

国家职业标准

# 珠宝首饰营业员

中华人民共和国劳动和社会保障部制定

# 国家职业标准

# 珠宝首饰营业员

中华人民共和国劳动和社会保障部制定

# 前 言

为了进一步完善国家职业标准体系，为职业技能培训和鉴定工作提供科学、规范的依据，中华人民共和国劳动和社会保障部委托国家珠宝玉石质量监督检验中心的有关专家，制定了《珠宝首饰营业员国家职业标准》（下称《标准》），现经劳动和社会保障部组织专家审定通过。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典》为依据，以客观反映现阶段本职业的水平和对从业人员的要求为目标，在充分考虑经济发展、科技进步和产业结构变化对本职业影响的基础上，对职业的活动范围、工作内容、技能要求和知识水平做了明确规定。

二、本《标准》的制定遵循了有关技术规程的要求，既保证了《标准》体例的规范化，又体现了以职业活动为导向、以职业技能为核心的特点，同时也使其具有根据科技发展进行调整的灵活性和实用性，符合培训、鉴定和就业工作的需要。

三、本《标准》依据有关规定将本职业分为三个等级，每个等级均包括职业概况、基本要求、工作要求和鉴定比重表等四个方面的内容。

四、本《标准》是在各有关专家和实际工作者的共同努力下完成的，特别是国家珠宝玉石质量监督检验中心的张蓓莉教授，自始至终领导和主持了《标准》的编写工

作。参加《标准》编写工作的主要人员有张蓓莉、王曼君、史恩赐、王京津，参加审定的人员有信长星、张斌、宋建、袁芳、陈蕾、刘永澎、杨立信、王春生、刘厚祥、毕立君、王春利、向刚、薛雷。

五、本《标准》由中华人民共和国劳动和社会保障部负责解释。自颁布之日起实行。

编者

2000年5月21日

# 珠宝首饰营业员国家职业标准

## 1. 职业概况

- 1.1 职业名称：珠宝首饰营业员
- 1.2 职业定义：在营业场所从事珠宝首饰销售的人员。
- 1.3 职业等级：本职业共设三个等级，分为初级（国家职业资格五级）、中级（国家职业资格四级）、高级（国家职业资格三级）。
- 1.4 职业环境：室内、常温
- 1.5 职业能力特征：具有较强的语言表达能力、一定的人际交往能力、一定的形体知觉能力及较敏锐的色觉。
- 1.6 基本文化程度：初中毕业。
- 1.7 培训要求
- 1.7.1 培训期限：全日制职业学校教育根据其培养目标和教学计划确定；晋级培训期限，初级不少于80学时、中级不少于80学时、高级不少于100学时。
- 1.7.2 培训教师：具有本职业高级职业资格证书并有本职业（专业）两年以上培训教学经验，或具有本专业中级以上技术职称。
- 1.8 鉴定要求
- 1.8.1 适用对象：从事或准备从事本职业的人员。
- 1.8.2 申报条件
- 初级（具备以下条件之一者）

(1) 经本职业初级正规培训达规定标准学时数，并取得毕（结）业证书。

(2) 在本职业连续见习工作 2 年以上。

——中级（具备以下条件之一者）

(1) 取得本职业初级资格证书，并经本职业中级正规培训达规定标准学时数，取得毕（结）业证书，且连续从事本职业工作 2 年以上。

(2) 取得本职业初级资格证书，并连续从事本职业工作 3 年以上。

(3) 连续从事本职业 4 年以上。

(4) 取得经劳动保障部门审核认定的，以中级技能为培养目标的中等以上职业学校本职业毕业证书。

——高级（具备以下条件之一者）

(1) 取得中级职业资格证书后，并经本职业高级正规培训达规定标准学时数，并取得毕（结）业证书，且连续从事本职业工作 2 年以上。

(2) 取得中级职业资格证书后，并连续从事本职业工作 3 年以上。

(3) 取得高级技工学校或经劳动保障部门审核认定的，以高级技能为培养目标的高等职业学校本职业毕业证书，并连续从事本职业工作 1 年以上。

(4) 取得本专业或相关专业大专毕业证书，并连续从事本职业工作 1 年以上。

1.8.3 鉴定方式：分为理论知识考试和技能考核。理论知识考试采取闭卷笔试方式。技能操作考核采取实际操作、现场问答、模拟演示等方式。由 2~3 名考评员

组成考评小组，考评员按照技能考核规定各自分别打分，取平均分为考核得分。理论知识考试和技能操作考核均采用百分制，两门皆达 60 分以上为合格。

1.8.4 考评人员与考生配备比例：理论知识考试考评员与考生配比为 1 : 15，技能操作考核考评员与考生配比为 1 : 10。

1.8.5 鉴定时间：各等级理论知识考试时间不超过 120 分钟。各等级技能操作考核不超过 50 分钟，每超过 5 分钟，从总得分中扣除 2 分。

#### 1.8.6 鉴定场所设备

——场所：

- (1) 标准教室
- (2) 模拟柜台

——设备：

- (1) 小型鉴定仪器及工具
- (2) 宝玉石标本
- (3) 首饰标本
- (4) 常用计量器具等

## 2. 基本要求

### 2.1 职业道德

#### 2.1.1 职业道德基本知识

#### 2.1.2 职业守则

- (1) 热爱本职、忠于职守
- (2) 遵纪守法、廉洁奉公
- (3) 公平买卖、文明经商
- (4) 礼貌待客、热情服务
- (5) 真诚守信、兢兢业业
- (6) 刻苦学习、钻研业务

### 2.2 基础知识

#### 2.2.1 计量知识

##### (1) 法定计量单位及其换算

长度：厘米、毫米、微米、纳米

质量：千克、毫克

##### (2) 行业用计量单位的使用知识

克拉、格令、盎司

##### (3) 常用计量器具的使用知识

游标卡尺、电子卡尺、指环量尺、克拉秤

#### 2.2.2 仪器知识

##### (1) 宝石鉴定仪器的使用知识

放大镜、镊子

二色镜、滤色镜、热导仪、偏光仪、摩氏硬度计

分光镜、荧光灯、折射仪、显微镜、密度仪



红外光谱、X 荧光光谱、拉曼光谱

(2) 珠宝首饰清洗仪器的使用知识

超声波清洗仪

### 2.2.3 法律法规

(1) 《合同法》常识

(2) 《消费者权益保护法》常识

(3) 《产品质量法》常识

(4) 《反不正当竞争法》常识

(5) 《商标法》常识

(6) 《广告法》常识

(7) 《票据法》常识

### 3. 工作要求

本标准对初级、中级、高级的技能要求依次递进，高级别包括低级别的要求。

#### 3.1 初级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、接待	(一)接待准备	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够做好营业环境准备</li> <li>2. 能够做好营业用具准备</li> <li>3. 能够做好个人仪容仪表仪态准备</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 环境美常识</li> <li>2. 营业用具准备的注意事项</li> <li>3. 仪容、仪表、仪态常识</li> <li>4. 语言应用基本常识</li> </ol>
	(二)接待礼仪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够正确使用商业服务用语</li> <li>2. 能够主动、热情地接待顾客</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. 柜台服务常识</li> </ol>
二、销售	(一)商品介绍与咨询	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够正确应用珠宝玉石品种名称</li> <li>2. 能够正确介绍常见珠宝玉石的主要物理化学性质</li> <li>3. 能够正确介绍首饰品种款式</li> <li>4. 能够正确解释宝石鉴定证书、镶嵌钻石分级证书</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 珠宝玉石定义、分类、品种、名称知识</li> <li>2. 珠宝玉石的物理化学性质及鉴定知识</li> <li>3. 首饰定义、分类、品种知识</li> <li>4. 鉴定证书知识</li> </ol>
	(二)商品展示	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够用常规仪器展示珠宝首饰</li> <li>2. 能够正确展示不同款式的珠宝首饰</li> <li>3. 能够用道具、自身佩戴、顾客佩戴方式展示珠宝首饰</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 常规鉴定仪器应用知识</li> <li>2. 不同款式首饰展示要求及注意事项</li> <li>3. 道具展示及人员佩戴展示的注意事项</li> </ol>

二、 销 售	(三) 商品推荐	能够根据顾客性别、年龄、脸型、手型等身体特征推荐相应的珠宝首饰	珠宝首饰佩戴的基本知识
	(四) 沟通与成交	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够适时介绍珠宝首饰文化、内涵、激发顾客购买欲望</li> <li>2. 能够揣摩顾客心理, 适时抓住成交机会</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 珠宝首饰人文知识</li> <li>2. 适时成交的技巧</li> </ol>
	(五) 商品交付	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够熟练完成礼品包装</li> <li>2. 能够准确填写并辨别销售凭据、发票</li> <li>3. 能够正确辨认货币、信用卡</li> <li>4. 能够正确辨认支票等票据</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 包装知识</li> <li>2. 票据知识</li> <li>3. 货币、信用卡知识</li> <li>4. 支票识别及使用注意事项</li> </ol>
三、 售 后 服 务	(一) 保持客户关系	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够按照要求建立顾客档案, 并根据顾客要求进行相应服务</li> <li>2. 能够主动了解商品使用信息, 并反馈到有关部门</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 顾客档案知识</li> <li>2. 信息收集常识</li> </ol>
	(二) 维护与质量保修	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够指导顾客清洗与保养珠宝首饰</li> <li>2. 能够根据有关规定受理顾客的商品保修要求</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 首饰保养与清洁知识</li> <li>2. 企业质量保修规定和理赔程序</li> </ol>

四、 保管与 交割	(一)保管	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够识别并正确进行珠宝首饰商品编号</li> <li>2. 能够正确进行柜台样品的保管工作</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 商品编号知识</li> <li>2. 珠宝首饰柜台防火、防盗等知识</li> </ol>
	(二)交割	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够准确无误地照单进行数量和质量验收</li> <li>2. 能够正确记录柜台台帐</li> <li>3. 能够照章完成交接班的手续</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 柜台验收知识</li> <li>2. 柜台台帐</li> <li>3. 柜台交接班规范</li> </ol>
五、 商务活动	商品陈列	能够按照要求合理摆放珠宝首饰,布置柜台	珠宝首饰的柜台陈列知识

### 3.2 中级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、接待	(一)礼仪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保持良好的仪容仪表</li> <li>2. 具备良好的语言表达能力,热情与顾客沟通</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 仪容仪表知识</li> <li>2. 商业礼仪中的语言表达艺术</li> <li>3. 商业礼仪中的接待艺术</li> </ol>
	(二)接待	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够根据顾客特点,进行针对性的接待服务</li> </ol>	
二、销售	(一)商品介绍与咨询	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够正确介绍宝石的人工合成及人工优化处理</li> <li>2. 能够介绍宝玉石产地及不同产地的品种特征</li> <li>3. 能够介绍宝石的琢型款式及特点</li> <li>4. 能够介绍首饰镶嵌工艺类型及质量特点</li> <li>5. 能够介绍贵金属首饰的材质印记、质量特点</li> <li>6. 能够对比介绍珠宝首饰的品种、品牌、价格</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 合成宝石、人工优化处理宝石基础知识</li> <li>2. 宝玉石产地知识</li> <li>3. 宝石加工知识</li> <li>4. 首饰金属工艺知识</li> <li>5. 贵金属首饰知识</li> <li>6. 首饰品牌知识</li> </ol>

二、 销 售	(二)商品推荐	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够根据顾客肤色、发型、服饰等特点,推荐合适的珠宝首饰</li> <li>2. 能够根据顾客气质特点推荐合适的珠宝首饰</li> <li>3. 能够按顾客所需佩戴环境场合,推荐合适的珠宝首饰</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 珠宝首饰与发型、服饰等搭配知识</li> <li>2. 珠宝首饰与气质搭配知识</li> <li>3. 珠宝首饰的佩戴环境知识</li> </ol>
	(三)沟通与成交	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够正确介绍珠宝首饰的设计风格、流行趋势,并引导顾客的购买兴趣</li> <li>2. 能够正确介绍珠宝首饰的价值特征</li> <li>3. 能够协助初级珠宝首饰销售人员处理销售中出现的问题,活跃销售气氛,完成销售任务</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 珠宝首饰设计知识</li> <li>2. 珠宝首饰的投资</li> <li>3. 顾客提出的常见异议及其处理办法</li> </ol>
三、 保 管	保管	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够按企业的有关规章制度完成样品的盘点工作</li> <li>2. 能够根据柜组销售情况,提出柜台货品调配建议</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 商品损益知识</li> <li>2. 柜组货品调配知识</li> </ol>

四、 商 务 活 动	(一) 商品陈 列	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够按要求进行橱窗布置, 强化商品陈列的宣传效果</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 橱窗设计中的构图及色彩知识</li> <li>2. 橱窗设计中的广告应用及专业知识的普及要求</li> <li>3. 橱窗设计中的灯光及温湿条件</li> </ol>
	(二) 市场调 查	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够按企业市场调查要求统计柜组珠宝首饰商品的销售量等资料</li> <li>2. 能够准确解释本企业制定的简单的市场调查表, 并能指导初级珠宝首饰营业员</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 市场调查基础知识</li> <li>2. 市场调查表格式与内容</li> </ol>
	(三) 柜组核 算	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够进行柜组核算, 初步确定和核算柜组经济</li> <li>2. 能够进行简单的计算机输入操作</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 柜组核算的基本概念及内容</li> <li>2. 计算机输入操作基本知识</li> </ol>
	(四) 商业应 用文	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够撰写请假条、留言条、收条等条据</li> <li>2. 能够撰写柜组工作计划</li> <li>3. 能够撰写启事、申请书、礼仪文书</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 条据写作要求</li> <li>2. 工作计划写作要求</li> <li>3. 启事、申请书、礼仪文书写作要求</li> </ol>

### 3.3 高级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、接待	(一) 礼仪	具有一定的内在气质修养,外在形象自然、适度、得体	1. 人体美学及交际原则基本知识 2. 外宾接待中的基本知识
	(二) 接待	1. 能够用英语说出主要珠宝玉石品种的名称,并能用英语与外宾进行简单的对话 2. 能够融洽气氛,解决销售过程中常见的矛盾	3. 销售中的常见矛盾解决办法
二、销售	(一) 商品介绍与咨询	1. 能够进行彩色宝石质量咨询 2. 能够进行裸钻质量咨询 3. 能够进行玉雕工艺介绍及质量咨询	1. 彩色宝石质量分级知识 2. 裸钻 4C 分级知识 3. 玉雕产品工艺、质量知识
	(二) 沟通与成交	1. 能够掌握珠宝首饰消费需求特点,适时营造和谐销售气氛 2. 能够掌握珠宝首饰消费者的购买行为,正确引导顾客购买 3. 能够掌握珠宝首饰消费者的购买决策过程,准确把握成交时机 4. 能够掌握购买行为的影响因素,做到有针对性地开展服务	1. 消费需求知识 2. 消费者购买行为知识 3. 消费者购买决策过程知识 4. 影响消费者行为因素知识



三、 保管 与 调 配	(一)保管	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够制定珠宝首饰的保管制度</li> <li>2. 能够设法降低库存和保管成本</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 珠宝首饰仓储与保管要求</li> <li>2. 储存业务知识</li> <li>3. 货品调配知识</li> </ol>
	(二)调配	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够根据季节变化、节假日等活动制定珠宝首饰商品调配计划</li> </ol>	
四、 商 务 活 动	(一)商品陈列	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够根据企业要求,参与或初步设计珠宝首饰的销售场地</li> <li>2. 能够按照企业要求,参与或初步设计珠宝首饰商品的推销、展示活动</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 营业场所设计知识</li> <li>2. 珠宝首饰的展销活动</li> </ol>
	(二)市场调查	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够按企业要求,拟订简单的调查计划、调查提纲</li> <li>2. 能够总结调查结果,提出改进意见</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 市场调查步骤</li> <li>2. 市场预测基本知识</li> </ol>
	(三)商业应用文	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能够起草规章制度</li> <li>2. 能够起草购销合同</li> <li>3. 能够起草商品介绍、商业广告、市场调查和预测报告</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 规章制度写作要求</li> <li>2. 购销合同写作要求</li> <li>3. 商品介绍、商业广告、市场调查和预测报告写作要求</li> </ol>
五、 培 训	业务指导	能够对初、中级珠宝首饰营业员进行业务指导	业务培训知识

## 4. 比 重 表

### 4.1 理论知识

项 目		初 级	中 级	高 级
相关 知识	职业道德	5	5	5
	基础知识	20	20	20
工 作 要 求	接待	10	5	5
	销售	40	40	40
	售后服务	10	—	—
	保管与交割	5	—	—
	保管	—	5	—
	保管与调配	—	—	5
	商务活动	10	25	20
	培训	—	—	5
	合 计	100	100	100

### 4.2 技能操作

项 目		初 级	中 级	高 级
技 能 要 求	计量和仪器使用	20	20	20
	接待	20	10	10
	销售	35	40	30
	售后服务	10	—	—
	保管与交割	10	—	—
	保管	—	5	—
	保管与调配	—	—	5
	商务活动	5	25	25
	培训	—	—	10
合 计	100	100	100	