美神莱仪、紫外荧光灯、电子克拉秤、摩氏硬度计。

第五节 珠宝检验标识

40、了解法定检验机构的条件，了解珠宝检验标识的重要意义。

41、了解三类珠宝检验标识的内容与作用，记住它们的名称。掌握第一类标识的内容及填写方法。

42、了解国家关于珠宝的三个基本法规的大概内容，记住法规的名称。了解云南省政府 2000 年 95 号令的大概内容及必须出具检验证书的价位。掌握国标规定珠宝首饰销售标签的正确书写方法。

第二章 翡 翠

第一节 翡翠的产地与集散

43、记住宝石级翡翠的出产国家及具体产地。按较为有据的考证，翡翠发现距今约有多少年？

44、掌握自古以来，翡翠传入内地的途径。了解南方丝绸之路及“玉出云南”的历史渊源。

第二节 赌 石

- 45、掌握赌石、半赌石和明货的含义。
- 46、了解翡翠毛料从六个不同角度进行的分类。
- 47、能够解释下列名词或俗语：原生矿、砂矿、山石、水石、皮壳、雾、玉肉、色料、桩头料、新玉、老玉、八三玉。
- 48、了解毛料交易的大概情况。

第三节 翡翠成品评价

- 49、掌握评价翡翠成品品质的“十字要诀”。
- 50、了解影响翡翠成品价格空间的三大因素。掌握中国玉文化影响价格空间的规律。了解翡翠成品价格档次的规律。
- 51、正确解释翡翠交易中常用的下列俗语：翡色、翠色、癣、油青、蓝花、蓝水、棉、春带彩、翠性、座水、罩水、种、老种、新种、色根、配景、对庄、不对庄等。
- 52、掌握翡翠的“种”的定义，以及种从最好到最差的至少五个名称。
- 53、掌握翡翠的“翠”（绿）从最好到一般的至少五个名称，以及断翠色优良的“4字”条件。
- 54、掌握翡翠的“水”的定义，以及对水进行描述的至少五个名称。

第四节 翡翠的处理品和仿制品

- 55、举出目前市场上至少五种翡翠的处理品，掌握国标对它们进行标识的规定。
- 56、举出目前市场上至少三种翡翠的人工合成仿制，掌握国标对它们进行标识的规定。
- 57、举出目前市场上至少五种翡翠的天然代用品，掌握国标对它们进行标识的规定。
- 58、能举出至少两种民间区别真假翡翠的错误的方法。

第三章 贵金属首饰常识

第一节 贵金属的重要性质

59、了解贵金属的特殊的化学性质。

60、比较黄金、铂金、白银的密度、硬度、延展性，记住它们的数据或者优良的顺序。

61、了解黄金、铂金、白银的地壳储量情况，由此理解它们的价值情况。

第二节 贵金属首饰的计量和标志符号

62、掌握足金、足铂、足银的三种计量单位。记住国标对它们含量的规定，记住它们的标志符号。

63、记住 14K 金、18K 金、22K 金对应的含金百分数，了解 K 金的计量方法，了解彩金的色彩种类。

64、记住首饰用铂金和银的含量在市场上常见的符号和对应的千分含量。了解它们在硬度方面的基本性质。

第三节 市场上的贵金属首饰

65、了解市场上各类含金的首饰，记住至少六种的名称。

66、能举出六种市场上不含金却称呼“金”的首饰名称。

67、掌握市场上白金、白 K 金、K 白金三个名词可能所指的真实含义。

68、了解民间简易鉴别真假黄金的几种方法，了解确定贵金属首饰准确含量的方法。

第四章 珠宝首饰营业员的基本工作规范

第一节 珠宝首饰营业员的素质

69、了解珠宝首饰营业员四个方面的重要作用，记住相应的四个标题。

70、掌握珠宝首饰营业员应具备的三个基本素质。

第二节 珠宝首饰营业员的仪表仪容

71、了解珠宝首饰营业员应该按哪四个标准修饰自己，记住相应的四个标题。

72、了解珠宝首饰营业员要注意的四个方面的举止，记住相应的四个标题。

第三节 珠宝营业员的工作规范

73、了解珠宝首饰柜台陈列的五个原则，记住相应的标题。

74、掌握柜台上常用的四种测量工具的名称和主要用途。

第四节 珠宝营业员的票据知识

75、掌握编制和填写日销售表和月盘点表的要点和方法。

76、掌握辨认人民币真假的四种方法。

77、记住五种信用卡的名称。

78、掌握正确填写收款单据（即售货凭证、或三联单）和发票的方法。

第五章 顾客买珠宝的心理动机

第一节 了解顾客

79、了解心理学家马斯洛的“需要层次理论”，记住五个层次需要的名称。

80、了解按进店目的来区分珠宝店的顾客分类的情况，记住三个类型顾客的名称。

81、了解以顾客性格为依据，将珠宝店顾客分成的四种类型。记住类型的名称。

第二节 购买珠宝的动机及影响动机因素

82、了解顾客购买珠宝的三种基本动机，记住动机名称。

83、了解影响购买动机的两类因素，记住类型名称。

第三节 顾客的购买过程及其心理变化

84、掌握组成购买全过程的五个阶段。

85、了解在购买全过程中，顾客会出现的六个阶段的心理活动，记住这六个名称。

第六章 珠宝营业员销售技巧

第一节 柜台语言技巧

86、掌握十种情况下的十种礼貌短语。

87、掌握柜台销售禁忌语言的定义。

88、了解委婉表达的含义。至少能举三个例子。

89、了解具备优秀口才应该训练哪六个方面的能力，记住这六种能力的名称。

第二节 接待顾客技巧

90、能列举至少三个适合与顾客接触的时机。

91、了解在接触顾客时，要注意不能违背的两个基本原则，记住这两个原则的名称。

第三节 珠宝讲解技巧

92、了解至少五种讲解珠宝的方法，记住它们的名称。

93、掌握“先缺点后优点”的讲解方法，并能举三个例子。

94、掌握 FBA 技术，并能举三个例子。

第四节 促进成交技巧

95、了解五种促进成交的技巧，记住它们的名称。

96、了解建议购买的六种方法，记住它们的名称。

97、掌握可以判断顾客最喜欢哪件珠宝的细节。

第五节 处理异议技巧

98、了解潜在顾客和非潜在顾客的含义。

99、了解常见的顾客的八种异议，记住它们的名称。

100、掌握能采取延后回答的三种异议的具体表现。

101、掌握处理价格异议的一般方法。

第七章 珠宝首饰的文化内涵与佩戴

第一节 玉文化常识

102、了解中国玉文化历史发展的概况以及各发展阶段的代表玉器，记住玉文化发展至今有多少年。

103、了解君子比德于玉、巧色、玉山子、秋山青水玉，四个名词的基本含义。

104、掌握下列玉雕件所表示的意义：观音、佛、龙、凤、獾、蝙蝠、麒麟、龟、喜鹊、双鱼、寿星、关公、钟馗、竹子、桃子、佛手、葫芦、豆荚、石榴、灵芝、白菜、松柏、花瓶、铜钱、银锭等 25 种。

105、掌握玉文化中谐音、谐意及附会的基本规律。至少举出三者在玉雕中的各三个例子。

106、了解儒、释、道的代表者或创始者，了解三者最基本的要义。至少举出三者在玉雕中的各三个例子。

107、掌握“玉缘”、“人养玉、玉养人”、“黄金有价玉无价”的民俗含义。

第二节 首饰基本知识

- 108、掌握根据人体佩戴位置的不同，首饰可以分成的四个类别。
- 109、掌握典型的项链可以分为哪三个部份。
- 110、掌握玉石手镯的五种款式。
- 111、掌握下列颜色的基本的象征意义：金色、绿色、白色、黑色。
- 112、记住教材中十二个月的十二种生辰石。
- 113、了解按我国国民的收入情况，依据价格怎样划分首饰的档次。

第三节 珠宝首饰的佩戴

- 114、记住从首饰佩戴的角度把人的脸型分成的六种类型。
- 115、了解首饰与服装应从哪两方面考虑选配，才会和谐统一。
- 116、记住人的整体形象与首饰佩戴的和谐统一，显示出佩戴之美的要素。
- 117、了解职业与首饰佩戴的一般规律。
- 118、了解场合与首饰佩戴的一般规律。

第四节 珠宝首饰的展示

- 119、记住展示珠宝首饰的四种方式。
- 120、掌握在展示翡翠手镯时帮助顾客挑选的方法，以及帮助顾客戴上或取下手镯的方法。
- 121、了解指圈编号的大概情况，掌握其使用方法。
- 122、了解游标卡尺和手镯内径梯形尺，掌握其使用方法。

附录 珠宝首饰经营法律法规

- 123、了解《珠宝首饰营业员》职业资格标准和职业技能鉴定规范。
- 124、了解《中华人民共和国产品质量法》。

第二部分 样 题

云南省珠宝首饰营业员职业资格鉴定（中级）

理论考试样题（考试时间 120 分钟）

单位：_____ 考号：_____ 姓名：_____

题目	选择题	填空题	判断题	名词解释	回答题	总分

一、选择题，只有一个正确的答案，请将正确答案的序号选出填入下表。多选、错选均不得分。每小题 2 分，共 30 分。

题号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	总分
得分																

1、国际标准园钻型的刻面共有（A）

A、57-58 个 B、57 个 C、58 个 D、任意个

2、下列同体积的金属最重的是（C）

A、黄金 B、白银 C、铂金 D、白 K 金

3、市场上的“八三玉”按国标规定的命名是（D）

A、新玉 B、老玉 C、翡翠 D、翡翠（处理）

4、金、铂、银三种贵金属的延展性按最好、很好、好排列的顺序，正确的是（A）

A、金 > 银 > 铂 B、金 > 铂 > 银

C、银 > 金 > 铂 D、铂 > 银 > 金

5、对钻石的净度进行分级时，使用的主要仪器是（B）

A、宝石显微镜 B、10 倍放大镜

C、20 倍放大镜 D、5 倍放大镜

6、下列 8 种宝石：①钻石 ②红宝石 ③孔雀石 ④珍珠 ⑤尖晶石 ⑥玛瑙 ⑦琥珀 ⑧猫眼，属于有机宝石的是 (C)

A、②④⑤⑦⑧ B、③④⑥⑦ C、④⑦ D、④⑦⑧

7、下列琢磨好的刻面宝石中，在顶光照射下最耀眼的是 (A)

A、钻石 B、祖母绿 C、尖晶石 D、红宝石

8、世界宝石级翡翠的产地在 (B)

A、腾冲 B、缅甸 C、瑞丽 D、泰国

9、下列仪器能最简单区分钻石和其它代用品的是 (A)

A、热导仪 B、折射仪 C、二色镜 D、分光镜

10、进珠宝店的顾客，若以性格来分，可以分为理智型、冲动型、经济型和 (D)

A、闲逛型 B、目的型 C、热情型 D、疑虑型

11、六月份的生辰石是 (C)

A、钻石 B、红宝石 C、珍珠 D、祖母绿

12、市场上常见的下列珠宝，属于“优化”的是 (B)

A、C 货 B、改色蓝宝 C、改色珍珠 D、水钻

13、翡翠的“翠性”是指 (A)

A、解理面 B、光泽 C、绿色 D、脆性

14、由人工制造且自然界无对应物的宝石称为 (B)

A、合成宝石 B、人造宝石 C、拼合宝石 D、再造宝石

15、白色的含黄金 75% 的首饰的正确标签应是 (B)

A、18K 金 B、白色 18K 金 C、Pt750 D、18KGP

二、填空题，每空 1 分，共 35 分。

1、钻石等名贵珠宝的计量单位是克拉，符号为Ct，1 克拉 = 100 分，1 克 = 5 克拉。

2、根据佩戴位置的不同，首饰分为头饰、颈饰、腰饰、手足饰等，其中长命锁属于颈饰。

3、云南省政府 2000 年 95 号令明确规定，对单件标价超过 3000 元的珠宝玉石饰品，经营者应向消费者提供法定检验单位出具的检验证书。

4、珠宝首饰营业员在销售时，凡是对顾客带有讽刺意味的语言，粗俗的语言，生硬唐突的语言，都是禁忌语言。

5、红宝石和蓝宝石的矿物名称为刚玉，化学成分为 Al_2O_3 ，硬度为9。水晶内部有针状包裹体的叫发晶，如有液态包裹体，又叫水胆水晶。

6、珍珠按生长环境分类可分为海水珠和淡水珠。珍珠的价值应从颜

色、光泽、形体、大小、加工工艺、成品类型等六个主要方面进行评估。

7、金绿宝石中有两种品种具有特殊光学效应，它们是猫眼效应和变色效应。

8、翡翠质地最好的“种”是玻璃种，其次是冰种。

9、珠宝首饰营业员正确填写所售珠宝的标签，应该根据的国家标准主要是《珠宝玉石名称》。

10、心理学家马斯洛的需要层次理论对珠宝首饰营业员把握顾客的购买动机是十分重要的。

11、翡翠水石料一般都由皮壳、雾、玉肉三个部份构成。

12、珠宝首饰营业员建议顾客购买时，主要有六种方法，它们是二选一法、讨论购买细节法、利用借时心理法、以及重利轻弊法、价格优惠法、确定最优法。

三、判断题，在正确的说法后打√，错误的说法后打×。每小题1分，共15分。

1、影响翡翠价格空间的重要因素之一是中国的玉文化。(√)

2、宝石显微镜可以用来观察宝石的包裹体。(√)

3、世界上最大的钻石原石产于南非。(√)

4、含银千分之九百二十五的首饰用(G925表示)。(×)

5、雕琢形状可用来对天然玉石定名。(×)

6、水晶的矿物名称是石英，芙蓉石也一样。(√)

7、行话中所说的“水钻”是透明度象水一样的钻石。(×)

8、“马来玉”是指产自马来西亚的玉石。(×)

9、常用来区分水晶与玻璃的仪器是偏光仪。(√)

10、翡翠是玉，玉就是翡翠。(×)

11、橄榄石的颜色只有黄绿色(√)

12、欣赏翡翠最好的光为日光灯的光。(×)

13、玉雕吉符中，桃子、佛手、竹子仙鹤、龟都表示长寿之意。(×)

14、天然产出的宝玉石定名时，无须加“天然”两字。(√)

15、翡翠手镯款式只有圆框、扁框、粗条、细条4种。(×)

四、名词解释，每个2.5分，共5分。

1、FAB技术：FAB是特征、优点、利益三个英文单词的第一个字母的缩写，营业员在讲解时，首先介绍珠宝首饰的特征(F)，然后说出这些特征的优点(A)，最后说明这些优点能给顾客带来的利益(B)。通过这种特定秩序进行讲解促销的技术就叫FAB技术。

2、B货：B货是俗称，是指把劣质翡翠用强酸浸泡漂白后，又用高压

注胶填充而制得的翡翠成品。由于酸洗破坏了结构，B货不结实，由于胶会老化，时间长了B货会发闷泛黄。国标规定B货标识为翡翠（处理）。

五、问答题，第1题5分，第2题10分，共15分。

1、商场中是珠宝首饰的柜台陈列有哪五个基本原则？

答：珠宝首饰绝不是随意放在柜台里就可以销售。商场里常按最显眼原则，分类陈列原则，价格档次原则、先贱后贵原则，以及同柜优先原则这五个基本原则进行陈列。

2、简述珠宝首饰营业员的重要作用。

答：珠宝首饰营业员的重要作用主要表现在四个方面，即：1、营业员的一言一行都代表着公司的风格和水平，是公司形象的代表者；2、同样的珠宝，有的营业员卖不动，有的营业员很好卖，所以是成交的关键人物；3、很多顾客不懂自己佩戴何种珠宝首饰合适，所以，应是顾客佩戴的指导者；4、我国珠宝知识很不普及，营业员在柜台一线最有机会最有条件对顾客进行宣传讲解，所以，是珠宝知识的传播者。

云南省珠宝首饰营业员职业资格鉴定（中级）

实操考核样题

（考试时间 50 分钟）

单位：_____ 考号：_____ 姓名：_____

题号	1	2	3	4	5	6	总分
得分							
题号	7	8	9	10	11	12	
得分							

一、销售准备，共 20 分。

1、柜台交割：对考评员出示的两件常见的珠宝天然品或者它们的仿制品，用肉眼进行辨认，然后进行上柜登记，并按表一内容进行填写。品名必须按国家要求，编号按样品的编号填写。

表一、××珠宝公司柜台零售货品登记表

项目 时间	品 名	编号	标价	数量	交货人	验收人
月 日 (早、晚) 班						
月 日 (早、晚) 班						

评分标准：名称正确每空 3 分，其余每空 0.5 分，本小题 10 分。

2、标签填写：取第 1 题中的两件样品之一，按表二的要求正确填写零售标签。等级和规格有则填，无则不填。

表二、珠宝零售标签

品名_____	编号_____
等级_____	规格_____
单位_____	单价_____

评分标准：每空 0.5 分，字迹工整 2 分，本小题 5 分。

3、商品陈列：考评员提供钻石、翡翠、红宝石、蓝宝石、水晶等常见珠宝或者它们的黄金或铂金镶嵌首饰样品 1 件，同时提供各色衬底绒布若干块，各种首饰盒若干个，以及其它若干展示道具，请根据样品的颜色、透明度、款式等，选择合理的陈列方式进行陈列。

评分标准：陈列合理，有利于促进销售，本小题 5 分。

二、常用仪器操作，共 10 分。

4、用抽签的方式，从教材介绍过的若干种仪器中抽出 1 种仪器实物，说出它的名称及主要用途。

评分标准：名称 3 分，主要用途 2 分，本小题 5 分。

5、用抽签的方式，确定使用游标卡尺、电子克拉秤、手镯梯形尺、指环量尺 4 种量具的 1 种，进行相应珠宝首饰的测量。

评分标准：操作正确 2 分，读数正确 3 分，本小题 5 分。

三、柜台销售，共 70 分。

请与模拟的顾客（考评员），使用 2—3 件常见的样品，运用适当的销售技巧，进行下列内容的销售活动：

6、接待顾客。

评分标准：态度亲切，用语文明。本小题 5 分。

7、讲述指定的 1 件样品的品质、产地、含量、优点、缺点等自然属性。

评分标准：正确、全面、无专业性错误。本小题 10 分。

8、讲述指定的 1 件样品的象征、含义、典故等文化内涵。

评分标准：正确、生动、有创意。本小题 10 分。