

珠宝首饰营业员(高级)

图书在版编目(CIP)数据

珠宝首饰营业员：高级/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 7-5045-3996-1

I. 珠… II. 周… III. 首饰-商业-工作人员-技术培训-教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 102947 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

印刷厂印刷

装订厂装订

787 毫米×1092 毫米 16 开本 9.25 印张 199 千字

2003 年 12 月第 1 版 2004 年 2 月第 1 次印刷

印数： 册

定价：18.00 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（高级）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，对提高从业人员基本素质，掌握高级珠宝首饰营业员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：商业礼仪、涉外经营、市场信息与预测、经济活动分析、价格、促销与分销渠道策略、营销公关与企业形象识别、矿物结晶学与晶体光学、宝石鉴定仪器、宝石的鉴定与分级、合成宝石等。

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

本书可用作珠宝首饰营业员（高级）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高级珠宝首饰营业员营销、鉴定知识，或进行岗位培训、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，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 商业礼仪	(1)
第一节 礼仪基础知识	(1)
第二节 商业礼仪内容与要求	(2)
模拟测试题	(7)
模拟测试题答案	(8)
第二单元 涉外经营	(11)
第一节 涉外经营概况	(11)
第二节 外币兑换	(12)
模拟测试题	(15)
模拟测试题答案	(16)
第三单元 市场信息与预测	(19)
第一节 市场信息与营销	(19)
第二节 市场调查与预测	(22)
模拟测试题	(24)
模拟测试题答案	(25)
第四单元 经济活动分析	(28)
第一节 商业企业经济活动分析	(28)
第二节 商品分析	(30)
第三节 商业企业利润分析	(36)
模拟测试题	(39)
模拟测试题答案	(41)
第五单元 价格、促销与分销渠道策略	(46)
第一节 价格策略	(46)
第二节 促销策略	(50)
第三节 分销渠道策略	(56)
模拟测试题	(61)
模拟测试题答案	(62)

第六单元 营销公关与企业形象识别	(68)
第一节 营销公关概况	(68)
第二节 手段与主要决策	(69)
第三节 企业形象识别概况	(70)
第四节 识别策略三要素	(71)
模拟测试题	(72)
模拟测试题答案	(73)
第七单元 矿物结晶学与晶体光学	(75)
第一节 矿物结晶学	(75)
第二节 晶体光学	(79)
模拟测试题	(80)
模拟测试题答案	(80)
第八单元 宝石鉴定仪器	(82)
第一节 折射仪	(82)
第二节 宝石显微镜	(85)
第三节 偏光镜	(88)
第四节 二色镜	(90)
第五节 分光镜	(92)
第六节 紫外荧光灯	(94)
模拟测试题	(95)
模拟测试题答案	(96)
第九单元 宝石的鉴定与分级	(97)
第一节 钻石鉴定	(97)
第二节 常见宝石的基本鉴定	(103)
模拟测试题	(124)
模拟测试题答案	(125)
第十单元 合成宝石	(126)
第一节 宝石合成方法	(126)
第二节 合成宝石种类与鉴别	(130)
模拟测试题	(132)
模拟测试题答案	(132)
知识考核模拟试卷	(133)
知识考核模拟试卷答案	(136)

第一单元 商业礼仪

第一节 礼仪基础知识

一、礼仪的含义

礼仪，在我们的社会生活中无处不在。礼仪存在于各种各样的社会关系和人际关系之中，成为人际交往和社会活动中不可缺少的形式、手段和道德规范之一。

1. 礼仪的概念

狭义的礼仪是指为表示敬意而隆重举行的仪式。广义的礼仪则指在某种特定的场合，为表示尊重或敬意所采取的合乎社交规范和道德规范的礼貌、礼节、仪表、仪式等。

2. 礼仪的内容

人际交往中的礼仪主要包括：礼貌、礼节、仪表、仪式等。

(1) 礼貌。礼貌是一种约定俗成的习惯。各国家、各地区或者各民族，都有自己的礼貌习惯。礼貌和客套不同，前者以诚相待，后者则有些虚伪。

(2) 礼节。礼节是指礼貌在言行仪态上的具体表现，一般是指人们在社交场合中表示尊敬、致意、迎来、送往、慰问、哀悼等惯用的方式、规则和形式。

(3) 仪表。仪表是指人们在表达某种礼仪时，个人的外表仪容，包括容貌打扮、服装装饰品、姿态风度等。

(4) 仪式。仪式是指在特定场合举行的具有某种规定的程序化、规范化活动。

二、礼仪的基本原理

1. 礼仪的本质

礼仪是人类社会为维系社会正常生活而共同遵循的最简单、最起码的道德行为规范。

礼仪是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的，并以风俗、习惯和传统等形式固定下来的一种文化形态。对个人来讲，遵循一定的礼仪是一个人思想水平、文化修养、交际能力的一种表现。

2. 礼仪的特点

礼仪的特点具有共同性、继承性、统一性、差异性和阶级性。

3. 礼仪的功能

(1) 沟通功能。在人际交往中，双方都按一定的礼仪规范交往。这样容易使双方之间的感情得到沟通，从而达成某种共识，有利于人们从事的各项工作顺利进行。

(2) 协调功能。礼仪的重要功能是对人际关系的调节，按礼仪规范去做事，有助于加强人们之间互相尊重、友好合作的新型关系，缓和或避免某些不必要的情感对立与障碍。

(3) 维护功能。礼仪对社会的风尚产生广泛、持久和深刻的影响，在维护社会秩序方面，礼仪起着法律所起不到的作用。

(4) 教育功能。礼仪的环境可以促使人们自律、净化社会风气。

4. 礼仪的原则

(1) 尊重原则。在人际交往活动中，人与人之间彼此互相尊重，才能保持和谐愉快的人际关系。

(2) 遵守原则。礼仪规范是为维护社会生活稳定而形成和存在的，反映人们的共同利益和要求。

(3) 适度原则。在人际交往中，要注意各种情况下的社交距离，也就是说要把握与特定环境相适应的人们彼此间的感情尺度。

(4) 自律原则。通过礼仪教育与训练，逐渐使自己在内心形成一种道德信念和行为修养准则。

第二节 商业礼仪内容与要求

一、商业礼仪的含义

1. 商业礼仪的概念

商业礼仪是在商品交易的特定场所，为适应商务活动需要，体现商业职业道德规范的一种为表示礼貌、尊重、敬意而采取的仪式等。商业礼仪一般包括：商业从业人员的个人礼仪和商业服务礼仪两方面内容。商业礼仪是商业企业树立企业新形象的重要环节之一。

2. 商业礼仪的特点

(1) 商业礼仪具有广泛性的特点。商业工作面向社会，是体现经济发展和社会文明程度的窗口。营业员每天要接待数百位消费者，因此，使得商业礼仪在内容上具有广泛性的

特点，不但涉及本行业的礼仪，还涉及社交和公共场所的礼仪及涉外接待的礼仪。

(2) 商业礼仪具有职业性的特点。商业礼仪与一般的社交礼仪不同，它具有明显的职业性特点。首先，商业礼仪都是为适应商业经营需要，在长期实践中形成的。其次，实施商业礼仪的主体一般是商业企业和商业职工。第三，很多商业礼仪贯穿在商务活动之中，职业道德和经济利益交织在一起。目的的双重性使商业礼仪具有职业性的特点。

二、商业人员的个人礼仪

1. 服饰

服饰是商业礼仪表现在经营人员身上最鲜明的标志。现在绝大多数商店都有统一的制服，要求员工统一着装，统一服饰，定期更换，保持整洁。

2. 仪容

仪容是一个人通过身体的清洗、牙齿的剔刷、头发的修整、指甲的修剪，以及适当的化妆等综合打扮，体现出来的外表容貌，是个人礼仪的重要组成部分。营业人员个人礼仪在仪容上的要求主要有三个方面：一是个人卫生，二是发式，三是脸部的适当化妆。

3. 举止

举止是指商业人员的体态动作，这是动态的个人礼仪。礼貌的举止包括：身体直立，自然放松，两手下垂或交叉背后，或交叉在腹前。切忌东倒西歪，抱臂翘腿。举手投足要文雅，不莽撞，更不能有粗野的动作。

4. 谈吐

如果说服饰、仪容、举止是营业员以无声的形象来表现个人礼仪的话，那么，谈吐是个人礼仪中的有声形象，是构成个人礼仪不可缺少的组成部分。商业工作者在不同的场合，面对不同的消费者，怎样用准确的语言，高雅的谈吐来同顾客沟通，促进交易的成功，这是一门学问。

(1) 说话要面带笑容，态度要诚恳、亲切、热情。

(2) 正确掌握交谈的主体地位，创造自然平等的谈话气氛。商业礼仪的职业特点要求营业员在讲究礼貌谈吐时，无论面对什么样的消费者，都能创造一种自然平等的谈话气氛。

(3) 讲话要客观、朴实，商业用语一般注重商品介绍和进行消费指导。

(4) 用词委婉，择句适当。在珠宝首饰的销售过程中，专业用语显得尤为重要。一般在钻石首饰销售中的常用语有：“您好！”“您早！”“欢迎光临！”“请随便看看！”“请您稍候！”“对不起，让您久等了！”“明亮式切割！”“内含物是钻石结晶过程中形成的，是钻石的天然印记，也是天然钻石的标志。”“颜色：天然钻石通常会稍稍带一点颜色，完全无色的钻石是极少见的。”“钻石是世界上最古老的宝石，是世界上最坚硬的宝石，它无坚不摧，是世界上成分最单纯的宝石，是由单一的碳元素结晶而形成的，也是世界上最为稀少的宝石。一般开采数百吨矿石才能得到 1 ct 重的宝石级钻石。”“这几件是本店新到的款式，请您看看。”“这几款是经典的结婚钻戒款式，您试试看。”“没关系，欢迎下次再来。”“新货到了我们通知您。”“这是一件精美的礼品，我给您包装一下。”“这是您的发票。收

您×××元，找您×××元，谢谢！”“这是一份介绍钻石方面的小册子，这是钻石保养小册子。”“建议您两个星期后，把首饰拿到店里来做一次专业性清洗。”“建议您半年左右把首饰拿来，我们为您做一次专业性检查。”

三、商业服务礼仪

1. 迎接服务的礼仪

(1) 迎接服务礼仪的第一个环节是做好接待顾客前的准备工作。这种准备工作包括：

1) 要保持柜台的清洁。每天营业前要做好卫生工作，把柜台和饰品擦洗一遍，给人以舒适整洁的印象。

2) 要精心陈列商品。柜台陈列、商品陈列要符合审美原则，既要具有整体感，让人身临其境，赏心悦目；又要使商品货架的设置合理，使售货员在工作时能得心应手，便于顾客观看和选择。

3) 商品要明码标价。货牌上应写明产地、规格、型号、成色等。有些新产品还应采用其他宣传手段，让顾客了解其性能和特色，为顾客提供方便。

(2) 迎接礼仪的第二个环节是主动迎客。主动迎客的礼仪是指：营业员站在柜台里，要眼观四面，耳听八方，一旦顾客走近柜台，便要以亲切的目光迎上去，鼓励顾客放心挑选。在顾客没有做出表示以前，一般不要轻易发问，而留给顾客的感觉必须是“我随时愿意为您提供服务”。营业员还应该从顾客眼神中预测到顾客的购买意图，从而主动地迎上前去做好接待工作。

(3) 迎接服务礼仪的第三个环节是热情接待顾客。具体包括：

1) 注意接待顺序。

2) 接一，顾二，招呼三。

3) 接待顾客要热情，做到“百问不厌”。

4) 礼貌待客还体现在对所有顾客一视同仁，都讲究礼貌，不以貌取人，不以地域取人。“来的都是客”，都一样热情接待。

5) 掌握微笑服务的礼仪。规范的微笑服务可概括为“四个结合”：口、眼结合（在微笑中，眼睛有传神送情的特殊功能。因此，口到、眼到、神色到，笑眼传神，微笑才能扣人心弦），笑与神、情、气质相结合（要笑得亲切、甜美，笑得谦恭、稳重、大方、得体），笑与语言相结合（声情并茂，相得益彰，微笑服务才能发挥它应有的特殊功能），笑与仪表、举止相结合（端庄的仪表、适度的举止，是商业服务人员不可缺少的气质）。

2. 商品介绍的礼仪

(1) 商品静态介绍的礼仪。商品的静态介绍，其主要方式是广告。广告起着传播商品信息和介绍市场的作用，影响人们的消费行为。对商品进行静态介绍时，应注意：

1) 杜绝不实之词。

2) 介绍商品要真实无误。

(2) 商品动态介绍的礼仪。商品的动态介绍，其主要方式是推销活动。对商品进行动

态介绍时，要注意的礼仪是：

1) 与顾客建立和谐的关系。商业服务人员在接待顾客时，除了让顾客有种宾至如归的感觉，还要在自己与顾客之间架起一座沟通的桥梁。因为和谐的关系可使顾客与营业员之间缩短距离，对营业员的介绍也会产生信赖，从而产生了购买商品的信心。

2) 要让顾客产生信赖感。营业员态度要诚实质朴，处处为顾客着想。信赖是建立在“诚实无欺”基础上的。

3) 让顾客自然“入围”。商业服务人员在接待顾客时，不可急切地问对方要买什么，以免使顾客觉得窘迫不自在。而应在一旁介绍顾客浏览的商品，这样，既可使顾客觉得自己受到冷落，又能逐渐引起顾客对商品的兴趣，从而产生购买的欲望。

3. 合作介绍商品的礼仪

所谓合作介绍，是指推销工作是由两个人以上或两个以上不同的团体共同进行的推销方法。合作介绍，一般分为两种：一种是伴同推销，一种是交换客户推销。在对商品进行合作介绍时要注意的礼仪有：

- (1) 不能喧宾夺主。
- (2) 陪同他人必须慎重。
- (3) 要合作愉快，双方受益。

4. 个别介绍商品的礼仪

(1) 要谙熟商品。商业服务人员在业务活动中，必须了解商品知识，在销售活动中才能介绍得有血有肉，有较强的说服力。

(2) 应抓住要点介绍，引起对方注意，提高对方兴趣，培养对方欲望，争取达成交易。而这一切活动，都自始至终体现在微笑的交谈中。

(3) 应正视对方的眼睛。一个不敢正视对方的人，其行为本身就不合礼仪，顾客一般很难对他产生信任感。

5. 解决纠纷的礼仪

主要指对待顾客投诉。顾客投诉，是消费者保护自身合法权益的正当行为，对于商店来讲，是经常碰到的事。一家商店如能正确处理顾客的投诉，将会使顾客产生信赖感，产生促进销售的效应；反之，顾客就会产生一种被欺骗的感觉，最终商店自身的利益也将受到损害。

首先，商业服务人员要牢固确立维护消费者利益观念。其次，对顾客上门投诉要热情接待。最后，对顾客投诉中的合理要求应尽可能地予以满足。

6. 商务洽谈的礼仪

(1) 参加商务洽谈的人员应注意以下礼仪：

1) 自我介绍要得体。介绍时应姓、名并提，还可以简单地说明自己的单位、职务等。问人姓名要注意礼貌用语。

2) 提问要注意方式。提问一定要讲究礼仪。一是要注意内容，不要总问对方难以回

答的问题。二是发问方式要委婉。三是如果提出的问题对方一时答不上来，或不愿意回答就不要生硬地追问，而要善于调换话题。

3) 要用心听对方讲。一个成功的健谈者，同时也应该是一个好的听者。

4) 要重视洽谈对手。在洽谈之前，应当想方设法了解对方的动机、心绪、态度、目标、长处和弱点，以至为人处事的道德观。只有知己知彼，方能百战不殆。

5) 要具备“大将风度”。要时时保持头脑冷静、从容不迫、沉着应战，以智取胜。

6) 要以情感人。在商务洽谈中，要坚持平等互利，重视礼节、礼仪。

7) 要巧施计谋以达到洽谈目的。

8) 要掌握好洽谈时间，以便在最短的时间内以最有效的方式来进行。

9) 要掌握好洽谈的步骤。

10) 要有锲而不舍的韧劲。

(2) 在洽谈过程中应注意以下礼仪：

1) 平等的商讨。商讨在礼仪上要注意以下四点：

第一，先找出洽谈双方的矛盾焦点。在洽谈时要公开而有礼貌地阐明自己的观点，让对方能充分了解自己，进而理解或谅解自己。

第二，明确商讨的对象是“事”而不是“人”。

第三，有目的地商讨。每一次商讨都要有一个目标，并争取解决某些特定的问题。

第四，商讨的态度要诚恳和现实。诚恳，就是指要与人为善。

2) 友好的辩论。首先，“辩”前设题，有备无患。辩论的双方，在参加辩论之前，在思想上、材料上、表达上应该做一定的准备。其次，事理交融，举证有力。在商务辩论中，必须条理清楚，表达严密，言辞简洁，以事实来讲道理。要突出主题，抓住关键问题。最后，态度端庄，语言文明。

(3) 礼貌地查问。在礼仪上要注意以下五条：

1) 查问前要列好提纲，而且越详细越好。

2) 查问时要注意现场的气氛。

3) 查问要注意语气的平和亲切。

4) 当被查问人答话时，查问人应耐心倾听。

5) 查问结束时，应对对方所做的解答表示感谢。

(4) 解围时应注意的礼仪：

1) 应迅速找出冷场的原因。

2) 应尽量缩短冷场的时间。

3) 会议主持者要即兴发挥。

7. 商业庆典的礼仪

(1) 商店开业典礼

1) 布置环境。

- 2) 安排发言。
- 3) 参观座谈。
- 4) 欢迎首批顾客。
- (2) 剪彩仪式
 - 1) 会议参加者入座。
 - 2) 宣布剪彩仪式开始。
 - 3) 安排简短的发言。
 - 4) 进行剪彩。
 - 5) 参观或聚会。
- (3) 签订协议的礼仪
 - 1) 注意服饰整洁。
 - 2) 掌握抵会、离会时间，做好座位安排。
 - 3) 懂得谈话礼节。
 - 4) 协议签订完毕，双方主要负责人应起立握手致意。

模拟测试题

一、名词解释

1. 礼仪
2. 礼节
3. 商业礼仪
4. 仪容
5. 合作介绍

二、判断题（下列判断正确的请打“√”，错误的打“×”）

1. 人际交往中的礼仪就是指礼貌和礼节。 ()
2. 对个人来讲，遵循一定的礼仪，是一个人思想水平、文化修养、交际能力的一种表现。 ()
3. 礼貌待客就是要对所有的顾客一视同仁，不以貌取人、不以地域取人。 ()
4. 商业服务人员要与顾客建立和谐的关系，要在自己与顾客之间架起一座沟通的桥梁。 ()
5. 营业员要让顾客产生信赖感，就得建立在“诚实无欺”的基础上。 ()

三、填空题（请将正确的答案填在横线空白处）

1. 人际交往中的礼仪主要包括：_____、_____、_____、_____等。
2. 仪表是指_____，个人的外表仪容，包括_____、_____、_____等。
3. 礼仪的特点具有_____、_____、_____和_____。

4. 礼仪有_____、_____、_____、_____四项功能。
5. 礼仪有_____、_____、_____、_____四项原则。
6. 营业员个人礼仪在仪容上的要求主要有三个方面：_____、_____、_____。
7. 礼貌待客要体现对_____都要_____，都讲究_____，不_____，不_____。
8. 合作介绍有两种：_____和_____。
9. 解围的礼仪要做到_____、_____、_____。
10. 商业礼仪的特点是_____和_____。

四、简答题

1. 营业员与顾客沟通时，要注意哪几点？
2. 迎接服务礼仪的准备工作有哪些？
3. 热情接待顾客的礼仪包括哪五个方面？
4. 在对商品进行合作介绍时要注意的礼仪有哪几点？
5. 如何解决顾客的纠纷？
6. 在平等的商讨过程中要注意哪四点？
7. 剪彩活动的形式和步骤是什么？
8. 签订协议时的礼仪要注意哪几点？
9. 规范的微笑服务要做到哪四个结合？
10. 对商品进行静态介绍时要注意哪几点？

模拟测试题答案

一、名词解释

1. 答：狭义的礼仪是指为表示敬意而隆重举行的仪式。广义的礼仪则指在某种特定的场合，为表示尊重或敬意所采取的合乎社交规范和道德规范的礼貌、礼节、仪表、仪式等。
2. 答：礼节是指礼貌在言行仪态上的具体表现，一般是指人们在社交场合中表示尊敬、致意、迎来、送往、慰问、哀悼等惯用的方式、规则和形式。
3. 答：商业礼仪是在商品交易的特定场所，为适应商务活动需要，体现商业职业道德规范的一种为表示礼貌、尊重、敬意而举行的仪式。
4. 答：仪容是一个人通过身体的清洗、牙齿的剔刷、头发的修整、指甲的修剪，以及适当的化妆等综合打扮，体现出来的外表容貌，是个人礼仪的重要组成部分。
5. 答：合作介绍是指推销工作是由两个人以上或两个以上不同的团体共同进行的推销方法。

二、判断题

1. × 2. √ 3. √ 4. √ 5. √

三、填空题

1. 礼貌 礼节 仪表 仪式 2. 人们在表达某种礼仪时 容貌打扮 服装饰品
姿态风度 3. 共同性 继承性 统一性 差异性 阶级性 4. 沟通功能 协调功能
维护功能 教育功能 5. 尊重原则 遵守原则 适度原则 自律原则 6. 个人卫生
发式 脸部的适当化妆 7. 所有顾客 一视同仁 礼仪 以貌取人 以地域取人
8. 伴同推销 交换客户推销 9. 应迅速找出冷场的原因 应尽量缩短冷场的时间 会议
主持人要即兴发挥 10. 广泛性 职业性

四、简答题

1. 答：(1) 说话要面带笑容，态度要诚恳、亲切。

(2) 正确掌握交谈的主体地位，创造自然平等的谈话气氛。商业礼仪的职业特点要求营业员在讲究礼貌谈吐时，不论面对什么样的消费者，都能创造一种自然平等的谈话气氛。

(3) 讲话要客观、朴实，商业用语一般注重商品介绍和进行消费指导。

(4) 用词委婉，择句适当。

2. 答：(1) 要保持柜台的清洁。每天营业前要做好卫生工作，把柜台和饰品擦洗一遍，给人以舒适整洁的印象。

(2) 要精心陈列商品。柜台陈列、商品陈列要符合审美原则，既要具有整体感，让人身临其境，赏心悦目；又要使商品货架的设置合理，使售货员在工作时能得心应手，便于顾客观看和选择。

(3) 商品要明码标价。货牌上应写明产地、规格、型号、成色等。有些新产品还应采用其他宣传手段，让顾客了解其性能和特色，为顾客提供方便。

3. 答：热情接待顾客的礼仪包括：

(1) 注意接待顺序。

(2) 接一，顾二，招呼三。

(3) 接待顾客要热情，做到“百问不厌”。

(4) 礼貌待客还要体现对所有顾客要一视同仁，都讲究礼仪，不以貌取人，不以地域取人。“来的都是客”，都一样热情接待。

(5) 掌握微笑服务的礼仪。规范的微笑服务可概括为“四个结合”：口、眼结合（在微笑中，眼睛有传神送情的特殊功能。因此，口到、眼到、神色到，笑眼传神，微笑才能扣人心弦），笑与神、情、气质相结合（要笑得亲切、甜美，笑得谦恭、稳重、大方、得体），笑与语言相结合（声情并茂，相得益彰，微笑服务才能发挥它应有的特殊功能），笑与仪表、举止相结合（端庄的仪表、适度的举止，是商业服务人员不可缺少的气质）。

4. 答：在对商品进行合作介绍时要注意的礼仪有：

- (1) 不能喧宾夺主。
- (2) 陪同他人必须慎重。
- (3) 要合作愉快，双方受益。

5. 答：解决纠纷的礼仪，主要指对待顾客投诉。顾客投诉是消费者保护自身合法权益的正当行为，对于商店来讲，是经常碰到的事。一家商店如能正确处理好顾客的投诉，将会使顾客产生信赖感，产生促进销售的效应；反之，顾客就会产生一种被欺骗的感觉，最终商店自身的利益也将受到损害。

首先，商业服务人员要牢固确立维护消费者利益的观念。

其次，对顾客上门投诉要热情接待。

第三，对顾客投诉中的合理要求应尽可能地予以满足。

6. 答：平等的商讨在礼仪上要注意以下四点：

(1) 先找出洽谈双方的矛盾焦点。在洽谈时要公开而有礼貌地阐明自己的观点，让对方能充分了解自己，进而理解或谅解自己。

(2) 明确商讨的对象是“事”而不是“人”。

(3) 有目的地商讨。每一次商讨都要有一个目标，并争取解决某些特定的问题。

(4) 商讨的态度要诚恳和现实。诚恳，就是指要与人为善。

7. 答：剪彩活动的形式和步骤是：

(1) 会议参加者入座。

(2) 宣布剪彩仪式开始。

(3) 安排简短的发言。

(4) 进行剪彩。

(5) 参观或聚会。

8. 答：签订协议的礼仪：

(1) 注意服饰整洁。

(2) 掌握抵会、离会时间，做好座位安排。

(3) 懂得谈话礼节。

(4) 协议签订完毕，双方主要负责人应起立握手致意。

9. 答：规范的笑容服务可概括为“四个结合”：口、眼结合（在微笑中，眼睛有传神送情的特殊功能。因此，口到、眼到、神色到，笑眼传神，微笑才能扣人心弦），笑与神情、气质相结合（要笑得亲切、甜美，笑得谦恭、稳重、大方、得体），笑与语言相结合（声情并茂，相得益彰，微笑服务才能发挥它应有的特殊功能），笑与仪表、举止相结合（端庄的仪表、适度的举止，是商业服务人员不可缺少的气质）。

10. 答：对商品进行静态介绍时，应注意：

(1) 杜绝不实之词。

(2) 介绍商品要真实无误。