

导购营业员丛书

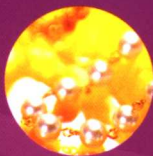
珠宝首饰导购营业员必备知识
珠宝首饰导购营业员必备素质
珠宝首饰导购营业员必备技能
珠宝首饰导购营业员的管理

珠宝首饰

张伟 / 主编

导购营业员

培训教程



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

珠宝首饰导购营业员培训教程

张 伟 主编



中国经济出版社

www.economyph.com

北 京

图书在版编目(CIP)数据

珠宝首饰导购营业员培训教程/张伟主编.—北京:中国经济出版社,
2005.7

(导购营业员丛书)

ISBN 7-5017-6983-4

I.珠… II.张… III.①宝石-销售-技术培训-教材 ②首饰-销售-技术培训-教材 IV.F724.787

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 032366 号

出版发行: 中国经济出版社(100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 严莉(电话:010-68354371 Email:hubeiadele2000@sina.com)

责任印制: 张江虹

封面设计: 任燕飞设计室

经 销: 各地新华书店

承 印: 三河市华润印刷有限公司

开 本: 成书尺寸 152mm×225mm 印 张: 15 字 数: 178 千字

版 次: 2005 年 7 月第 1 版 印 次: 2005 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5017-6983-4/F·5592 定 价: 26.00 元

版权所有 翻印必究 举报电话:68359418 68319282

服务热线: 68344225 68369586 68346406 68309176



目
录

第一篇 珠宝首饰导购营业员必备知识

第一章 珠宝首饰的基本知识

珠宝的特性	3
珠宝首饰的分类	9
珠宝首饰的识别鉴定	11
珠宝首饰的设计风潮	26

第二章 清洁与保养知识

珍贵宝石首饰的清洁保养	28
贵金属首饰的清洁保养	32
有机珠宝首饰的清洁保养	37



翡翠玉石首饰的清洁保养·····	40
其他珠宝首饰的清洁保养·····	42

第三章 导购营业员必备的业务知识

珠宝首饰行业知识·····	44
珠宝首饰计量知识·····	46
珠宝首饰导购法律知识·····	50

第四章 珠宝首饰佩戴的美学知识

珠宝首饰的佩戴知识·····	58
珠宝首饰与服装的搭配·····	60
珠宝首饰与人体的协调·····	62
珠宝玉石的特殊含义·····	70

第二篇 珠宝首饰导购营业员必备素质

第一章 基本素质

良好的职业素养·····	79
优秀的心理素质·····	81
出色的业务能力·····	83
强烈的团队精神·····	88



第二章 服务礼义

服务仪容规范	91
服务仪表规范	94
服务仪态规范	97

第三章 用语规范

礼貌用语规范	102
体态语的运用	104
服务禁忌用语	107

第三篇 珠宝首饰导购营业员必备技能

第一章 珠宝首饰陈列

陈列原则与要求	117
珠宝首饰陈列方法	119
珠宝首饰陈列技巧	122

第二章 做好售前准备

销售工具检查	128
--------------	-----



购物环境营造.....	132
销售时机等待.....	133

第三章 正确接近顾客

做好顾客分析.....	137
接近顾客的时机.....	146
接近顾客的技巧.....	147

第四章 展示与推介

珠宝首饰的展示.....	150
珠宝首饰的推介.....	154

第五章 处理顾客异议

正确对待顾客异议.....	162
顾客异议的类型.....	163
处理异议的方法.....	165
预防顾客的异议.....	169

第六章 促成首饰销售

激发顾客的购买欲望.....	172
----------------	-----



识别促成销售的时机·····	175
促成销售的方法·····	176
销售工作的完成·····	182

第七章 完善售后服务

建立顾客档案·····	190
顾客跟踪服务·····	193
处理顾客投诉·····	194

第八章 相关营业职责

珠宝首饰的验收·····	202
珠宝首饰的盘点·····	204
珠宝首饰的储存·····	208

第四篇 珠宝首饰导购营业员的管理

第一章 导购营业员管理

导购营业员的招聘·····	213
导购营业员的培训·····	215
导购营业员的考绩·····	220



导购营业员的激励·····	224
---------------	-----

第二章 导购营业员自我管理

目标管理·····	227
时间管理·····	230
自我激励·····	232
自我完善·····	235

第一篇





第一章 珠宝首饰的基本知识

珠宝的特性

珠宝是一种不同于其他商品的特殊商品,它具有多种特性,既包含了作为商品物质的方面,又包含了人们对珠宝的精神寄托,是有形商品和无形商品的统一。珠宝还是具有特殊的保值,甚至增值功能的贵重而稀有的商品,并因其贵重和稀有而变成了一种浓缩的财富,是一种非标准化的商品。要了解珠宝,首先要对宝石的知识有一些了解。

宝石的概念有广义和狭义之分。广义上的宝石是指一切经过琢磨、雕刻后可成为首饰或工艺品的材料。狭义上的宝石是指自然产生的单质(如自然金、金刚石)或化合物(如水晶、红蓝宝石)的单晶体矿物。本书中所讲的宝石是指广义上的宝石。

1. 宝石的分类

宝石的分类方法有很多种,具体有以下几种分类方法:

(1) 根据宝石的形成来划分

①天然宝石:是指天然形成的宝石,又可分为天然宝石、天然玉石及天然有机宝石。

天然宝石是指单晶体矿物,如钻石、红宝石等。

天然玉石是单矿物或多矿物的集合体,如翡翠、软玉等。

有机宝石的成因与动植物有密切的关系,如珊瑚、琥珀等。



②仿宝石:可分为合成宝石、人造宝石、拼合宝石、再造宝石。

(2)根据宝石的珍贵性划分

①高档宝石:包括钻石、红宝石、蓝宝石、祖母绿、金绿猫眼、变石、高档珍珠等7种。其中钻石、红宝石、蓝宝石、祖母绿被西方国家称为名贵宝石,尤其是钻石,被称为是珠宝之王。

②中档宝石:包括海蓝宝石、碧玺、锆石、尖晶石等,它们较为常见,品级一般;珍珠、翡翠、欧泊也属于中档宝石范畴。

③低档宝石:包括绿松石、黄玉、紫晶、橄榄石、黄晶、玛瑙等。

2. 对宝石的基本要求

无论是上述哪一种宝石,并不是所有的宝石都可以用来制造首饰。可以用来做首饰的合格宝石必须具备如下要求:

美观:颜色艳丽纯正、透明无瑕、光泽灿烂,或有变色、变色、显光或猫眼效应等特殊光学效应。

耐久:能持久保持艳丽和闪光,必须坚硬、耐磨和具有良好的化学稳定性。

稀有:宝石越稀有越珍贵,即“物以稀为贵”。

3. 宝石的基本特性

宝石的基本特性是用一些专用词诸如化学成分、晶系及晶形、相对密度、硬度、韧性、解理、断口、颜色、折射率、光泽、透明度、多色性、发旋光性及特殊光学效应等来诠释的。了解宝石的基本特性是识别、鉴别和护理宝石的根本,为了更好地服务于顾客,导购营业员应该清楚地了解宝石鉴定证书中的各种内容及具体含义。

(1)晶系及晶形

宝石根据晶体对称的不同,可分为七大晶系:

立方晶系,也称等轴晶系,高级对称结构,有立方体、八面体、菱



形十二面体等常见晶形。钻石、尖晶石和石榴石等都属于此晶系。

四方晶系,中级对称,有一个四次对称轴,有四方柱体、四方双锥等常见晶形。锆石属于此晶系。

三方晶系,中级对称,有一个三次对称轴,有三方柱状、六方柱锥状、菱面体等常见晶形,红宝石、蓝宝石、水晶、碧玺等宝石属于此晶系。

六方晶系,中级对称,有一个六次对称轴,常见晶形有六方柱状,属磷灰石和绿柱石类。祖母绿、海蓝宝石等属于此晶形。

斜方晶系,低级对称,只有三个二次对称轴,有斜方柱状、柱锥状等常见晶形。金绿宝石、托帕石、橄榄石等宝石属于此晶形。

单斜晶系,低级对称,只有一个二次对称轴,晶形多不规则,主要呈集合体。长石、翡翠和软玉等宝石属于此晶形。

三斜晶系,低级对称,无对称轴。晶形主要呈集合体,规则的晶形少见,绿松石属于此晶形。

上述七大晶系中,除立方晶系被称为均质宝石外,其他晶系的宝石均被称为非均质宝石或非均质体。此外,玻璃质也被称为均质宝石。

总的来说,晶形的对称性对宝石的影响很大,一般说来,晶形对称性越高,宝石越好。晶形对其他物理和光学性质也都有很大影响,如解理、折射率、多色性等。

(2) 相对密度

宝石的密度单位是克/立方厘米(g/cm^3)。宝石的相对密度是指宝石在空气中的重量与1个大气压、 4°C 条件下的同等体积水重量的比值。计算公式为:

$$\text{宝石的相对密度} = \frac{\text{宝石在空气中的重量}(\text{mg})}{\text{宝石在空气中的重量}(\text{mg}) - \text{宝石在水中的重量}(\text{mg})}$$

宝石的相对密度是鉴别宝石品种的重要物理参数之一。如钻石相对密度为3.52,锆石相对密度为4.7,两颗体积相同的钻石和锆



石,用手掂量,后者手感会重得多。

(3) 硬度

硬度描绘了宝石的抗刻划能力,硬度大的宝石可以刻划硬度小的宝石。通过测试宝石的硬度可以鉴别宝石原料。

在宝石鉴定中常用的是相对硬度,即摩氏硬度。下面是一些常见物质的摩氏硬度:

宝石类,如金刚石10、刚玉9、黄玉8、石英7、正长石6、磷灰石5、萤石4、方解石3、石膏2、滑石1;

常用鉴定用品类,如指甲2.5、铜针3、玻璃5~5.6、刀片5.5~6、钢锉6.5~7,等等。

(4) 韧性 & 脆性

韧性指宝石抵抗破碎的性能;脆性指宝石受打击时的易碎裂性。韧性与脆性大致互为相反,即韧性大的宝石脆性小,脆性大的宝石韧性小。常见宝石的脆性从低到高的大致排序为:

软玉——硬玉——金刚石——水晶——海蓝宝石——橄榄石——绿柱石——黄玉——月光石——金绿宝石——萤石。

(5) 断口和解理

断口是宝石在外力作用下发生的、大都为随机方向的破裂面。常见的断口有贝壳状断口、锯齿状断口和土状断口。

断口和断口表面为何种光泽,对鉴定某些宝石是特别重要的。

具玻璃光泽的大部分宝石为贝壳状断口,半透明和不透明玉石多为粒状、参差状断口。如珊瑚的断口为无光泽、参差状断口;琥珀的断口为树脂光泽、贝壳状断口;玉髓、玛瑙的断口为树脂光泽、贝壳状断口;绿松石为暗淡油脂光泽、粒状或贝壳状断口;密玉、东陵石为粒状、参差状断口。了解断口有助于帮助顾客鉴定宝玉石的原料。

解理是宝石在外力作用下沿某些特定的结晶方向裂开,并留下或多或少平坦面的能力。裂开的面称为解理面。



根据解理的难易程度和解理面的发育特点可把解理分为:

完全解理:易破裂,解理面光滑,如钻石、黄玉、萤石和方解石。

中等解理:较易破裂成平面,解理面较平坦,如金绿宝石、正长石。

不完全解理:难以裂成平面,解理面不清楚、不连续,如锆石、橄榄石等。

(6) 折射率和双折射率

折射率是光在空气中的传播速度与光在宝石中传播速度的比值,是鉴别宝石种属最有效的数据。通过折射仪可以测得大多数宝石的折射率。如红宝石的折射率是介于 $1.760 \sim 1.780$ 之间,双折射率为 0.008 。

(7) 多色性

多色性(包括二色性和三色性)是某些非均质宝石在不同方向显示不同颜色或色调的性质。宝石的多色性是鉴定某些有色宝石的重要依据之一,如红宝石可根据其两个方向显现不同颜色(或色调)而与红色尖晶石区别。

(8) 发旋光性

发旋光性是指宝石在外来能量,如紫外线、X射线、阴极射线等的激发下发出可见光的性质。宝石发出的可见紫外激发光称为紫外发光,包括长波(LW)紫外光和短波(SW)紫外光。

根据发出光消失的快慢可将宝石发的光分为荧光和磷光两种。当宝石在外来能量的激发下发出光时,如果外来能量撤消,光也消失,则这种光称为荧光;如果在激发源撤离后,宝石还继续发光,则这种光称为磷光。一般宝石发出的荧光持续时间极短,古人所谓的夜明珠,大多是一些可发磷光的宝石,如钻石、萤石等。



(9)特殊光学效应

特殊光学效应是指猫眼石的猫眼效应、星光红蓝宝石的星光效应、欧泊的变形效应及变石的变色效应等。

通常情况下,变色效应不易看见,如变石在日光下呈现蓝绿色。

4. 珠宝的主要产地

世界各地出产的珠宝不尽相同,珠宝的分布也没有一定规律,但可以看到各地出产的宝石的质量是有很大区别的。作为珠宝首饰导购营业员,必须知道各地出产的重要宝石及每种宝石在哪里出产的质量最为上乘,只有了解了这些,才能更好地为顾客服务。

(1)我国主要珠宝城市

我国的主要珠宝城市及其出产的宝石有:

①四大玉器出口基地之一的河南镇平县,主要出产各种品种的水晶。

②浙江青田,主要出产青田石。

③渭塘珍珠市场,主要出产淡水珍珠。

④广西、广东和海南,主要出产海洋珍珠。

⑤山东昌乐,主要出产蓝宝石。

⑥辽宁阜新,主要出产玛瑙。

⑦海南羊角岭和江苏东海,主要出产水晶。

⑧云南腾冲、瑞丽,主要出产翡翠制品。

(2)国外主要珠宝城市

国外的主要珠宝城市及其出产的优质宝石如下:

①钻石以南非最为有名,澳大利亚、扎伊尔、博茨瓦纳也是世界上有名的钻石出产地。

②缅甸、斯里兰卡和泰国的红宝石。

③澳大利亚、泰国、缅甸、斯里兰卡的蓝宝石。