

珠宝首饰营业员(初级)

图书在版编目(CIP)数据

珠宝首饰营业员：初级/周逸主编. —北京：中国劳动社会保障出版社，2003

职业技术·职业资格培训教材

ISBN 7-5045-3994-5

I. 珠… II. 周… III. ①宝石-销售学-技术培训-教材 ②首饰-销售学-技术培训-教材

IV. F768.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 102988 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

*

新华书店经销

××××厂印刷 ××××装订厂装订

787 毫米×1092 毫米 16 开本 7.25 印张 149 千字

2004 年 2 月第 1 版 2004 年 2 月第 1 次印刷

印数： 册

定价：15.00 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

内 容 简 介

本书由劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业技术培训教研室依据上海1+X职业技能鉴定考核细目——珠宝首饰营业员（初级）组织编写。本书从强化培养操作技能，掌握一门实用技术的角度出发，较好地体现了本职业当前最新的实用知识与操作技术，对于提高从业人员基本素质，掌握珠宝首饰营业员（初级）的核心内容与技能有直接的帮助和指导作用。

本教材的内容包括：职业道德、柜台管理、柜组核算、计量常识、宝石概述、钻石、常见宝石、贵金属、贵金属首饰等知识。

为便于读者掌握本教材的重点内容，教材每单元附有模拟测试题及答案，全书后附有知识考核模拟试卷。

本书可用于珠宝首饰营业员（初级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供全国中等职业学校学习掌握先进初级珠宝首饰营业员营销、鉴定知识，或进行岗位培训和再就业培训使用。

前 言

职业资格证书制度的推行，对广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能，提高就业能力、工作能力和职业转换能力有着重要的作用和意义，也为企业合理用工以及劳动者自主择业提供了依据。

随着我国科技进步、产业结构调整以及市场经济的不断发展，特别是加入世界贸易组织以后，各种新兴职业不断涌现，传统职业的知识和技术也愈来愈多地融进当代新知识、新技术、新工艺的内容。为适应新形势的发展，优化劳动力素质，上海市劳动和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索和尝试，推出了1+X的鉴定考核细目和题库。1+X中的1代表国家职业标准和鉴定题库，X是为适应上海市经济发展的需要，对职业标准和题库进行的提升，包括增加了职业标准未覆盖的职业，也包括对传统职业的知识技能要求的提高。

上海市职业标准的提升和1+X的鉴定模式，得到了国家劳动和社会保障部领导的肯定。为配合上海市开展的1+X鉴定考核与培训的需要，劳动和社会保障部教材办公室、上海市职业技术培训教研室联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了职业技术·职业资格培训系列教材。

职业技术·职业资格培训教材严格按照1+X鉴定考核细目进行编写，教材内容充分反映了当前从事职业活动所需要的最新核心知识与技能，较好地体现了科学性、先进性与超前性。聘请编写1+X鉴定考核细目的专家，以及相关行业的专家参与教材的编审工作，保证了教材与鉴定考核细目和题库的紧密衔接。

职业技术·职业资格培训教材突出了适应职业技能培训的特色，按等级、分模块单元的编写模式，使学员通过学习与培训，不仅能够有助于通过鉴定考核，而且能够有针对性地系统学习，真正掌握本职业的实用技术与操作技能，从而实现我会做什么，而不只是我懂什么。每个模块单元所附模拟测试题和答

案用于检验学习效果，教材后附本级别的知识模拟试卷和技能模拟试卷，使受培训者巩固提高所学知识与技能。

本教材虽结合上海市对职业标准的提升而开发，适用于上海市职业培训和职业资格鉴定考核，同时，也可为全国其他省市开展新职业、新技术职业培训和鉴定考核提供借鉴或参考。

新教材的编写是一项探索性工作，由于时间紧迫，不足之处在所难免，欢迎各使用单位及个人对教材提出宝贵意见和建议，以便教材修订时补充更正。

劳动和社会保障部教材办公室
上海市职业技术培训教研室

目 录

第一单元 职业道德	(1)
第一节 商业职业道德概述	(1)
第二节 商业职业道德规范的主要内容	(2)
模拟测试题	(4)
模拟测试题答案	(5)
第二单元 柜台管理	(7)
第一节 柜台业务	(7)
第二节 柜台服务	(19)
第三节 珠宝首饰质量保修管理	(26)
模拟测试题	(27)
模拟测试题答案	(29)
第三单元 柜组核算	(34)
第一节 核算意义	(34)
第二节 核算内容和要求	(35)
第三节 经营成果分析	(36)
模拟测试题	(37)
模拟测试题答案	(38)
第四单元 计量常识	(40)
第一节 法定计量单位	(40)
第二节 常用计量器具	(41)
模拟测试题	(42)
模拟测试题答案	(42)
第五单元 宝石概述	(44)
第一节 宝石概念	(44)
第二节 宝石的分类	(46)
第三节 宝石的命名	(47)
第四节 宝石基本性质	(49)

模拟测试题	(53)
模拟测试题答案	(54)
第六单元 钻石	(55)
第一节 钻石常识	(55)
第二节 钻石的迷人特性	(61)
第三节 钻石分级的概念	(63)
模拟测试题	(65)
模拟测试题答案	(65)
第七单元 常见宝石	(66)
第一节 刚玉族宝石	(66)
第二节 绿柱石族宝石	(70)
第三节 金绿宝石族宝石	(72)
第四节 石英类宝石	(75)
第五节 翡翠	(77)
第六节 软玉	(80)
第七节 欧泊	(82)
第八节 蛇纹石玉	(83)
第九节 珍珠	(84)
第十节 合成立方氧化锆	(88)
模拟测试题	(89)
模拟测试题答案	(89)
第八单元 贵金属	(90)
第一节 黄金	(90)
第二节 铂族	(92)
第三节 白银	(94)
模拟测试题	(95)
模拟测试题答案	(95)
第九单元 贵金属首饰	(96)
第一节 首饰分类	(96)
第二节 镶嵌首饰及镶嵌方法	(100)
模拟测试题	(102)
模拟测试题答案	(102)
知识考核模拟试卷	(103)
知识考核模拟试卷答案	(105)

第一单元 职业道德

第一节 商业职业道德概述

营业员的工作与社会各方面有着最广泛、最频繁、最直接的联系。我国已加入 WTO，作为窗口行业，营业员的职业道德水平，对零售经营业务工作有很大促进作用。营业员的职业道德就是商业道德。营业员职业道德的好坏，对企业能否取得良好的经济效益和社会效益起着至关重要的作用。

一、商业道德的概念

商业道德是一种职业道德。道德是指在人类现实生活中由经济关系所决定的调节人们之间相互关系的行为规范的总和。职业道德则是指从事一定职业的公民在一定职业活动中所应遵循的具有自身职业特征的道德准则和规范。商业工作的职责是为人民的消费生活服务，对顾客耐心热情、公平诚信，真心诚意地便民利民，这就是商业的道德规范。

二、商业道德的由来

一个社会的职业道德是随着生产的发展，社会分工的进步，人们在从事各种职业活动中逐渐地产生和形成的。商业产生之后，就必然要有相应的行为规范来调整商家与顾客之间、商家与商家之间的相互关系，商业道德也就随之产生了。商业经过封建社会和资本主义社会的发展，其职业道德逐步完善。归纳起来商业道德的由来有以下四方面：

1. 公平交易，将本就利

在商品经济社会中，经营者放本钱，做生意，本大利大，本小利小，只要不偷不抢，不拿不义之财，做生意赚钱是天经地义的，是符合商业道德的。价值规律是商品经济固有的规律，根据价值规律的要求，等价交换，公平交易，这也是商业道德的基本内容。但

是，在市场经济条件下，价值规律自发地发挥其作用，商品求大于供，则物价上涨。因此，在商业经营中只要遵纪守法，依据市场规律获取利润是合情合理的。只要卖者愿卖，买者愿买，就是公平交易。在这里，商业道德属于商品经济社会的整个道德观念。

2. 诚实守信，老少无欺

商业的发展必然带来商业信用的发展。守信用、重商誉成为商业职业道德中的重要内容。一个经商者如果在同业中丧失信誉而无立足之地；一个经商者如果经常欺老骗小卖假货，就会砸掉自己的牌子，流失顾客群，从而走向失败。所以，在社会主义市场经济条件下，诚实守信、老少无欺，是商业经营中应该大力弘扬和倡导的，是商家维护商业信誉，取信于民的重要保证。

3. 礼貌待客，和气生财

礼貌待客，和气生财历来是商业道德的重要组成部分。“顾客是上帝”“顾客是衣食父母”“顾客是朋友”，这是商界公认的座右铭。不能得罪顾客是商店营业员必须共同遵守的职业道德。这种道德观得出“顾客永远是正确的”这一观点，充分显示了商业道德的职业特点。在现代商业经营中，营业员冒犯顾客、怠慢顾客是缺乏商业道德的表现，对于这种行为决不能姑息迁就。

4. 精通业务，竭诚服务

随着商品经济的发展，社会消费水平的提高，对商业经营的要求也越来越高。为了更好地服务于顾客，在竞争中取胜，商业经营者越来越重视精通业务和竭诚服务的问题，把它作为商业道德的内容之一。

在商品经济十分发达，商品供应十分丰富的情况下，商业竞争主要集中到服务的竞争上。只有竭诚为顾客服务，才能使自己在激烈的竞争中永远立于不败之地。而精通业务是竭诚服务的重要前提条件，不懂业务的营业员是不可能为顾客提供优质服务的。因此，在现在商界，对营业员的文化水准和素质修养的要求是相当高的，大学生当营业员已不再是新鲜事。

我们研究商业道德的由来，目的是为了进一步提高我们对社会主义商业道德规范的认识和理解，以便在现实工作中，自觉遵守商业道德，为广大顾客做好服务工作。

第二节 商业职业道德规范的主要内容

时代的发展，对人的素质提出了新的要求。随着知识经济时代的到来，高科技的飞速发展、中国加入WTO、经济全球化、世界经济政治格局的变化及国际间的相互联系，使传统的职业道德建设面临新的挑战。市场经济体制的确立及深化，我国经济社会生活中出现的经济成分和经济利益（包括所有制形式和企业形式）的多样化，就业岗位、就业形式和职业活动的多样化等，也增加了职业道德教育的复杂性。

为了提高我国商业领域、服务领域的综合竞争力，迫切需要提高职工队伍的综合素质，这是开展职业道德教育的重要性所在。21世纪，应该是道德振兴的世纪，职业道德教育也应体现时代的特征和要求。职业道德教育是建立与社会主义市场经济体制相适应的思想道德体系的重要落脚点之一。经济的进步离不开与市场相适应的经济体制，职业活动的规范也需要职业道德的辅助。从发展社会主义市场经济的角度出发，加强职业道德教育具有重要的现实意义。职业道德教育是社会主义初级阶段道德建设的突破口，是形成良好社会风尚的驱动器，是抵制行业不正之风的净化器。

在充分认识市场经济条件下职业道德教育重要性的同时，还要认识到新时期职业道德教育的新情况和新特点。新时期是以社会转型为背景特征的，相对于原有计划经济体制的社会，市场经济体制的社会有了相当大的变化。因此，职业道德教育也必须根据时代的特征和要求做出相应的调整。首先，职业道德教育要坚持继承、创新和发展的观念；其次，职业道德教育要立足于社会主义初级阶段的职工实际，适应社会主义市场经济发展的需要，坚持实事求是的态度。

一、职业道德的原则与规范

社会主义市场经济的职业道德的核心是“为人民服务”；社会主义市场经济的职业道德的原则是“集体主义”。职业道德的主要规范是：

自力自强，以劳立业；质量第一，以责守业；
爱岗尽责，以事其业；办事公道，以诚护业；
诚实守信，以信济业；服务群众，以爱乐业；
精益求精，以勤敬业；勇于创新，以变进业。

二、商业职业道德规范的主要内容

1. 坚持买卖公平，商品等价交换原则

要做到买卖公平，就要遵守定价原则，自觉执行国家物价政策，不得任意和变相涨价。

2. 保证商品质量

在进货时需严格把好质量关，不得以次充好，产品质量是企业诚信的载体。惠普公司曾提出一个口号，叫做“信誉全面，客户体验”。其含义有三层：一是产品质量的好坏是由顾客体验的；二是如今顾客心目中的质量已经从注重产品本身延伸到包括服务的全过程的体验；三是公司看待产品质量要从自己的立场转向顾客的立场，把产品质量建立在对顾客的诚信之上。惠普公司的这种商业文化和经营理念在今天仍具有一定的代表性。

3. 真诚守信

接待顾客时言行举止要真诚守信，言必行，行必果，要履行对顾客的承诺。如在规定时间内，允许顾客退换的商品应予以退换。现如今，市场经济是法制经济，亦是信用经济，诚信无价。一个成功的商业企业，其商业的感召力、市场的凝聚力和消费的震撼力是无法评估和量化的。信誉像金矿，能给企业带来源源不断的财富。全世界经营有道的企业

和企业家无不以诚信为立身之本，视信誉为企业生命，并为此努力提高产品（服务）质量，舍得投入信誉成本。如著名的瑞士钟表商提出的口号是“产品质量合格率必须是100%，99%都不行”。高质量赢得了高信誉，目前在世界大型体育比赛中所使用的计时表，大部分为瑞士钟表所垄断。众所周知，瑞士的钟表在全世界享有极高的盛誉，钟表生产不仅给企业带来了源源不断的利润，也是瑞士经济增长的重要组成部分。

4. 礼貌待客

礼貌待客就是要做到主动、热情、耐心、周到。商业职工应该有整洁的仪表、饱满的精神、端庄的姿态，要恰当地对顾客使用礼貌用语，以礼相待。

5. 文明经商

文明经商是指店容店貌整洁、优美，柜台安排合理、舒适，商品陈列整齐、美观，给顾客创造一个高雅、温馨的购物环境。

模拟测试题

一、名词解释

1. 道德
2. 职业道德
3. 价值规律
4. 商业道德
5. 文明经商

二、判断题（下列判断正确的请打“√”，错误的打“×”）

1. 职业道德是指同人们职业道德紧密联系的，具有自身职业特征的道德准则和规范。 ()
2. 社会主义市场经济的职业道德的核心是“集体主义”。 ()
3. 与他人合作对商品进行介绍时要注意的礼仪是不能“喧宾夺主”，陪同他人必须慎重，要合作愉快，双方受益。 ()
4. 诚实守信，老少无欺是商业职业道德的重要内容。 ()
5. 重视营业员职业道德宣传，是由当前零售商业职业道德建设和现状决定的。 ()

三、填空题（请将正确的答案填在横线空白处）

1. 商业工作的职责是_____，对顾客_____、_____、_____就是商业的道德规范。
2. 为了更好地_____，在竞争中取胜，商业经营者越来越重视_____和_____问题。
3. 社会主义市场经济的职业道德的核心是_____。
4. 社会主义市场经济的职业道德的原则是_____。

5. 职业道德教育是_____的突破口,是_____的驱动器,是_____的净化器。

四、简答题

1. 商业道德的由来包括几个方面?
2. 职业道德的主要规范是什么?
3. 营业员的职业道德规范有哪些主要内容?
4. 商业道德的职业特点是什么? 顾客与营业员之间到底是什么关系?

模拟测试题答案

一、名词解释

1. 道德是指在人类现实生活中由经济关系所决定的调节人们之间相互关系的行为规范的总和。
2. 职业道德是指从事一定职业的公民在一定职业活动中所应遵循的具有自身职业特征的道德准则和规范。
3. 价值规律是商品经济固有的规律,根据价值规律的要求,等价交换,公平交易,是商业道德的基本内容。
4. 商业道德是一种职业道德,是商业企业在经营中应该遵循的具有商业特征的道德准则和规范。
5. 文明经商是指店容店貌整洁、优美,柜台安排合理、舒适,商品陈列整齐、美观,给顾客创造一个高雅、温馨的购物环境。

二、判断题

1. √ 2. × 3. √ 4. √ 5. ×

三、填空题

1. 为人民的消费生活服务 耐心热情 公平诚信 真心诚意地便民利民 2. 服务顾客 精通业务 竭诚服务 3. 为人民服务 4. 集体主义 5. 社会主义初级阶段道德建设 形成良好社会风尚 抵制行业不正之风

四、简答题

1. 答:商业道德的由来包括以下四个方面:公平交易,将本就利;诚实守信,老少无欺;礼貌待客,和气生财;精通业务,竭诚服务。
2. 答:职业道德的主要规范是:
自力自强,以劳立业;质量第一,以责守业;
爱岗尽责,以事其业;办事公道,以诚护业;
诚实守信,以信济业;服务群众,以爱乐业;
精益求精,以勤敬业;勇于创新,以变进业。
3. 答:营业员的职业道德规范主要有以下内容:

- (1) 坚持买卖公平，商品等价交换原则。
- (2) 保证商品质量。
- (3) 真诚守信。
- (4) 礼貌待客。
- (5) 文明经商。

4. 答：商业道德的职业特点是顾客永远是正确的。顾客与营业员之间的关系在商界公认的是“顾客是上帝”“顾客是衣食父母”“顾客是朋友”。

第二单元 柜台管理

第一节 柜台业务

一、商品流转环节

商品从生产到消费的流通过程，一般都先经过供货商到零售商，然后，再销售给顾客。这是一个连续不断的商品流通过程。由于市场的变化，在由过去的计划经济转向市场经济的进程中，很多商业、零售商都直接向生产企业进货，减少了产品批发这一流通环节，提高了经济效率。零售商品流转环节是把商品从供货单位购进到直接出售给顾客的整个过程，主要由购进、验收、保管、调拨、销售、变价、盘点、损益等业务环节组成。

1. 商品购进

(1) 商品购进，是零售商店通过货币（或者企业内部划账）结算购进商品的买卖行为。在零售商店经营活动中的一项重要的工作即经营定位，这也是进货业务的前提。购进商品要了解和掌握顾客需求及变化规律，还要考虑所处地区及周边地区的消费特点，在经营范围上可采取错位经营。

目前，珠宝零售商，主要包括专业珠宝零售店和百货商店中的珠宝零售店、专卖店。专卖店主要采用购销一条龙的方法，采取集中进货方式；百货店中的零售商品主要采用供货商直接进货，方式较分散。同时把市场信息反馈给供货商，以便及时调整商品结构，为顾客提供适销对路的商品，保证销售工作的顺利进行。

(2) 妥善安排进货周期，加速商品周转。进货周期即进货间隔天数，是指一次进货的数量能销售多长时间，它对商品平均周转天数有重要的影响。进货周期应符合既能保证销售上的需要，又不使商品库存量过大，全面体现进货原则的要求。

商品平均周转天数 = 最低储存天数 + 最高储存天数

商品最低储存天数 = 进货在途天数 + 销售准备天数 + 商品陈列天数 + 机动储存天数

商品最高储存天数 = 商品最低储存天数 + 进货间隔天数

为了妥善安排进货周期，商店必须实行商品定额管理制度，商品库存定额以营业柜组为单位按商品大类分别制定。它包括柜台商品和小仓库后备商品两部分，由于商品库存数量经常处于变化之中，所以一般平均商品库存定额较为合理。实行商品定额管理，加强进货的计划性，克服进货盲目性，避免商品积压或脱销，为商品资金定额管理，合理使用流动资金打下基础。同时，通过对商品定额执行情况的分析，还可以发现企业进销业务上存在的问题，以及市场供求变化的趋势，为改进业务管理提供依据。

(3) 合同的订立与管理。合同是零售商店在购进时，购销双方事先议定的协议事项，写成条文，作为具有约束力的书面协定。产品经销合同（见表 2—1）是一种经济合同，是商品经济发展的产物，是实现专业化协作分工，协调产、供、销各方关系的纽带，是促进企业加强经济核算，改善经营管理，提高产品质量和服务质量的有效手段。为了疏通零售企业的进货渠道，在加强商业、企业之间的协作关系，明确双方的权利义务与经济责任的同时，必须加强对合同的监督与管理。

零售商店联销合同的基本内容包括：

- 1) 购销方式。是经销还是代销。
- 2) 商品名称。包括款式、品种、规格、成色、计量单位和数量。
- 3) 交货。包括交货地点、交货日期和交货方式。
- 4) 付款方式。包括现金、银行转账。
- 5) 质量问题及解决方法。
- 6) 商品价格。
- 7) 变更合同的有关规定和不履行合同的违约责任（罚款规定）。

为了加强进货管理。要做好“商品进货记录本”（见表 2—2）的登记工作，有的商品售后结账时才算进货，才填制“售后结算商品收货单”（见表 2—3）。

2. 商品验收

商品验收，就是对购进商品所进行的数量点收和质量验收工作。这是防止假冒伪劣商品进入商店，保证商品质量，防止差错的关键环节。

(1) 数量、质量验收。营业员在接收商品时应对照发货单上的品名、宝石大小、重量、级别、货号与有关证书相对应检查，有无货号与实物不符，宝石大小级别与证书不符，错发的现象。

(2) 验收后的工作。验收后，要签收饰品领货单（见表 2—4），送记账室复核后各执一联记账。做好登记饰品进、销、存明细账（见表 2—5），用做商品保管账用。销货结算是用来每日一页记录商品进、销、存的数量和金额，也可供盘点结算使用。销货结算本的使用能准确反映出商品销售与库存情况，如发生差错便于查寻。

表 2—1

产品经销合同

供方：_____

合同编号_____

需方：_____

签订地点_____

签订日期_____

(一) 产品名称、商标、型号、厂家、数量、单价、总金额、供货时间及数量

产品名称	牌号 商标	规格 型号	生产 厂家	计量 单位	数量	单价 (元)	总金额 (元)	交(提)货时间及数量					
								合计					

合计人民币金额(大写)

(二) 质量要求技术标准、供方对质量负责的条件和期限_____

(三) 交(提)货地点、方式：_____

(四) 运输方式及到达站、港的费用负担：_____

(五) 合理损耗及计算方法：_____

(六) 包装标准、包装物的供应与回收：_____

(七) 验收标准、方法及提出异议期限：_____

(八) 随机备品、配件工具数量及供应办法：_____

(九) 结算方式及期限：_____

(十) 违约责任：_____

(十一) 解决合同纠纷的方式：_____

(十二) 有效期限：____年____月____日至____年____月____日

(十三) 生效条件：本合同经双方签字后加盖公司章或合同专用章后能生效。

(十四) 其他约定事项：_____

供方：
单位名称(章)

单位地址：

法定代表人：

委托代理人：

电话：

传真：

开户银行：

账号：

邮政编码：

需方：
单位名称(章)

单位地址：

法定代表人：

委托代理人：

电话：

传真：

开户银行：

账号：

邮政编码：

