



用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING • GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

插花员

(初级 中级)

中国就业培训技术指导中心组织编写

chahua
yuan



中国劳动社会保障出版社



用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING • GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

插花员

(初级 中级)

编审委员会

主任 陈宇
副主任 张永麟
委员 王莲英 秦魁杰 陈蕾 刘永澎 张伟 赵欢

编审人员

主编 王莲英 秦魁杰
编者 王莲英 秦魁杰 罗宁 王绥枝
示范作品制作 谢晓荣 尚纪平 梁勤璋 王福
绘图 袁涛 程绅
摄影 郑青 张超
审稿 虞佩珍



图书在版编目(CIP)数据

插花员: 初级 中级/中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2005. 6

国家职业资格培训教程

ISBN 7-5045-5174-0

I. 插… II. 中… III. 插花-装饰美术-技术培训-教材 IV. J525.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 066697 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷、装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 12.25 印张 153 千字

2005 年 8 月第 1 版 2005 年 8 月第 1 次印刷

印数: 4000 册

定价: 22.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

前 言

为推动插花员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在插花花艺从业人员中推行国家职业资格证书制度，劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准——插花员》（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了《国家职业资格培训教程——插花员》（以下简称《教程》）。

《教程》紧贴《标准》，内容上，力求体现“以职业活动为导向，以职业技能为核心”的指导思想，突出职业培训特色；结构上，针对插花员职业活动的领域，按照模块化的方式，分初级、中级、高级、技师4个级别进行编写。《教程》的基础知识部分内容涵盖《标准》的“基本要求”；技能部分的章对应于《标准》的“职业技能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

《国家职业资格培训教程——插花员（初级 中级）》适用于对初级、中级插花员的培训，是职业技能鉴定的指定辅导用书。

本书由王莲英、秦魁杰、罗宁、王绥枝编写，谢晓荣、尚纪平、梁勤璋、王福制作示范作品，袁涛、程绅绘图，郑青、张超摄影，王莲英、秦魁杰主编；虞佩珍审稿。

由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎读者提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心

目 录

CONTENTS 《国家职业资格培训教程》

第一部分 初级插花员工作技能

第一章 接待服务	(3)
第一节 服务	(3)
第二节 解答询问	(9)
第二章 准备	(13)
第一节 选材	(13)
第二节 花材的整理与加工	(31)
第三章 制作	(41)
第一节 对称式构图形式	(41)
第二节 对称式构图形式在礼仪插花中的应用	(52)
第三节 礼仪插花中的装饰材料	(75)
第四章 管理	(101)
第一节 养护	(101)
第二节 陈设	(103)

第二部分 中级插花员工作技能

第五章 接待	(107)
第一节 服务	(107)
第二节 解答询问	(113)

第六章 准备	(129)
第一节 选材	(129)
第二节 花材的整理与加工	(153)
第七章 设计	(157)
第一节 构思	(157)
第二节 构图	(162)
第八章 制作	(173)
第一节 不对称式构图形式	(173)
第二节 不对称式构图形式在礼仪插花中的应用	(178)
第九章 管理	(187)
第一节 养护	(187)
第二节 陈设	(189)

第一部分

初级插花员工作技能

第一节 服 务

插花员是花店中的主要从业人员。明确职责、坚守岗位是做好接待服务的前提，插花员不仅承担着接待顾客和插花花艺作品的制作，还有花店的清洁卫生及店堂陈列、布置等方面的工作。

花店能否将顾客吸引到店内参观选购，主要决定于花店的整洁程度，店堂的陈列艺术，花材的新鲜程度和插花花艺作品的制作水平。

一、岗位职责

1. 保持店堂整洁

(1) 应将工作区与商品陈列区分开，保持有序的工作秩序，插花工作中产生的脏乱现象，在工作结束后应立即恢复整洁。

(2) 店内卫生要按区域分工打扫，且有专人监督检查，或互相监督检查。

(3) 重点区域要天天清扫，如地面、货架、柜台、玻璃门窗及门口。要求地面干净，货架、柜台无尘土、水渍，窗明几净。

(4) 其他区域要定期清扫，如顶棚、天花板、墙壁，要做到无尘土和蜘蛛网。

2. 保持花材新鲜和清洁

(1) 保持鲜花花材的新鲜和清洁，首先要清洗容器，摘去变质的花、叶，剪去茎基部切口以上 2~4 cm 以利于吸水。然后，重新注入清洁的水。

(2) 人造花一般用吹风机除尘清洁。涤纶面料的人造花可水洗清洁。

(3) 干花需经常用吹风机除尘以保持清洁。

3. 店堂陈设有艺术特色

(1) 分区陈列突出特色

花店店堂的布置，既要琳琅满目，又要类别有序。分区陈列是美化花店的第一步。商品分区陈列可依照产品的特性、造型、色彩等来区分。

1) 鲜花、干花、人造花不宜放在一起，而应按材质的不同划分不同的区域陈列，以免混淆不清，影响顾客的欣赏和选购。

2) 插花花艺作品、花卉园艺用品、盆花及盆景，因环境需求不同应分区摆放，以方便顾客选购。

3) 高级容器或特殊容器等贵重商品必须摆放在店内最明显，而又不宜碰到的位置，以免不慎损坏造成损失或与顾客产生不必要的纠纷。

4) 按色彩划分区域。国外的花店常将同一色彩的商品放在同一区域，这样可以提高店内的观赏效果，看起来井然有序。

(2) 一式多款增强效果

重复式的排列方式常被应用在一般商品或艺术品的陈列上，目的在于加深印象，刺激购买欲。在花店的陈列中，将欲推销的商品采用此种方法陈列，可以突显其观赏价值，达到强

化顾客印象的效果。

(3) 小商品排列的技巧

导致花店零散杂乱的多是一些花肥、花药及微型盆栽等小商品,可将这些小商品分门别类地集中放在漂亮高雅的浅盘内,这样既可保持外观整洁,又利于顾客选购。

(4) 定期调整商品陈列布局

1) 定期更换商品,如果不能每个月更换至少也要一季度更换一次。如此不仅可以定期淘汰一些过时的商品,也能让花店不断更换新商品赶上流行趋势,符合时尚要求。

2) 定期调整商品陈列区域,使花店面貌不断有新的变化,经常给顾客新鲜感,保持长久的吸引力。

(5) 用不同材质的花材插制出一些实用而又符合潮流的花卉艺术品。既方便顾客选购,又能以插花新颖的造型和精湛的技艺吸引顾客。此类商品应陈列在店内最显眼的位置。

二、服务基本要求

1. 礼貌服务

礼貌是指语言、动作谦虚恭敬的表现,是指人们在交往时,相互表示敬重和友好。它在一定程度上体现了时代的风尚与道德水准,体现了人们的文化层次和文明水平。在接待服务中,礼貌表现在插花员的举止、仪表、语言上;表现在服务程序的规范上;表现在对客人的态度上。一个微笑、一个鞠躬、一声“您好”、一句“再见”都是礼貌的具体表现。插花员应自觉地养成良好的礼貌习惯,这也是良好教养和道德品质的重要体现。

礼貌在社会生活中体现了时代的风格和道德品质,所以插花员讲究礼貌、养成礼貌习惯是十分必要的,它可以体现出插花员乃至花店所表现出的社会风貌,是做好服务工作的重要基础。

插花员在与人交往时应做到言而有信,信守承诺,这是礼

貌的重要体现。插花员在工作中与顾客形成的这种关系包含了双方的利益要求和愿望，这些要求和愿望能否实现取决于双方是否有诚意，是否言而有信。因此，言而有信不仅是交往的原则也是交往能否取得成果的保证。

插花员要待人和气，待人和气是人与人交往时最基本的礼貌要求，是对他人尊重的具体表现。待人和气是人们之间进行交流、传递信息、沟通感情、建立友谊、搞好协作的桥梁。古人云“天时不如地利，地利不如人和”可见“人和”的重要性。

总之，讲礼貌是一个国家、一个民族的社会风貌、道德水准的重要标志之一，也是一个人思想觉悟、文化品位、修养水平的重要标志之一。讲礼貌是人类社会发展的客观要求，是社会主义精神文明建设的重要内容，因此，对每位插花员要加强礼貌教育，使人人做到知礼、明礼、达礼。

2. 文明待客

在服务过程中表示对消费者的尊重与友好，应注重礼貌、礼节、礼仪。当顾客跨入花店门内，插花员及店内的服务人员应面带微笑，主动用礼貌用语打招呼，并热情有分寸地询问顾客有何要求，主动介绍花店的服务功能及与顾客需求有关的商品知识。特别是能用自己掌握的专业知识，准确地解答顾客提出的问题，使顾客得到满意的服务。对于比较挑剔的顾客也要耐心解答，千方百计满足他们的要求。属于自己的失误，一定要真诚地向顾客道歉，求得对方的谅解。当生意成交付款时，一定要表示感谢，并热情地说“欢迎再来”。礼貌的言谈举止、规范化的服务、熟练的专业技能，能为消费者创造亲和、友好、互尊互谅的购物氛围，创造自由、平等、和谐的人际关系，使消费者在购物的过程中，不仅获得物质上的满足也能获得精神上的满足。

文明待客具体应做到以下几点：

(1) 以顾客为中心

以顾客为中心是花店业所有插花员必须牢牢树立的观念，它是一切工作的纲领。插花员应当以为所有顾客提供满意的服务为宗旨。

(2) 态度热情诚恳

热爱本职工作，做到爱业、敬业、乐业，服务语言要悦耳入心。将心比心、热情待客，时常换个位置思考“假如我是一位顾客”，以此提醒自己，有助于我们提供热情周到的服务。对个别顾客的故意挑剔，要善于忍耐，用自己的真诚去化解矛盾、感动顾客，以取得谅解。

(3) 语言精确

所谓精确是指言谈用语要准确，语句要精炼，语意要清楚，不要说大话、废话、空话。

(4) 语言表达清晰柔和

清晰、柔和是对插花员口语表达的起码要求。表达清晰有助于沟通、交际，表达柔和更有助于语言的效果。语调柔和动听，表情宜人，就会产生感人的力量。

(5) 保证质量

对花店出售的花卉艺术品，制作要精益求精、价格要合理，保证插花制品的品质和质量。

(6) 操作熟练

当为顾客插作花卉艺术品时，技艺要熟练、快捷，尽量减少顾客的等候时间。在商业迅猛发展的今天，优质的服务比价格的低廉更受到消费者的重视，正所谓“花钱买个舒心”。只有通过文明待客、礼貌服务、优质服务，不断吸引更多顾客，使回头客日益增多，才能不断提高花店的经济效益，创造良好的社会效益。因此，插花员必须做到文明待客，树立“顾客第一、宾客至上”的观念。

3. 仪表端庄

仪表是指人的外表，它包括容貌、服饰和个人卫生等，是人的精神面貌的外在表现，也是一个人性格、气质、审美观点、文化艺术修养的全面体现。

每个人都有自己的仪表，不论个人重视与否，它都是客观存在的。在社会人际交往中，初次美好的印象是未来成功交往的基础，而初次印象最重要的莫过于仪表。注重仪表不仅是人际交往的需要，也是对他人尊重的表现，从而也会赢得别人对自己的尊重，使交往更加和谐。插花员在花店服务中，应力求仪表端庄、温文尔雅、不矫揉造作；落落大方、不轻浮放肆；文质彬彬、不卑不亢；服装整洁（有条件的花店员工应统一着装）、行为检点，为花店创造温馨和谐的交往环境。

仪表端庄的基本要求可以概括为以下几点：

（1）追求秀外慧中

仪表美必须是外在美和内在美的和谐统一，要拥有美的仪表必须从提高个人的内在素质入手。有文明礼貌、文化艺术修养、知识等这些内在的素质基础，才能“诚于中而形于外”。

（2）强调整体效果

举止、言谈、修养等应与自己的职业、身份、年龄、性格、体型相称，与周围环境相协调，追求和谐的整体效果。

（3）讲究个人卫生

插花员要做到勤洗澡、勤换衣袜、勤漱口，身上不能留有异味。上班前不能喝酒，忌吃葱、蒜、韭菜、臭豆腐等有刺激性气味的食物。

（4）着装与化妆

插花员应着装整洁、得体，发型大方，不留新潮奇异的发型，在岗位上不佩戴有色眼镜。女士可适当化妆，但应以淡妆为宜，不能浓妆艳抹，并避免使用气味浓烈的化妆品。

插花员的形象是企业的主体形象，插花员应以热情周到、举止高雅、仪表端庄、精神饱满的良好形象赢得顾客的信赖与

好感，从而提高企业的竞争力，促进企业销售业绩的增长。

第二节 解答询问

插花员不仅应做到礼貌服务、文明待客，还应当掌握一定的专业知识以及相关知识。在接待服务中，解答顾客的询问是服务的一项重要内容。初级插花员应当了解常用的礼仪插花花材的种类和名称，并能够按专业用语和名称向顾客介绍或回答问题。

一、介绍礼仪插花常用花材

插花制品基本上以切花花材插制而成，因此，插花员应首先了解切花的概念。凡是从植物体上剪切下来，具有一定观赏价值的花、果、茎、叶、根等器官，均可作为插花的花材，称为切花。在千姿百态、种类繁多的植物材料中，不是所有的植物材料均可作为礼仪插花花材。一般礼仪插花的花材要求外形轮廓规整、色彩明丽，注重外形美和色彩美。古往今来，人们不断发掘和选育出适合礼仪插花使用的新的切花种类和品种，极大地丰富了礼仪插花的用材。

按照插花员职业标准的规定，初级插花员要掌握 30 种以上的花材（具体种类详见第二章的选材部分）。

初级插花员在回答顾客的询问时要做到准确无误，就要在掌握上述花材学名的同时，对其中一些花材的俗名也应有所了解。例如，老北京人称唐菖蒲为“什样锦”，作为插花员应当知道“什样锦”是唐菖蒲的俗名。现在多数人受西方的影响称月季为玫瑰，插花员在为顾客解答时，可以向顾客说明其正确的名称为月季，而玫瑰则是另种植物。这样就在为顾客服务的同时也宣传普及了切花的专业知识。

插花员在向顾客介绍花材名称的同时，还应将其形态特点同时介绍，使顾客能够根据自己的喜好，有针对性地选择。为

了进一步做好解答咨询，插花员对于与切花相关的知识也应有所了解，如常说的花语等。

二、介绍常用礼仪插花花材的花语

在礼仪插花中，花材不仅是插花的素材，同时也是传递感情、表达友谊的一种工具，人们在日常生活中，根据很多花材的形态特点或习性赋予其一定的含义，简称为花语。例如：

月季 美丽纯洁的爱情。

红月季（红玫瑰） 情人节的代表用花，寓意热恋。

橙黄月季（橙黄玫瑰） 青春气息。

白月季（白玫瑰） 纯洁高贵。

蓝月季（蓝玫瑰） 珍贵、珍惜。

马蹄莲 纯洁与力量。

菊花 高洁、安贞、延年、益寿。

香石竹 温馨、慈母之爱。

非洲菊 扶助郎君、如意。

百合 吉祥如意、百年好合。

白色百合 圣洁。

千日红 不变的恋情。

鹤望兰 自由、幸福、吉祥、快乐、热恋中的情侣，如与松枝组合寓意健康长寿。

安祖花 热情、心心相印、爱心。

唐菖蒲 高雅、长寿、康宁。

晚香玉 温馨、高雅。

石斛兰 慈爱、祝福、喜悦。

金鱼草 有金有余、繁荣昌盛。其中红色象征鸿运当头；粉色象征花好月圆；黄色象征金银满堂。

银芽柳 希望、光明、吉祥。

满天星 纯洁、和谐、天真烂漫。

勿忘我 永恒的爱、浓情厚意。

插花员掌握以上的花语,有助于当好顾客的参谋,可根据用途和顾客所需送花的对象恰当地选择寓意贴切的花材。用插花来表达情感、传递友谊,这也正是礼仪插花的真正意义所在。例如,送给一对新婚夫妇的礼仪插花,应选择以百合花为主,寓意祝福一对新人百年好合。送老人过生日的礼仪插花,一般选择鹤望兰与松枝(或蓬莱松代替松枝)的组合,寓意松鹤延年,祝老人健康长寿。

三、介绍常用礼仪插花的基本类型

1. 依构图形式划分

依构图形式不同,礼仪插花分为对称式构图和不对称式构图。本级别只讲对称式构图。

(1) 对称式构图外形轮廓规则对称,一般多以几何形构图和图案构图为主。

(2) 不对称式构图的外形轮廓、花材数量和长度的分配,上下或左右都不均衡对称。

2. 依外形轮廓划分

依外形轮廓不同,礼仪插花分为:等腰三角形、倒T形、塔形、扇形、球形、半球形、椭圆形、L形、不等边三角形、S形、新月形等。

其中后四种为不对称式构图形式,本级别不具体讲述。

3. 依礼仪插花的种类划分

(1) 花篮

1) 依规格分为落地大花篮、桌饰小花篮。

落地大花篮,体量比较大,一般规格在1.5~2.5 m高,多数应用于开业、周年纪念或大型庆典场合,桌饰小花篮一般用于生日、探望病人等。

2) 依用途分为庆典花篮、生日花篮、婚礼花篮、丧礼花篮等。

(2) 钵花