

LUMBRE



Argumentar sin prometer lo que no se puede cumplir

Materia: Comunicación comercial · Producto, ficha y expectativas

31/10/2026

Antes de empezar

Segunda lección de la ruta de venta consultiva. Convierte la ficha técnica en argumentario: qué se puede afirmar, qué se puede matizar, qué no se promete y cómo se responde cuando el cliente pide una garantía que el mostrador no puede dar.

QUÉ APRENDERÁS

- Distinguir característica, beneficio y promesa al argumentar una pintura; leer la ficha técnica y la etiqueta antes de afirmar rendimiento, dilución, manos, secado, soportes y condiciones; separar «apto para» de «garantizado para»; corregir expectativas de duración, cubrición, color y humedad; y formular frases seguras cuando falta el dato, sin crear compromisos que la empresa no pueda sostener.

Argumentar sin prometer lo que no se puede cumplir

Supuesto didáctico (ficticio). Un sábado por la mañana, en el mostrador del centro, una clienta enseña en el móvil la fachada de su casa: 180 m² orientados al sur, con manchas en el zócalo. Quiere «una pintura que dure quince años y que le quite la humedad». Detrás espera el presidente de una comunidad con la piscina de 8 × 4 m: pierde agua y pide «algo que la impermeabilice», con presupuesto aprobado en la junta.

Las dos peticiones contienen una expectativa que ningún bote puede cumplir por sí solo. Esta lección trabaja lo que se dice entre la ficha y la promesa: cómo argumentar el producto, cómo acotar el resultado y cómo dejar por escrito lo que falta.

Qué vas a poder hacer al terminar

Distinguir característica, beneficio y promesa al argumentar una pintura; leer la ficha técnica y la etiqueta antes de afirmar rendimiento, dilución, manos, secado, soportes y condiciones; separar «apto para» de «garantizado para»; corregir expectativas de duración, cubrición, color y humedad; y formular frases seguras cuando falta el dato, sin crear compromisos que la empresa no pueda sostener.

- Hecho verificado: consta en la norma, la ficha técnica o la etiqueta citada.

- Buena práctica: método razonado de argumentación; no es, por sí solo, una política de Pinturas Especializadas.
- Procedimiento pendiente: garantías, tolerancias, condiciones exigidas y responsabilidades que debe confirmar dirección.
- Supuesto didáctico: las situaciones, superficies, precios y litros marcados como ficticios sirven para practicar; no son datos de la empresa.

Dependencia interna pendiente

Esta lección distingue el método general de las decisiones que corresponden a Pinturas Especializadas. Antes de aplicar un umbral, un importe o una facultad, confirma con dirección: Las garantías comerciales de Pinturas Especializadas: qué cubre cada una, durante cuánto tiempo, con qué requisitos y quién las concede. Las tolerancias de color aceptadas entre botes, entre fórmulas y respecto al catálogo, y cómo se registran en el pedido. Las condiciones de aplicación que la empresa exige por escrito y quién puede autorizar una excepción. El reparto de responsabilidad entre la empresa, el fabricante y el aplicador cuando una obra no se comporta como se esperaba. El circuito y la facultad para atender una reclamación nacida de una promesa verbal hecha en el mostrador. Los textos de argumentario aprobados por familia de producto y su periodicidad de revisión.

1 · Característica, beneficio y promesa: tres peldaños que no se saltan

En el mostrador se mezclan tres niveles de afirmación, y cada uno tiene un respaldo distinto. Una **característica** es un dato que consta: «rendimiento teórico de 10 m²/L por mano», «contenido de COV inferior a 30 g/l», «resistencia al frote húmedo clase 1». Vive en la ficha y en la etiqueta, y se puede citar tal cual. Un **beneficio** es la traducción de ese dato al uso del cliente: «cunde más», «se limpia con facilidad», «tarda menos en secar». Es una interpretación razonada y necesita la condición que la hace cierta. Una **promesa** es un compromiso de resultado: «no volverás a pintar en quince años», «te quita la humedad», «el color no cambia». Compromete a quien la dice, no al producto.

El salto del beneficio a la promesa es donde nacen casi todas las reclamaciones. Un beneficio se apoya en un dato; una promesa se apoya en un contrato, una garantía o una facultad que el mostrador casi nunca tiene. La regla práctica es sencilla: **se sube de la característica al beneficio con la ficha en la mano; no se sube a la promesa sin un documento y una condición escrita.**

Hay una excepción que conviene dominar: la **promesa de proceso**. «Voy a mirar la ficha, te lo confirmo por escrito y te digo qué falta» es una promesa que siempre se puede cumplir. No depende del producto, del clima ni de la obra: depende de ti. Y sostiene la venta mejor que un «sin problema», porque el cliente sabe cuándo y cómo recibirá la respuesta.

Argumentar así no vende menos. Vende con menos ruido: el cliente entiende qué compra, qué debe hacer para que funcione y qué no está incluido. Esa claridad es lo que diferencia una recomendación profesional de un eslogan.

Del dato a la promesa

Nivel	Qué es	Ejemplo de mostrador	Qué exige
Característica	Dato de ficha o etiqueta	«Rendimiento teórico 10 m ² /L por mano»	Citar la ficha vigente
Beneficio	Consecuencia para el uso, con condición	«Cunde más si se respeta la dilución»	Dato, condición y soporte
Promesa condicionada	Máximo declarado, no una media	«Hasta 12 años en exposición normal»	Ficha, sistema completo y por escrito
Promesa de resultado	Compromiso de un hecho futuro	«No volverás a pintar en 15 años»	Garantía o facultad: no se improvisa
Promesa de proceso	Compromiso sobre lo que harás	«Te lo confirmo mañana por escrito»	Solo depende de ti: siempre se cumple

Esquema didáctico. La promesa de proceso —mirar, confirmar y responder— siempre está disponible.

Cada peldaño exige un respaldo distinto: el salto al último es el que se paga con una reclamación.

1. ¿Cuál de estas frases es una promesa de resultado y no una característica ni un beneficio?

- ☐ «La ficha declara un rendimiento teórico de 10 m²/L por mano.»
- ☐ «Al ser mate, disimula mejor las imperfecciones del paramento.»
- ☐ «Con esta pintura no tendrá que volver a pintar en quince años.»
- ☐ «El envase indica dos manos y un repintado a las cuatro horas.»

2 · La ficha y la etiqueta: seis datos antes de afirmar

La ficha técnica no es un folleto: es el contrato técnico del producto. Antes de decir «cunde mucho», «seca rápido» o «vale para tu fachada» hay seis datos que se leen, se entienden y se citan con su condición.

- **Rendimiento.** El teórico es la superficie que cubriría un litro al espesor nominal, sin pérdidas. El práctico es lo que se obtiene en obra: soporte poroso, rodillo, viento, descuelgue. Casi ninguna ficha promete el práctico; se estima con un margen de pérdidas y se comprueba en la primera mano.

- **Dilución.** Porcentaje y con qué se diluye. Diluir de más abarata la mano y rompe la película: menos espesor, menos cubrición y menos duración. Diluir de menos deja marcas y alarga el secado.

- **Manos.** «Manos» es el número de aplicaciones; «capas» alude a la película. Dos manos finas no equivalen a una gruesa. La duración declarada suele suponer el sistema completo, incluida la imprimación.

- **Secado.** Al tacto, para repintar, para manipular y para poner en servicio son plazos distintos. Se declaran a una temperatura y una humedad concretas; con frío o humedad alta se alargan.

- **Soportes admitidos.** La ficha dice sobre qué sí y sobre qué no. «Apto para fachada» no cubre una fachada con humedad ascendente, un yeso fresco o una pintura que descuelga.

- **Condiciones de aplicación.** Temperatura del aire y del soporte, humedad relativa, lluvia, viento y sol directo. Fuera de la ventana, la película no se forma bien y la culpa no es del bote.

La jerarquía también importa: **la etiqueta del envase manda sobre la ficha, la ficha vigente sobre el catálogo y el catálogo sobre la memoria de quien vende.** Si dos documentos se contradicen, se cita el más restrictivo y se consulta. En pinturas decorativas, además, la etiqueta debe declarar la categoría y el contenido de COV en g/l, conforme al Real Decreto 227/2006 que incorpora la Directiva 2004/42/CE: ese dato se lee, no se estima.

Lo que se lee antes de hablar

Rendimiento

Teórico y práctico. El práctico se estima con pérdidas y se comprueba en obra.

Dilución

Porcentaje y producto. Diluir de más rompe la película y la promesa.

Manos

Aplicaciones previstas. La duración declarada supone el sistema completo.

Secado

Al tacto, repintado, manipulación y servicio: plazos distintos.

Soportes

Admitidos y excluidos. «Apto para» no cubre cualquier estado.

Condiciones

Temperatura, humedad, lluvia y viento. Fuera de ventana no hay rendimiento.

Esquema didáctico. La etiqueta y la ficha vigente prevalecen sobre el catálogo y la memoria.

Seis datos convierten una opinión en un argumento comprobable.

2. Antes de afirmar nada se leen el _____ teórico y el práctico, la _____ permitida y con qué se hace, el número de _____ y los plazos de _____; después, los soportes admitidos y las condiciones de aplicación.

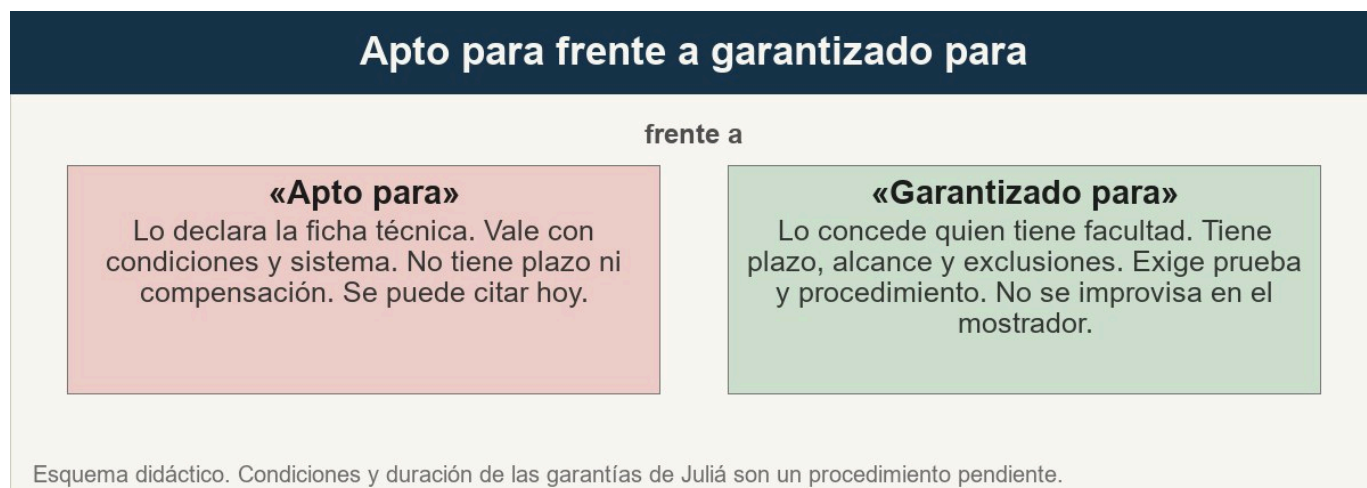
3 · «Apto para» no es «garantizado para»

«Apto para» y «garantizado para» no son dos niveles de la misma escala. **Apto** es una declaración técnica de adecuación dentro de unas condiciones: la ficha dice para qué sirve el producto, sobre qué soportes y con qué sistema. **Garantizado** es un acto comercial y jurídico: alguien con facultad se compromete a responder durante un plazo, con un alcance, unas exclusiones y un procedimiento de reclamación.

El mostrador puede citar la aptitud; no puede crear la garantía. Decir «es apto para piscinas» es correcto si la ficha lo declara y la piscina cumple las condiciones. Decir «está garantizado para piscinas» añade un plazo y una responsabilidad que no están en la ficha y que, probablemente, nadie ha autorizado.

La misma trampa aparece con otras fórmulas. «**Resistente a**» no es «**impermeable**»: una pintura puede resistir la lluvia y seguir dejando pasar el vapor, lo cual es deseable en fachada. «**Recomendado para**» no es «**obligatorio**». «**Producto certificado**» no es «**obra certificada**»: el certificado habla del producto en unas condiciones de ensayo, no de la pared que tienes delante ni de la mano que lo aplica.

Una frase útil para el mostrador: «La ficha declara que es apto para este uso en estas condiciones; la garantía es otra cosa y te la confirmo por escrito con quien corresponda». No resta credibilidad: separa lo que sabes de lo que estás autorizado a prometer.



La aptitud se cita; la garantía se concede. Confundirlas traslada al vendedor un compromiso que no le corresponde.

3. Si la ficha técnica declara que el producto es apto para piscinas, el mostrador puede decir que está garantizado para piscinas.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

4 · Tres parejas que se confunden todos los días

Hay tres equivalencias que suenan razonables y son falsas. Se repiten porque el cliente las ha oído en la publicidad y porque el vendedor quiere cerrar rápido.

Al agua no es inocuo. El agua es el vehículo, no la fórmula completa: una pintura al agua puede llevar coalescentes, glicoles, amins, biocidas de conservación y pigmentos. «Al agua» no dice nada sobre toxicidad, olor ni idoneidad para el dormitorio de un niño. Lo que lo dice es la etiqueta y la ficha de datos de seguridad (FDS), y lo que lo hace seguro es la ventilación y el respeto del secado.

Bajo en COV no es sin disolventes. El COV es un contenido medido en gramos por litro, con un límite legal que depende de la categoría del producto. «Bajo» no es una clase única: hay que leer la cifra. Y «sin disolventes» suele significar que no se ha añadido disolvente orgánico, no que no haya ningún compuesto volátil. Una pintura de bajo COV puede oler; un producto sin disolventes puede irritar.

Antihumedad no es impermeabilización. «Antihumedad» es una denominación comercial: no es una clase de las normas de recubrimientos que se manejan en fachada (UNE-EN 13300 para interior, UNE-EN 1062-1 para exterior). Un recubrimiento hidrófugo y transpirable repele la lluvia y deja salir el vapor, que es una virtud; no

detiene una humedad por capilaridad, una fuga ni una presión hidrostática. Impermeabilizar es un sistema: diagnóstico, puntos singulares, juntas, membrana y puesta en servicio.

Añade una cuarta: **sin olor no es sin emisiones**. El umbral de olor es subjetivo y llega antes o después que la presencia de compuestos. Ninguna de estas frases se corrige discutiendo; se corrige explicando qué significa el dato y qué se puede hacer.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

4. Cinco frases de argumentario. Marca las que no se sostienen.



5 · Duración, cubrición y color: corregir la expectativa sin perder la venta

Las tres preguntas que más promesas generan son «¿cuánto dura?», «¿cuánto cubre?» y «¿se verá igual que en el catálogo?». Ninguna tiene una respuesta única; todas tienen una respuesta profesional.

Duración. «Hasta X años» es un máximo declarado en unas condiciones, no una media ni una garantía. Dependen la orientación y la radiación, la salinidad y el viento —en el litoral mediterráneo, decisivos en fachadas cerca del mar—, el estado y la preparación del soporte, el sistema completo, el número de manos y el mantenimiento. La respuesta honesta separa el máximo de la expectativa: «La ficha declara hasta doce años en exposición normal y con el sistema completo; en tu fachada, por orientación y salinidad, yo contaría con menos y con una revisión periódica».

Cubrición. Rendimiento no es cubrición. El poder cubriente se declara por contraste y depende del color, del soporte y del espesor. Un cambio de oscuro a claro, o un amarillo o un rojo sobre blanco, suele pedir imprimación tintada y más de dos manos. Una mano fina no es una mano: es una película incompleta que se ve y no protege. Y diluir para «que cunda» es la forma más rápida de incumplir el rendimiento declarado.

Color. El color del catálogo es una referencia, no una muestra de obra. Cambian el lote, el brillo, el soporte y la luz; el mismo color parece distinto en la tienda, en un pasillo y en una fachada al sol. A esa diferencia se suma el **metamerismo**: dos muestras pueden coincidir bajo una luz y separarse bajo otra. Se gestiona con muestra aplicada y seca, no con una discusión frente a la carta. La tolerancia aceptable entre partidas es un procedimiento pendiente.

La corrección de expectativas no es un «no». Es cambiar una cifra imposible por un intervalo, una condición y una comprobación. El cliente sigue comprando; lo que cambia es lo que espera.

Responder sin prometer: cinco movimientos

1

Separa la pregunta: ¿pide un dato, una expectativa o una garantía?

2

Cita la ficha y su condición, no tu recuerdo del producto.

3

Da el margen: máximo declarado, mínimo razonable y variables.

4

Propón la comprobación que falta: muestra, medición o visita.

5

Cierra por escrito: sistema, condiciones y siguiente paso.

Esquema didáctico. El intervalo y la condición sustituyen a la cifra redonda.

Responder bien es ordenar la respuesta: dato, margen, comprobación y cierre escrito.

5. Supuesto didáctico: una fachada de 180 m², dos manos y un rendimiento práctico de 9 m²/L por mano. Si se añade un 10 % de pérdidas, ¿cuántos litros hay que prever?

Respuesta: (L)

6 · Caso resuelto: la fachada que prometió quince años

Supuesto didáctico (ficticio). Carmen P. pide presupuesto para pintar la fachada de su casa en la Tienda Centro: 180 m² de revoco de mortero, orientación sur, a unas ocho calles del mar. La última pintura tiene doce años y hay fisuras finas y manchas en el zócalo. Quiere «una pintura que dure quince años y que le quite la humedad». El comercial elige una pintura de fachada cuya ficha declara **hasta 12 años** en exposición normal y con el sistema completo, y añade de viva voz: «Te aguanta quince y la humedad no vuelve».

Los números del supuesto. La ficha da un rendimiento teórico de 10 m²/L por mano y uno práctico de 9; dos manos; dilución del 10 % solo en la primera; repintado a las 4 horas; aplicación entre 5 y 35 °C y con humedad relativa inferior al 80 %. La cuenta es $180 \times 2 \div 9 = 40$ L, más un 10 % de pérdidas: 44 L, que se sirven en tres envases de 15 L. Con precios didácticos de 96,50 € por envase y una imprimación de 116,80 €, el material suma 406,30 €; la mano de obra, a 7 €/m², 1.260 €. Total: 1.666,30 €.

Qué pasó. A los tres años, el zócalo presenta desconchones y eflorescencias; la planta alta está bien. La clienta reclama: «Me prometiste quince años y que quitaba la humedad». La causa probable no es la pintura: es una humedad por capilaridad que asciende por el muro y ataca la pintura desde dentro. La promesa convirtió un límite técnico en una deuda comercial; repetir el trabajo cuesta unos 2.050 € entre material, mano de obra y saneado del zócalo.

Qué se debía haber dicho. «La ficha declara hasta doce años en exposición normal y con el sistema completo. Tu fachada tiene humedad en el zócalo: eso no lo resuelve una pintura de acabado. Hay que diagnosticar la capilaridad y, si quieres, lo vemos con dirección técnica. Te dejo por escrito el sistema, las manos y lo que queda pendiente». La venta se cierra igual; lo que no se cierra es una promesa imposible. La resolución económica de la reclamación no se decide en el mostrador: depende de la garantía y del procedimiento, ambos pendientes.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN
LUMBRE

6. La fachada, paso a paso



7. La clienta insiste en los quince años y en que «la humedad no vuelva». ¿Qué respuesta sostiene el argumentario sin crear una deuda?

- ☐ «Te lo garantizo: quince años y la humedad se acaba.»
- ☐ «La pintura es buena; si sale humedad, será culpa del muro.»
- ☐ «La ficha declara hasta doce años con el sistema completo; la humedad del zócalo es otro problema y hay que diagnosticarla.»
- ☐ «Mejor no pintes ahora; cuando arregles la humedad hablamos.»

7 · Caso resuelto: la piscina que había que impermeabilizar

Supuesto didáctico (ficticio). La comunidad de un edificio del centro tiene una piscina de 8×4 m y 1,5 m de profundidad: 32 m^2 de fondo y 36 m^2 de paredes, 68 m^2 en total. El presidente explica que el nivel baja unos tres centímetros por semana y que la junta de la playa está abierta. Pide «una pintura que la impermeabilice» porque la junta ya aprobó el gasto.

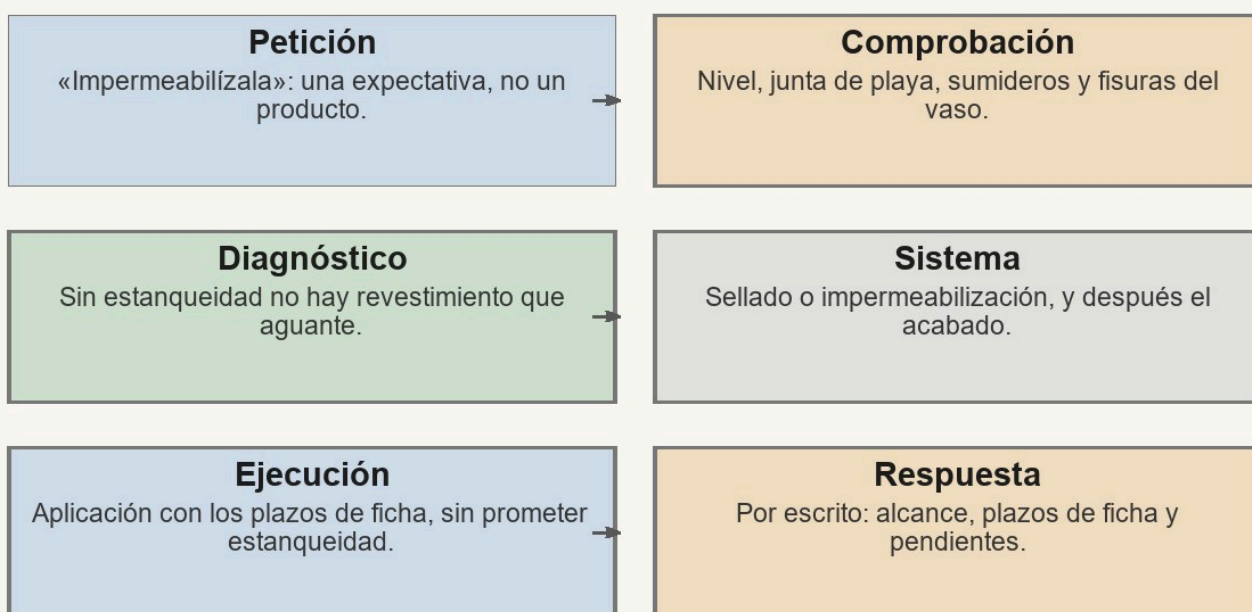
Los números del supuesto. La ficha del revestimiento declara aptitud para inmersión, rendimiento de $7 \text{ m}^2/\text{L}$ por mano, dos manos, primera inmersión a los 7 días y pH del agua entre 7,2 y 7,6. La cuenta es $68 \times 2 \div 7 = 19,4 \text{ L}$, más un 10 % de pérdidas: 21,4 L, que se sirven en dos envases de 12 L (24 L). A 118 € el envase, el material son 236 €; la aplicación, a 12 €/m², 816 €.

La promesa. El comercial dice: «Esto la impermeabiliza y no perderás agua». Es una frase cómoda y falsa: el producto es un revestimiento apto para inmersión, no una membrana de impermeabilización. La pérdida de agua por una junta abierta o una fisura del vaso se resuelve diagnosticando y sellando; la pintura no tapa una fuga ni resiste sola la presión hidrostática.

Qué pasó. Al primer verano aparecen ampollas junto al skimmer y una mancha de humedad en el solera. El nivel sigue bajando. La comunidad reclama el importe y el coste del vaciado. La causa probable es la junta y una fisura; el revestimiento se aplicó bien sobre un vaso que no era estanco. Otra vez, el producto no falló: falló la promesa.

Qué se debía haber dicho. «Este revestimiento es apto para inmersión y renueva el acabado; no sella una fuga. Para la pérdida de agua hay que comprobar la junta, los sumideros y el vaso, y valorar un sistema de impermeabilización. Cuando el vaso esté estanco, te vendo el revestimiento con el plazo de llenado de la ficha». El orden correcto es diagnóstico, estanqueidad y acabado; nunca al revés.

De la petición a la respuesta



Esquema didáctico. El revestimiento es apto para inmersión; no es una membrana.

La piscina se resuelve en orden: primero la estanqueidad, después el revestimiento.

8. Clasifica cada afirmación del caso de la piscina según lo que permite el argumentario.

Elementos:

- La ficha declara que el revestimiento es apto para inmersión.
- El rendimiento práctico es de 7 m²/L por mano.
- La primera inmersión se hace a los 7 días según la ficha.
- Si la pérdida de agua viene de una fisura del vaso.
- Si la junta de la playa está abierta y hay que sellarla.
- Si el vaso es estanco antes de aplicar el acabado.
- Que la pintura impermeabiliza y detiene la fuga.
- Que no habrá que vaciar la piscina en diez años.
- Que el agua quedará siempre limpia con este revestimiento.

Se puede afirmar	. . .
Hay que comprobar	. . .
No se puede prometer	. . .

8 · Frases seguras cuando falta el dato

Cuando falta el dato no se rellena con un adjetivo. Se dice que falta, se explica qué hace falta para tenerlo y se ofrece un siguiente paso. Ese movimiento tiene cuatro partes y se puede practicar hasta que salga natural.

Citar y acotar. «Según la ficha de este producto, ...». La cita da autoridad y traslada la condición al documento, no a tu memoria.

Cambiar resultado por proceso. «Puedo comprometerme a revisar la ficha contigo y dejarte por escrito el sistema y las condiciones». Es una promesa que se cumple siempre y que no depende de la obra.

Declarar el hueco. «Ese dato no lo tengo confirmado; prefiero no darte una cifra que luego no se sostenga». Decirlo así no resta confianza: la suma.

Dar un siguiente paso verificable. «Te lo confirmo mañana por escrito», «trae una foto del zócalo y lo vemos», «pido la ficha vigente al fabricante». Con plazo, canal y responsable.

Cuidado con los comodines. «Hasta» solo es honesto si la ficha dice «hasta»; «en condiciones normales» solo vale si se enumeran las condiciones; «sin problema» no es un dato. Y una frase segura no sirve de nada si la promesa verbal contradice el presupuesto: lo que se dice en el mostrador y lo que se escribe en el pedido deben

contar la misma historia. Cómo se registra esa conversación es un procedimiento pendiente.

Esta lección online acredita conocimiento; la competencia se observa acompañando una conversación real en el mostrador, no resolviendo un cuestionario.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE
EN LUMBRE

9. La frase segura, en cuatro movimientos



10. Une cada situación de mostrador con la frase que la sostiene.

10.	El cliente pide una duración concreta y la ficha dice «hasta 12 años».	-----
10.	Preguntan si la pintura quita una humedad que asciende.	-----
10.	Preguntan por el color exacto de la carta.	-----
10.	No sabes si el producto admite ese soporte.	-----
10.	El cliente exige una garantía de diez años en ese momento.	-----
10.	Preguntan cuántos litros necesita y aún no hay medición.	-----

Opciones: «La ficha declara hasta 12 años con el sistema completo; en tu fachada contaría con menos.» · «La pintura no detiene la capilaridad; hay que diagnosticar el muro antes de decidir el acabado.» · «El catálogo es una referencia; hagamos una muestra aplicada y seca en tu pared.» · «No quiero suponerlo; lo confirmo con la ficha y te lo digo por escrito.» · «La garantía no la concedo yo; te confirmo por escrito qué cubre y quién la da.» · «Con la superficie y las manos te doy el cálculo; sin medir, es una estimación.»

Herramienta de trabajo: tabla de argumentario: del dato a la frase

Se usa en el mostrador y en el teléfono. Para cada pregunta frecuente fija el dato que hay que tener, la frase que se puede decir y lo que no se dice nunca. Las columnas de garantía y tolerancia se completan cuando dirección las confirme.

Modelo didáctico. Garantías, tolerancias y condiciones exigidas por la empresa deben validarse con dirección.

Si preguntan por	Dato que necesitas	Frase segura	Lo que no se dice
Duración	Durabilidad declarada y condiciones	«Hasta X años con el sistema completo y exposición normal»	«Te durará X años seguro»

Si preguntan por	Dato que necesitas	Frase segura	Lo que no se dice
Cubrición	Rendimiento práctico y cambio de color	«Con dos manos y esta dilución salen unos Y m ² /L»	«Con una mano queda cubierto»
Color	Referencia, brillo y lote	«Hagamos una muestra aplicada y seca»	«Es exactamente el de la carta»
Humedad	Origen: capilaridad, fuga o condensación	«La pintura no resuelve el origen; hay que diagnosticarlo»	«Esto le quita la humedad»
Al agua / COV	Etiqueta, g/l y FDS	«La etiqueta declara este contenido de COV»	«Es inocuo» o «no emite nada»
Piscina	Aptitud para inmersión y estanqueidad	«Es apto para inmersión; la fuga es otro trabajo»	«Esto impermeabiliza»
Fachada	Soporte, orientación y salinidad	«El sistema es este; el mantenimiento, este otro»	«No volverás a pintar»
Soporte raro	Lista de soportes admitidos	«Lo confirmo con la ficha antes de venderlo»	«Seguro que agarra»
Secado	Al tacto, repintado y servicio	«Repintable a las X horas según ficha»	«Seca en un rato»
Garantía	Documento, alcance y responsable	«Te confirmo por escrito qué cubre y quién la da»	«Garantizado al 100 %»

Cómo usarla

Si falta el dato, se escribe «pendiente» y se explica qué falta. La frase segura no es la que suena mejor: es la que se puede sostener dos años después.

Repaso activo

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

11. Memoria: concepto y consecuencia

Empareja cada concepto con lo que obliga o permite en el argumentario.



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

12. Tarjetas de argumentario



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

13. Chequeo: ¿sabes argumentar sin prometer de más?



Para dominar este tema

Argumentar sin prometer no es vender menos: es vender con un respaldo que se pueda sostener. La escalera tiene tres peldaños y no se saltan. La **característica** se cita de la ficha; el **beneficio** se razona con una condición; la **promesa** exige un documento, una garantía o una facultad. Cuando el mostrador salta al tercer peldaño sin respaldo, convierte una venta en una deuda que se cobra años después.

Antes de afirmar se leen seis datos: rendimiento teórico y práctico, dilución, manos, secado, soportes admitidos y condiciones de aplicación. La etiqueta manda sobre la ficha, la ficha vigente sobre el catálogo y el catálogo sobre la memoria. «Apto para» describe una adecuación condicionada; «garantizado para» añade plazo, alcance y responsable, y no se improvisa.

Hay tres equivalencias que se caen solas: al agua no es inocuo, bajo COV no es sin disolventes y antihumedad no es impermeabilización. Y tres expectativas que se corrigen con margen y condición: la duración es un máximo declarado, la cubrición depende del color y del espesor, y el color cambia con la luz y el lote.

Los dos casos lo muestran: la fachada que prometió quince años y la piscina que se vendió como impermeabilizante. En ambos el producto era apto y la promesa no. La salida es la misma: citar la ficha, acotar la condición, declarar el hueco y dejar un siguiente paso por escrito.

Esta lección online acredita conocimiento; **no certifica la competencia observada en el puesto** ni sustituye la práctica acompañada en mostrador.

- Fichas técnicas y etiquetas de los fabricantes del catálogo de Pinturas Especializadas, consulta 2026-10: fuente operativa para rendimiento, dilución, manos, secado, soportes, condiciones y contenido de COV. La ficha vigente prevalece sobre cualquier resumen interno.

- Real Decreto 227/2006, de 24 de febrero, que complementa el régimen de limitación de emisiones de COV en pinturas y barnices, y Directiva 2004/42/CE (BOE/DOUE, consulta 2026-10): límites por categoría y obligación de declarar el contenido de COV en la etiqueta.
- UNE-EN 13300, pinturas para paredes y techos interiores: brillo, poder cubriente y resistencia al frote húmedo; UNE-EN 1062-1, recubrimientos de fachada: permeabilidad al vapor, permeabilidad al agua y puenteo de fisuras (AENOR, consulta 2026-10).
- Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (RDL 1/2007) y Ley 3/1991 de Competencia Desleal (BOE, consulta 2026-10): información veraz y publicidad engañosa; esta lección no interpreta derechos, plazos ni importes.

Para mirarlo de otra manera

El prospecto del medicamento

Un farmacéutico no dice «este medicamento le cura seguro». Dice para qué indicación está, en qué dosis, con qué precauciones y durante cuánto tiempo. Si no sabe algo, consulta el prospecto o lo pregunta. El argumentario de pintura funciona igual: la ficha es el prospecto, la etiqueta es la caja y la garantía es un acto distinto que no se deduce de ninguno de los dos.

Una pregunta que ordena

«¿Esto que voy a decir está en la ficha, es una consecuencia razonada o es un compromiso que alguien tendrá que cumplir?» Si es lo tercero, no se dice sin documento.

La frase segura en cuatro movimientos

1. Cita la fuente: la ficha o la etiqueta vigente.
2. Acota la condición: soporte, manos, dilución, temperatura y plazo.
3. Declara el hueco: «este dato no lo tengo confirmado».
4. Fija el siguiente paso: qué falta, quién lo aporta y cuándo se responde.

El comodín que se gasta

«Hasta» y «en condiciones normales» solo son honestos si la ficha los dice y si enumeras las condiciones. Usados para tapar un hueco, se convierten en la promesa que querías evitar.

Referencia curricular

Materia:	Comunicación comercial · Producto, ficha y expectativas
-----------------	---

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/argumentar-sin-prometer-lo-que-no-se-puede-cumplir>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat