

# 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](http://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 E-mail: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×225 mm 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·5595 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



## 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 服务礼仪

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
<b>第二章 做好售前准备</b>	
销售工具检查 .....	128
购物环境营造 .....	132
销售时机等待 .....	133
<b>第三章 正确接近顾客</b>	
做好顾客分析 .....	137
接近顾客的时机 .....	146
接近顾客的技巧 .....	147
<b>第四章 展示与推介</b>	
珠宝首饰的展示 .....	150
珠宝首饰的推介 .....	154
<b>第五章 处理顾客异议</b>	
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
<b>第六章 促成首饰销售</b>	
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 完美售后服务

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

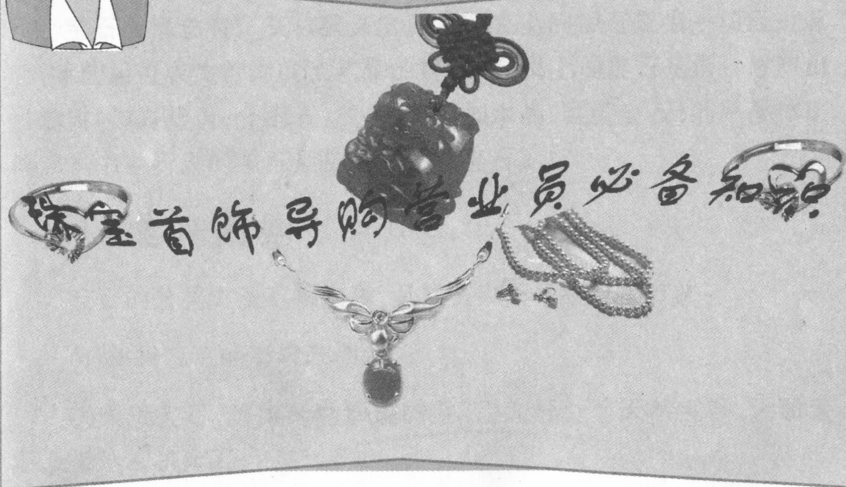
## 第二章 导购营业员自我管理

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

# 第一篇

## 1 珠宝的特性

珠宝是一种不同寻常的财富的载体，它具有多种特性，既包括作为财富的载体功能，又包含了人的精神追求和审美情趣。珠宝是财富的象征，也是一种文化。珠宝还是具有特殊的功能，其装饰功能、保值功能、因其贵重而成为财富的象征，并因其贵重而成为财富的象征。要了解珠宝，首先要对宝石的知识有一



## 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出的单质(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、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,他们较为常见,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,为了能更好的服务于顾客,导购营业员应该清楚的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

## 第一章 珠宝首饰的基本知识

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、40C条件下的同等体积水重量的比值。计算公式为:

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

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。

### (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)韧性与脆性

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原料。

②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。

## 第一章 珠宝首饰的基本知识

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 1.760~1.780 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、欧泊的变彩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涓塘珍珠市场,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。

## 第一章 珠宝首饰的基本知识

- ④斯里兰卡出产的金绿猫眼,又称斯里兰卡猫眼或锡兰猫眼。
- ⑤泰国、斯里兰卡、坦桑尼亚、柬埔寨、美国和澳大利亚出产的锆石。
- ⑥巴西的玛瑙。
- ⑦缅甸北部密支那勐拱地区的翡翠。
- ⑧巴西和乌拉圭的水晶。
- ⑨前苏联、斯里兰卡和津巴布韦出产的变石。不同产地的变石在日光下颜色各有差异,俄罗斯的变石为蓝绿色;斯里兰卡的变石为橄榄绿色,而津巴布韦的变石为祖母绿的翠绿色。

### (3)世界四大钻石加工中心

- ①小颗粒钻石加工中心——印度孟买。
- ②大颗粒钻石加工中心——美国纽约。
- ③精湛钻石加工城——比利时安特卫普。
- ④精致小件钻石加工中心——以色列特拉维夫。

### (4)世界五大宝石加工中心

- ①世界宝石城——德国依达尔—奥伯斯坦。
- ②祖母绿粗加工城——印度贾普尔。
- ③蓝宝石城——泰国曼谷。
- ④翡翠及“四皇一后”(指钻石、红宝石、蓝宝石、祖母绿和珍珠)加工中心——香港。
- ⑤中低档宝石加工城——日本甲府。



## 珠宝首饰的分类

由于珠宝首饰加工的工艺过程不同,其具体的分类方法也有很多种,一般的分类方法包括如下几种:



## 1. 根据珠宝首饰的价值分类

根据价值的不同,可以将珠宝首饰分为三类:

- (1)高档首饰,如一些大颗名贵的钻石、红蓝宝石和金绿宝石首饰。
- (2)中档首饰,如中等质量和分量的钻饰、翡翠和祖母绿首饰。
- (3)低档首饰,如海蓝宝石、石榴石或水晶首饰。

## 2. 根据是否镶嵌宝石分类

根据首饰是否镶嵌宝石进行划分,可以将珠宝首饰分为:镶嵌宝石的珠宝首饰、纯装饰性宝石材料首饰和素金首饰。

其中,素金首饰还可以分为千足金首饰(99.9%),足金首饰(99%)、K金首饰、铂金首饰、纯银首饰。这类首饰的价值是由所用金属的种类与含量、设计款式及生产工艺所决定的。

## 3. 根据制作珠宝首饰的材料分类

根据制作珠宝首饰的材料不同,可以将珠宝首饰划分为5类:

(1)黄金首饰,主要的成分是黄金,黄金的含量和成分体现黄金首饰的价值。黄金首饰有千足金(999%)、足金(99%)、K金、镀金(包金)等类别。

(2)铂金首饰,主要成分是铂族元素,如铂(Pt)、钯(Pd)、钌(Ru)、锇(Os)、铑(Rh)和铱(Ir)。最常见的主要铂金首饰是主体成分以铂(Pt)为主的正铂金(Pt999.5)、足铂金(Pt990)、白金(Pt950, Pt900, Pt850)首饰。

(3)银首饰,主要成分是银,常见于一般宝石的镶嵌(S800)或标银素饰(S925或S950)两大类。

(4)普通金属首饰,主要由不锈钢、铜及铝的各种合金制成,主要用于流行首饰或前卫型首饰中。

(5)其他材料制作的首饰,主要是指各种皮革、塑料及木材等制

成的首饰,通常只是作为一种工艺品来体现艺术的美。

### 4. 根据珠宝首饰佩戴的部位分类

根据珠宝首饰不同的佩戴部位,可以将其分为:头饰、耳饰、鼻饰、颈饰、手饰、脚镯、腰饰、服饰等。

### 5. 根据不同的艺术设计分类

根据珠宝首饰不同的艺术设计,可以将其分为:经典式珠宝首饰、流行式珠宝首饰、个性式珠宝首饰等。

## 珠宝首饰的识别鉴定

由于珠宝首饰稀有珍贵、不易辨识,因而在销售过程中常要进行珠宝首饰的鉴定,这就要求导购营业员必须懂得一定的珠宝首饰鉴定常识,掌握一些最基本的鉴定方法。

### 1. 常见的鉴定仪器

珠宝首饰店内常见的珠宝首饰鉴定仪器有:折射仪、偏光镜、二色镜、分光镜、紫外荧光灯、放大镜、热导仪、钻石比色灯、比色槽、钻石卡尺、钻石比例仪、镊子、滤色镜、荧光灯、密度仪等。还有一些较精密的鉴定仪器,如宝石显微镜、摩氏硬度计、红外光谱仪、X 荧光光谱仪、拉曼光谱仪等。

导购营业员必须了解这些仪器的使用方法和基本的护理方法,做到能准确地使用它们为顾客提供服务。这些仪器的使用方法与护理方法在仪器上都有详细的介绍。

### 2. 钻石首饰的识别与鉴定

钻石即人们通常所指的达到宝石级的金刚石,是在特殊环境下结晶而成的单一的碳元素晶体矿物。



### (1) 钻石的特性

- ① 其硬度大,摩氏硬度为 10,抗磨能力和化学稳定性极高;
- ② 光泽强,加工后不易磨损,能持久地闪耀金刚光泽;
- ③ 折射率大(2.42),色散强(0.044),在天然无色宝石中是最强的,当钻石被琢磨成几十个小面后,射入钻石的白光,在折射过程中被分散成单色光,会显现出七色霓虹般的光彩和光辉灿烂、晶莹似水般的光学效应。这种色散现象是钻石最珍贵的特征,是其他任何珠宝玉石所望尘莫及的,钻石也因此而被誉为“宝石之王”。

### (2) 钻石的 4C 标准

衡量钻石的价值和特征主要是依靠国际通用的 4C 标准,即色泽 (Colour),净度 (Clarity),克拉重量 (Carat) 和车工 (Cut)。4C 标准中的四个“C”在评价钻石饰品中都很重要,缺一不可。

**色泽。**这是决定钻石是否名贵和价值高低的首要因素。宝石级钻石仅限于无色、接近无色、微黄色、淡浅黄色、浅黄色五种。

**净度。**即纯度或透明度,净度越高,瑕疵、杂质越少,颜色越透明,其价值就越高。

**克拉重量。**钻石的重量计量单位是克拉,1 克拉=0.2 克,1 克拉=100 分。钻石的珍贵性与钻石的克拉密切相关,克拉越大的钻石越稀有,也越贵重,一般达 1 克拉以上的就属大钻。

**车工。**车工的衡量主要取决于钻石的切磨水平、角度和比例是否正确,琢磨是否精巧和式样是否新潮等因素。

### (3) 识别与鉴定方法

由于钻石价格昂贵,购买者在购买时不易区分识别,因而市场上假钻石和伪劣钻石饰品层出不穷。在销售时应认真辨别,并按钻石的品质、分级规则,确定钻石的净度、色级、质量、切工等级。常见的鉴别检验方法如下:

- ① 手感鉴别法。钻石是结晶碳,是热的不良导体。用舌头、面颊、