

珠宝首饰 销售手册

丘志力

陈炳辉

陈剑浩

梁伟章

广东人民出版社

珠宝首饰销售 手册

丘志力 陈炳辉 编著
陈剑浩 梁伟章

广东人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

珠宝首饰销售手册/丘志力等编著, —广州: 广东人民出版社, 2002. 6

ISBN 7-218-04017-9

I. 珠... II. 丘... III. 宝石—市场营销学
IV. F724.787

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 08315 号

责任编辑	董 真
封面设计	张力平
责任技编	黎碧霞
出版发行	广东人民出版社
经 销	广东新华发行集团股份有限公司
印 刷	广东科普印刷厂
开 本	787 毫米 × 1092 毫米 1/32 开本
印 张	10 印张
字 数	220 千字
版 次	2002 年 6 月第 1 版第 1 次印刷
书 号	ISBN 7-218-04017-9/F·663
定 价	16.80 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

前言

一直都有人认为，销售珠宝是一件清闲的活计，是简单的重复性劳动，甚至个别人还认为销售珠宝总会带有那么一点坑蒙拐骗的性质。

作者不同意这类观点。虽然过去、现在甚至将来会都会存在靠坑蒙拐骗来赚钱的事，但作者认为在市场竞争激烈，知识爆炸的信息时代，这种现象将不可能成为主流，依托这种手段生存的企业和产品的生命力必将逐渐式微，并最终被市场所淘汰。

在公平的市场竞争中，能达到可持续发展销售，为企业创造可观利润的销售者，一定是有丰富的专业知识和技能，深谙人际沟通术，富有创新意识的销售行家，他们不仅是所在公司的“脊梁”，也将会是未来社会的精英。

国外许多大的企业集团的总裁甚至董事长，有些就是来自第一线的“Sales”（广州方言可译为“销使”）。但对许多珠宝行业的经营管理者及

营销人员来说，怎样才能达到这样的“佳境”呢？这就是本书所要解答的问题。

我们经过十多年来在珠宝市场咨询、调研、策划和培训，已实现国内珠宝销售人员的素质近年来有了明显的提高，但是与许多国际性大公司的“销使”相比，我们的差距仍然很大。如何让珠宝销售人员能像许多国际著名珠宝行的从业员那样，敬业、自信，不亢不卑，具有丰富的专业知识，问无不答，游刃有余，对顾客真情奉献，全心全意为他们服务，甚至与顾客交朋友，产生互动交流，仍然是一件充满挑战和充满商机的工作。

丘志力

作者简介:

丘志力副教授(工学及经济学双硕士)是我国知名的宝石鉴定评估专家,中山大学宝玉石研究鉴定中心及英国 FGA 中山大学联合教学中心(ATC)主任,硕士研究生导师,英国宝石协会国际宝石鉴定师(FGA),也是我国最早留意到珠宝市场营销重要性的专家之一。现任中国宝玉石协会理事,广东省宝玉石协会、黄金协会常务理事,中国岩石矿物地球化学学会宝石矿物专业委员会委员。做过近十家珠宝公司的专业顾问,长期从事珠宝市场咨询与调查。20 世纪 90 年代中期已在《中国宝玉石》杂志上发表了“珠宝销售技巧”系列文章以及关于广州珠宝市场的调查报告。在国内出版宝石方面的著作五部,其中《宝石中的包裹体——宝石鉴定关键》及《珠宝市场估价》均属国内开拓性的专著。

陈炳辉博士是硕士研究生导师,英国宝石协会国际宝石鉴定师(FGA)。作为英国宝石协会在中山大学联合考试中心(ATC)的负责人之一,长期从事宝石鉴定研究、FGA 考试教育及研究生的培训教育,有丰富的宝石学教学及鉴定评估经验。

陈剑浩曾担任 DeBeers 钻石推广中心广州区域经理,国际性珠宝公司中国市场策划及推广负责人,是资深的珠宝营销专家,长期从事珠宝市场的策划及营销推广工作,有丰富的市场推广及业务培训经验。

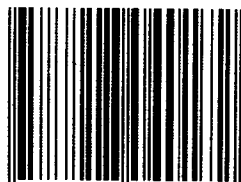
梁伟章是英国宝石学会国际宝石鉴定师(FGA),长期从事珠宝商检及珠宝网络的建立及营运推广,全程参与策划、组建了广州专业珠宝网站(Kingem.com)。

责任编辑 董 真 封面设计 张力平 责任技编 黎碧霞

本书是专门为从事珠宝销售的人员获得专业珠宝销售知识，提高珠宝销售技能，达到与顾客心与心的交流，最终实现公司营销目标而编写。

作为一本销售手册，本书讨论了珠宝销售过程中所涉及的宝玉石资源、珠宝首饰商品、市场营销策划和销售技术与技巧等各种问题，特别是重点探讨了珠宝销售人员与顾客沟通的技巧，以及钻石、翡翠、有色宝石、珍珠等各类珠宝的具体销售问题，是作者经验心得与业界理论成果的融汇贯通。本书不仅是珠宝销售人员必备的操作手册，还可作为劳动部各级珠宝营业员资格考试的参考资料，大专院校宝石学科珠宝营销方向的参考教材和珠宝爱好者的知识性读物。

ISBN 7-218-04017-9



9 787218 040172 >

ISBN 7-218-04017-9

F·663 定价：16.80元

目 录

宝出深山

- 3 ◇ 珠宝玉石资源及特性
- 3 ◇ 宝石何其多
 - 宝玉石种类
- 4 ◇ 洞悉珠宝
 - 珠宝玉石的基本特性
- 12 ◇ 金睛火眼识宝玉
 - 珠宝玉石的一般识别
- 45 ◇ 宝珠藏碧水，美玉出仙山
 - 珠宝玉石的著名产地
- 62 ◇ 千淘万滤，精雕细琢
 - 宝石的开采和加工
- 71 ◇ 锱铢必较
 - 常见的宝石计量单位

宝在人间

- 77 ◇ 珠宝首饰商品
- 77 ◇ 解读珠宝首饰的奥秘
——珠宝首饰的商品特征
- 80 ◇ 不同的角度，不一样的珠宝
——珠宝首饰的类别
- 85 ◇ 怜宝惜玉，神乎其技
——珠宝首饰设计
- 89 ◇ 千锤百炼，匠心独运
——珠宝首饰镶嵌加工
- 100 ◇ 慧眼尽识金镶玉
——珠宝首饰检验
- 137 ◇ 黄金有价，宝石有值
——珠宝首饰的定价
- 143 ◇ 小心驶得万年船
——珠宝首饰商品的保管和管理

海阔天空

- 149 ◇ 珠宝首饰市场
- 149 ◇ 天涯何处无芳草
——珠宝市场划分
- 153 ◇ 谁是上帝
——珠宝的消费者

- 160 ◇运用之妙，存乎一心
——珠宝首饰需求分析
- 169 ◇未雨绸缪，创造需求
——珠宝市场的营销策划
- 182 ◇四两拨千斤
——珠宝网络销售

点石成金

- 195 ◇◇珠宝销售技术
- 195 ◇销售从做人开始
——珠宝销售员的素质
- 199 ◇人靠衣装马靠鞍
——珠宝销售员的仪表和语言
- 213 ◇珠光宝气，招龙引凤
——珠宝首饰陈列展示
- 215 ◇点石成金
——珠宝首饰推介要领
- 230 ◇临门一脚
——珠宝首饰成交策略
- 233 ◇“销使”必修课
——珠宝推介销售方法

- 265 ◇何日君再来
——珠宝的售后服务

君子无故，玉不离身

- 269 ◇珠宝首饰佩戴与推介
- 269 ◇一叶知秋
——珠宝的选择与佩戴
- 272 ◇谁言寸草心，报得三春晖
——代表特殊意义的珠宝首饰
- 281 ◇融会中西，独领风骚
——珠宝配饰美学
- 294 ◇三句不离本行
——推销珠宝首饰常用词汇
- 301 ◇主要参考文献
- 305 ◇后记

宝

出

深

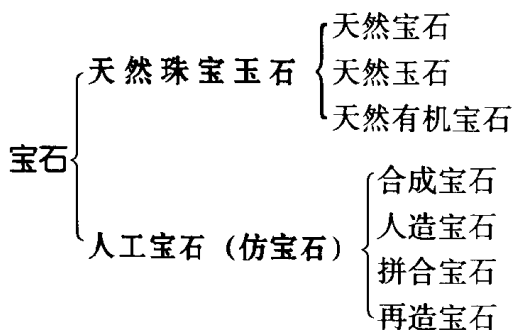
山

珠宝玉石资源及特性

宝玉何其多——宝玉石种类

珠宝玉石（统称为宝石）泛指一切经过琢磨、雕刻后可成为首饰或工艺品的材料。

根据我国国家标准，宝石作如下分类：



天然宝石 指自然界产出的具备美观、耐久和稀有性的矿物单晶。自然界中可作为宝石原料的有 200 多种，市场上常见的有 20 多种，如钻石、红宝石、蓝宝石、祖母绿等高档宝石，以及碧玺、锆石、托帕石、橄榄石、水晶等中低档宝石。

天然玉石 指自然界产出的具有美观、耐久、稀少

和有工艺价值的矿物集合体及少数非晶质体，如高档玉种——翡翠和软玉，中低档玉石如玛瑙、玉髓、蛇纹石玉等，雕刻石如田黄石、鸡血石等名贵品种。

天然有机宝石 指自然界生物成因的宝石，如珍珠、珊瑚、琥珀、玳瑁等。

合成宝石 指由人工制造，其物理性质、化学成分及晶体结构与其相对应的天然宝石基本相同，如合成钻石、合成红宝石、合成祖母绿等。

人造宝石 指人工制造的没有天然对应物的宝石，如人造钛酸锶，YAG 等。

拼合宝石 指由两种或两种以上材料经人工拼合在一起的宝石，如欧泊二层石、石榴石拼合石。

再造宝石 指一些天然宝石的碎块、碎屑经人工熔结后制成的宝石，常见有再造琥珀、再造绿松石等。

常见错误认识：

合成宝石 = 人造宝石 = 立方氧化锆 = 合成钻石

洞悉珠宝——珠宝玉石的基本特性

用于描述珠宝玉石基本特性的专用词汇有化学成分、晶系及晶形、力学性质（相对密度、硬度、韧性、解理及断口等）和光学性质（颜色、折射率、光泽、透明度、多色性、发光性及特殊光学效应等）等。了解掌

握珠宝玉石的基本特性是鉴别宝玉石的根本。对于销售人员来说，至少应对宝玉石鉴定证书中的各种内容及其含义比较清楚。

晶系及晶形

根据晶体的对称情况不同，珠宝玉石可归入以下七大晶系：

立方（等轴）晶系 高级对称，常见晶形有立方体、八面体、菱形十二面体等。属于此晶系的常见宝石有钻石、尖晶石和石榴石等。

四方晶系 中级对称，有一个四次对称轴，常见晶形有四方柱体，四方双锥等。属于此晶系的常见宝石有锆石。

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

六方晶系 中级对称，有一个六次对称轴，常见晶形为六方柱状。属于此晶系的常见宝石有绿柱石类（祖母绿、海蓝宝石）和磷灰石。

斜方晶系 低级对称，只有三个二次对称轴，常见晶形为斜方柱状、柱锥状等。此晶系常见宝石有金绿宝石、托帕石、橄榄石等。

单斜晶系 低级对称，只有一个二次对称轴，晶形好的少见，多呈集合体（玉石）产出。此晶系常见宝石有长石、翡翠和软玉等。

三斜晶系 低级对称，无对称轴。晶形好的罕见，多呈集合体（玉石）产出，如绿松石等。

七大类晶系中等轴晶系为高级晶系，四方、三方、六方为中级晶系，斜方、单斜、三斜为低级晶系。

宝石所属的晶系对称性越高，其原石出现好晶形的可能性越大。不同晶系的宝石，不仅其原石的形状不同，而且其物理性质，特别是光学性质，如折射率、多色性等，也会有很大的差异。

上述七大晶系中，除了立方晶系外，其他晶系的宝石称为非均质宝石（非均质体）。而立方晶系和玻璃质（非晶质）的宝石称为均质宝石。

相对密度

宝石的密度是单位体积的质量，单位为 g/cm^3 。它的准确测定极为复杂。

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℃ 条件下的同等体积的水的重量的比值。可用以下公式求得：

宝石的相对密度 = 宝石在空气中的重量 (mg) / [宝石在空气中的重量 (mg) - 宝石在水中的重量 (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。而加工好的宝石，重量相同时，钻石会相对大一点。