

L U M B R E



Atender por WhatsApp sin perder el encargo

Materia: Atención multicanal · Pinturas Especializadas

31/10/2026

Antes de empezar

Objeto de formación interna sobre WhatsApp en un almacén de pinturas: qué cambia cuando el cliente no está delante, los ocho campos de un mensaje de encargo, cómo se acusa recibo sin prometer, qué se puede afirmar de un audio o una foto, cómo se confirma por escrito lo comprobado, cómo se gestiona el pendiente y qué datos del cliente son internos. Incluye dos casos resueltos, evaluación, guion de una pantalla y los pendientes de validación interna.

QUÉ APRENDERÁS

- Convertir una consulta de WhatsApp en un encargo cerrado por escrito: acusar recibo, detectar y preguntar los campos que faltan, redactar el resumen del pedido, confirmar solo lo comprobado, registrar el pendiente con dueño y fecha, y tratar los datos del cliente como información interna.

Atender por WhatsApp sin perder el encargo

ATENCIÓN MULTICANAL

Atender por WhatsApp

JUL-C02-O02

Academia Juliá · formación interna

*WhatsApp es el canal donde más encargos se pierden y donde más fácil es prometer sin comprobar.
Portada de identidad de la Academia de Pinturas Especializadas (formación interna).*

Son las 19:47 y el móvil del mostrador vibra. Un mensaje: «**Buenas tardes, quiero tres botes del blanco de siempre para mañana por la mañana, ¿lo tienes? Déjamelos preparados y paso a recogerlo**». En cuatro líneas hay una cantidad, una prisa y una recogida... y cinco cosas que no están: qué referencia exacta es «el blanco de siempre», si «bote» es un envase de 4 l o un cubo de 10 l, si es para pared de interior o para una fachada, si el producto está disponible y quién lo va a tener preparado a qué hora.

Ese mensaje no es un pedido: es **el principio de un pedido**. Si se responde con un «sí, hombre, lo tienes» sin comprobar nada, el error sale al día siguiente, en la puerta de la tienda, con el cliente que tenía el camión cargando. Si se responde con un acuse, dos preguntas y un resumen escrito, el mismo mensaje se convierte en un encargo que cualquier compañero puede preparar sin reconstruirlo.

Este objeto enseña esa secuencia completa. Los nombres, números y productos de los ejemplos son **ficticios y están marcados como tales**: no son referencias del surtido de la casa ni datos reales de clientes.

Un encargo que no cabe en un mensaje escrito no está cerrado: está supuesto.

— Regla de trabajo de este objeto. Lo que se confirma por texto se puede preparar, heredar y revisar; lo que queda en el aire se discute.

Qué vas a poder hacer al terminar (y qué no decide este objeto)

- IDENTIFICAR los ocho campos que necesita un encargo y detectar cuáles faltan en un mensaje real de WhatsApp.
- REDACTAR un acuse de recibo que informe sin prometer producto, precio, plazo ni disponibilidad.
- PREGUNTAR en un solo mensaje lo que falta, empezando por convertir «el de siempre» en una referencia comprobable.
- ESCRIBIR el resumen del encargo y la confirmación de lo comprobado, separando lo confirmado de lo pendiente.
- REGISTRAR el pendiente con dueño, siguiente acción y fecha, y heredarlo en el relevo sin que se pierda.
- CLASIFICAR los datos del cliente como información interna y aplicar el mínimo necesario al atender y al guardar.

Prerrequisito: *Recibir al cliente y entender su necesidad* (JUL-C02-O01). Aquí se usa la misma entrevista de escucha, preguntas y reformulación, pero por un canal donde no puedes ver la cara del cliente ni cortar un malentendido a tiempo.

Límites de autonomía: este objeto enseña **cómo se escribe y cómo se registra**, no qué política tiene la casa. No fija el número oficial de la línea, ni los tiempos de respuesta, ni la herramienta de pendientes, ni los plazos de entrega entre tiendas, ni las facultades para reservar o descontar: nada de eso se improvisa en un chat. La **práctica observada** (atender tres mensajes reales bajo supervisión de tu responsable y que revise el resumen escrito) es obligatoria para declarar autonomía, y se evalúa aparte del cuestionario.

Recorrido: 15-18 minutos de lectura y ejercicios, más la práctica observada y la validación interna, que van aparte.

Dependencia interna pendiente

La **línea de WhatsApp oficial** que debe usarse, sus **tiempos de respuesta** (qué se considera «ya», «en breve» o «mañana»), **quién responde** cada turno, **dónde se anota el pendiente** (papel, hoja compartida o sistema) y **quién es el dueño de cada estado** son datos internos que aún no están confirmados. Deben validarlos los dueños y el responsable operativo de la empresa (plan §5.3: sin política aprobada se presenta propuesta pendiente, no norma vigente). Todo lo que en este objeto aparece entre comillas como «antes del cierre» o «hoy» es un **ejemplo de redacción**, no un compromiso de la casa. Mientras falte esa confirmación, el OA se entrega como borrador condicionado: enseña el procedimiento general verificable y marca el paso pendiente.

1 · Qué cambia cuando el cliente no está delante

El mostrador te da contexto: ves el envase que trae, la prisa, si es particular o profesional, y puedes cortar un malentendido en el momento. WhatsApp te quita eso y te da cuatro cosas que hay que saber manejar.

Es asíncrono. El cliente escribe cuando puede y espera respuesta inmediata aunque la tienda esté llena. La respuesta no es «ya te contesto», es **decir cuándo** vas a contestar. **Deja rastro.** Todo lo que escribes es prueba: a favor si fue preciso, en contra si prometiste de más. Es la ventaja del canal sobre el teléfono, y la razón por la que aquí se escribe mejor que en voz alta. **Es multimedia.** Audios, fotos de etiquetas, capturas de un color: útiles como referencia, insuficientes como especificación. **Es personal.** Suele abrirse en un móvil tuyo, con notificaciones en la calle y conversaciones de trabajo mezcladas con las tuyas. Ahí es donde se fugan los datos de los clientes si no se pone orden.

- Asincronía → el silencio se interpreta como desinterés: se acusa recibo antes de tener la respuesta.
- Rastro escrito → se escribe como se firmaría: sin «seguro», sin «mañana lo tienes», sin datos que no has comprobado.
- Multimedia → el audio y la foto se DEVUELVEN convertidos en texto, y el texto es lo que vale.
- Canal personal → los datos del cliente se quedan en el canal y en el registro de la casa, no en tus notas.

2 · El flujo: de la notificación al encargo cerrado



Los siete pasos de un encargo por WhatsApp. Cuatro de ellos son mensajes al cliente (acusar, preguntar, resumir, confirmar) y dos son trabajo interno (el registro del pendiente y la constancia de entrega). El plazo del paso 2 es un ejemplo de redacción: el tiempo de respuesta oficial lo fija la empresa.

El orden importa más que la velocidad. **Recibir** es leer todo antes de escribir: el mensaje entero, los audios y las fotos, y anotar qué has entendido. **Acusar** es decir en dos líneas que lo tienes y cuándo respondes; no es responder. **Preguntar** es pedir solo lo que falta, junto y numerado, nunca una pregunta por mensaje. **Resumir** es escribir el encargo completo con los campos, de forma que otra persona pueda prepararlo sin leerte la mente. **Confirmar** es comunicar por escrito lo que ya está comprobado y decir con nombre y día lo que todavía no. **Pendiente** es registrar lo que queda abierto con dueño, siguiente acción y fecha. **Entregar** es dar la constancia de qué se entregó y cerrar el registro.

Tres puntos de decisión del flujo: si al terminar el resumen **no puedes decir qué producto es**, no hay confirmación posible: se pregunta o se deriva. Si un dato depende de comprobar **existencias o precio vigente**, no se escribe como promesa: se escribe como comprobación en curso. Si el encargo **no se cierra hoy**, se hereda: un pendiente sin dueño es un pendiente perdido.

3 · El mensaje completo: los ocho campos del encargo

Los ocho campos de un mensaje de encargo

Quién
Cliente y contacto del chat; empresa si es profesional.

Qué
Referencia o producto concreto, no «el de siempre».

Cuánto
Número exacto de envases y litros totales.

Formato
Envase admitido por el producto, no el que se supone.

Los ocho campos van en el resumen escrito. Lo que falte se pregunta: no se rellena por suposición.

Acabado
Color y brillo comprobables: foto y pantalla no bastan.

Entrega
Recogida en tienda o envío; la dirección queda dentro.

Cuándo
Día y franja que necesita, sin prometer plazo aún.

Para qué
Uso y soporte: interior, exterior, particular o profesional.

Diagrama original basado en los datos que exige un pedido (plan §4, JUL-C03-O01). Ejemplos ficticios, sin referencias reales.

Los ocho campos que convierten una consulta en un encargo preparable. Coinciden con los datos que exige una solicitud de pedido (JUL-C03-O01). Todos los ejemplos del diagrama son ficticios: ninguna referencia real ni dato de cliente.

Qué pregunta cierra cada campo y qué se pierde si queda abierto

Campo	Pregunta que la cierra	Qué se pierde si no está
Quién	«¿Me confirmas nombre y si es para ti o para una empresa?»	No se sabe a quién se reserva ni cómo se factura: luego hay que volver a preguntar
Qué	«¿Te refieres a la referencia X que retiraste en mayo o a otra?»	El producto se elige por parecido y el error llega al abrir el bote
Cuánto	«¿Son tres envases o tres litros en total?»	Se venden 12 litros cuando se pedían 3
Formato	«¿Lo prefieres en envase de 4 l o en cubo, según exista?»	Sobra o falta producto y no se puede reponer la mitad del envase
Acabado	«¿Mate, satinado o brillante? ¿Y para qué superficie?»	Se confunde una pintura de pared con un esmalte o un acabado distinto
Entrega	«¿Paso a recoger yo o necesitas envío? ¿A qué dirección?»	El material se prepara para una tienda que no es o un reparto no pedido
Cuándo	«¿Qué día y en qué franja lo necesitas, mañana o el jueves?»	Se promete una fecha sin comprobar preparación ni reparto

Campo	Pregunta que la cierra	Qué se pierde si no está
Para qué	«¿Es interior, exterior o humedad? ¿Uso particular o profesional?»	Se recomienda sin saber el soporte ni la exposición

La prueba de los dos minutos

Antes de dar el encargo por cerrado, haz esta comprobación: ¿podría un compañero que no ha visto el chat **preparar el material, llamar al cliente y entregarlo** leyendo solo tu resumen? Si falta un campo, no es un problema del cliente por no haberlo dicho: es tuyo por no haberlo preguntado. Y si el dato depende de algo que no has visto con tus ojos (stock, precio, un traslado entre tiendas), no va en el mensaje como promesa: va como comprobación con fecha.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

1. Ejemplo resuelto 1: «tres botes del blanco de siempre»



4 · Audios, fotos y capturas: qué se puede afirmar

El audio de dos minutos y la foto borrosa de una etiqueta son material de trabajo, no especificación. La regla es simple: **el audio se devuelve en texto y la foto se usa para preguntar, no para prometer.**

Con el audio, escribe lo que has entendido y pide confirmación: «Me dices que son tres botes del blanco mate, para un pasillo de 40 m² y que lo quieres mañana. ¿Correcto?». Así el audio deja de ser interpretable, el cliente corrige su propio error si lo había, y queda rastro escrito. Con la foto de una etiqueta, lo único que se puede afirmar es lo que se lee: si la referencia no está legible, se pide otra foto **de la línea de la referencia** o el código, y mientras tanto el pendiente sigue abierto. Con una captura de pantalla o la foto de una pared, **no se promete igualdad exacta de color**: la luz, la pantalla y el acabado cambian el tono; el color se confirma con la carta o la muestra física de la casa (límite no negociable del plan §7).

- AUDIO → se transcribe en un mensaje de texto y se pide «¿correcto?». Nunca se responde con otro audio de tres minutos.
- FOTO DE ETIQUETA → sirve para leer la referencia. Si no se lee, no se deduce: se vuelve a pedir o se pregunta por familia y uso.

- FOTO DE UNA PARED O CAPTURA DE UN COLOR → orientación, no compromiso. El tono se confirma con muestra o carta física.
- AUDIO O FOTO CON DATOS PERSONALES (dirección, matrícula, factura de otro cliente) → no se reenvían ni se guardan fuera del canal de la casa.
- MENSAJE DE VOZ DEL CLIENTE CON UNA URGENCIA → la urgencia se registra con hora, no se «siente» y se olvida.

Cómo devolver un audio sin perder información

Estructura la confirmación en tres piezas: **lo que he entendido** (cantidad, producto, uso), **lo que voy a hacer** (comprobar existencias y precio) y **cuándo te lo confirmo** (marco realista pendiente de política de la casa). Y cierra con la pregunta que desbloquea: «¿el acabado es mate o satinado?». Si el cliente corrige algo, la corrección queda escrita y el encargo se actualiza en el resumen, no en tu memoria.

5 · Acuse, resumen y confirmación: tres mensajes distintos

En WhatsApp se escriben tres cosas diferentes y casi siempre se mezclan. **El acuse de recibo** dice «te he leído y esto es lo que hago»; no contiene precio, ni disponibilidad, ni plazo. **El resumen del encargo** contiene los campos: es el documento del pedido en miniatura, y sirve para que el cliente vea lo que ha pedido. **La confirmación** comunica lo que ya está comprobado en la fuente operativa (producto, existencias, precio vigente, fecha realista) y enuncia lo que sigue pendiente.

El acuse se manda pronto, aunque no sepas nada. El resumen se manda en cuanto tengas los campos. La confirmación **solo después de comprobar**. El error típico es convertir el acuse en confirmación («recibido, lo tienes») o la confirmación en promesa de plazo («mañana a las 9 te lo dejo puesto») sin haber visto existencias ni preparación. Y hay una cuarta categoría que casi nunca se escribe: **la negativa a tiempo**. Decir hoy que mañana no está disponible vale más que callar y que el cliente lo descubra en la puerta.

Qué se puede escribir ya y qué espera a una comprobación

Se escribe sin problema	No se escribe hasta comprobar
«Recibido. Reviso disponibilidad y te respondo con lo confirmado.»	«Sí, hay tres y te los dejo guardados.»
«Entiendo que buscas un blanco mate de interior, ¿correcto?»	«Ese blanco es idéntico al de la foto que me has mandado.»

Se escribe sin problema	No se escribe hasta comprobar
«El precio vigente te lo confirmo en el presupuesto.»	«Está a X euros y te hago el descuento de siempre.»
«Mañana por la mañana la tienda abre a su horario habitual.»	«A las 9:00 en punto lo tienes preparado.»
«Si no hay en esta tienda, valoramos si está en otra y te decimos.»	«Te lo traigo de otra tienda y lo tienes hoy.»
«Queda apuntado como pendiente: lo confirmo yo antes del cierre.»	«No te preocupes, que esto lo veo yo luego.» (sin dueño ni hora escritos)

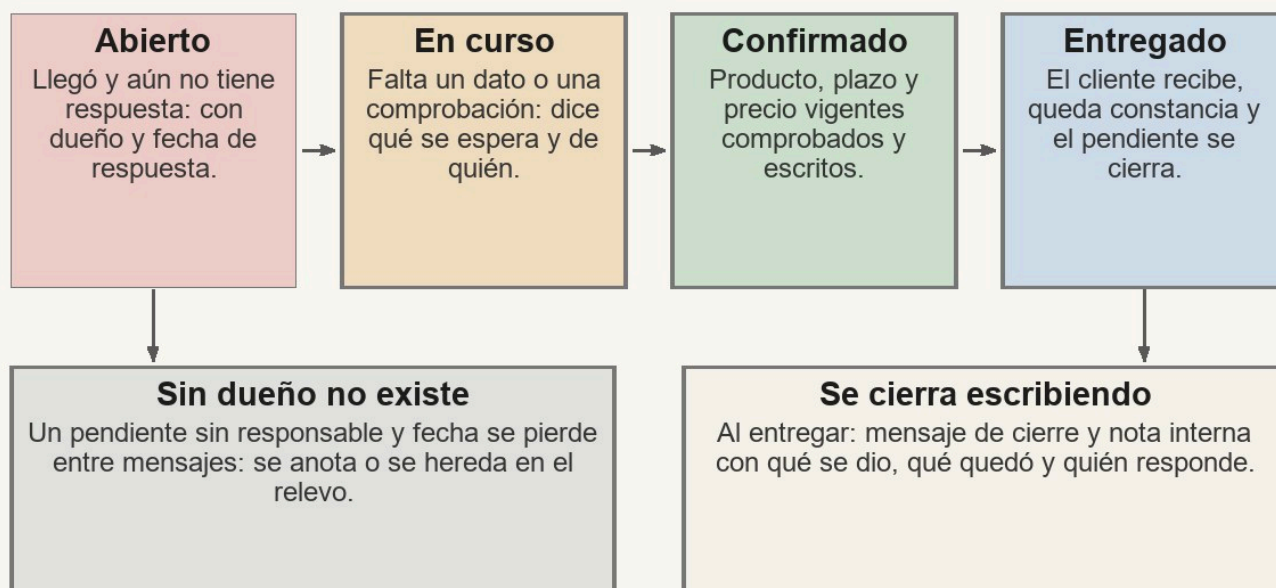
ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

2. Ejemplo resuelto 2: el mismo pedido con incidencia (audio, foto borrosa y prisa)



6 · Pendientes: que el encargo no se muera en el móvil

Estados de un pendiente: dueño, acción y fecha



Los cuatro estados de este diagrama son una propuesta didáctica de trabajo, no una norma aprobada: la política de pendientes, sus plazos y la herramienta donde se anotan las debe validar Juliá.

Diagrama original. Sin nombres, teléfonos ni capturas de sistema: ver plan §5.3 y §7.

Propuesta didáctica de estados de un pendiente, con dos reglas: sin dueño y fecha el pendiente no existe, y se cierra escribiendo. Los plazos, la herramienta y a quién corresponde cada estado deben ser validados por la empresa (plan §5.3).

Un chat de WhatsApp es una pila de notificaciones, y las notificaciones no recuerdan: interrumpen. El pendiente es lo que convierte este canal en trabajo: **lo que queda abierto se anota con dueño, siguiente acción y fecha**, y se revisa hasta que se cierra. Cuatro ideas que sostienen la gestión:

Uno: el pendiente se anota fuera del chat. Marcar un mensaje como «sin leer» en tu móvil no es un registro: es una apuesta. **Dos: sin dueño no existe.** «Que lo vea quien esté» equivale a que no lo vea nadie; el nombre de la persona que responde va en la nota. **Tres: la siguiente acción es concreta.** «Verificar si queda en esta tienda o en otra» es una acción; «ver lo del cliente» no lo es. **Cuatro: se cierra escribiendo.** Cuando el cliente recibe lo suyo, el pendiente pasa a entregado con constancia de qué se entregó y qué quedó. Y al final del turno, la revisión de pendientes abiertos es parte del trabajo, no un extra de buena voluntad.

7 · Privacidad: el chat es información interna

Por WhatsApp viajan nombres, teléfonos, direcciones de obra, matrículas de reparto, fotos de facturas y precios negociados. En el plan de la academia eso es **información interna**: se trata con el mismo criterio que una factura y se anonimiza de forma irreversible cuando se usa como ejemplo. Cuatro reglas prácticas, sin necesidad de ser especialista en protección de datos:

Mínimo necesario. Pide y guarda solo lo que hace falta para preparar y entregar el encargo. **Fuera de la herramienta de la casa, nada.** Ni clientes en la agenda personal del móvil, ni capturas en notas propias, ni reenvíos a cuentas privadas, ni grupos donde estén mezclados clientes y compañeros. **Un cliente no es material didáctico.** No se da el teléfono de un cliente a otro «para que se aclare», ni se manda la foto del trabajo de un tercero sin autorización. **Ante la duda, se pregunta dentro.** Si un cliente pide un dato que no te corresponde facilitar (facturas de otra persona, condiciones de otro cliente), se traslada a quien corresponda y queda anotado.

Si el centro tiene un criterio escrito sobre canales, dispositivos y conservación de conversaciones, ese criterio manda sobre este objeto. Si no lo tiene, es uno de los materiales pendientes que la empresa debe confirmar.

Datos de clientes: tres cosas que no se hacen

1) No se guarda el teléfono de un cliente en una agenda personal ni se anota el encargo solo en un papel propio. 2) No se comparte con otro cliente el nombre, el teléfono o el precio de un tercero, aunque «total, no se van a conocer». 3) No se sube una captura de una conversación con datos reales a un grupo, un proveedor o una herramienta externa sin anonimizarla antes. Los ejemplos de este objeto son ficticios precisamente por eso.

Errores frecuentes y qué cuestan

- Responder sin acusar recibo → el cliente escribe a la competencia a los diez minutos y el encargo se pierde aunque el material estuviera.
- Confirmar disponibilidad «de memoria» → el cliente viene de lejos, no hay producto y la reclamación ya cuesta un transporte y una disculpa.
- Aceptar «el de siempre» sin convertirlo en referencia → se prepara otra cosa, se abre el envase y no hay marcha atrás.
- Preguntar una cosa por mensaje → cinco idas y venidas, el cliente se cansa y el encargo queda a medias.
- Prometer un plazo sin comprobar preparación ni reparto → se incumple la única cosa que el cliente recordaba.
- Dejar el pendiente en «sin leer» → mañana nadie sabe si estaba contestado, reservado o anulado, y se duplican respuestas por otros canales.
- Contestar un audio con otro audio → dos versiones orales del mismo encargo y ninguna por escrito que se pueda preparar.
- Sacar el chat del canal de la casa → datos de clientes fuera de control y un relevo imposible de heredar.

Pon a prueba tu atención por WhatsApp

3. Ordena los pasos para atender un mensaje de WhatsApp desde que llega hasta que se cierra el encargo.

Enviar el resumen del encargo con los campos completos

Leer todo el mensaje, incluidos audios y fotos, antes de responder

Entregar y dejar constancia cerrando el pendiente

Preguntar de una vez, y solo, lo que falta

Registrar el pendiente con dueño, siguiente acción y fecha

Acusar recibo: recibido, qué hago y cuándo respondo

Confirmar por escrito solo lo que ya está comprobado

4. Une cada frase escrita en un chat con lo que hace (o lo que rompe) dentro del procedimiento.

4.	«Recibido. Reviso disponibilidad y te respondo antes del cierre.»	_____
4.	«Son 3 envases de 4 l, blanco mate de interior, recogida mañana sobre las 9:30.»	_____
4.	«Mañana a las 9 lo tienes seguro, no te preocupes.»	_____
4.	«¿Te refieres a la referencia B-000 (ejemplo) que retiraste en mayo?»	_____
4.	«El color se ve igual en la foto, te vale ese.»	_____
4.	«Queda apuntado: lo confirmo yo antes de las 14.»	_____

Opciones: Acuse de recibo: informa y pone marco, sin prometer producto ni plazo · Resumen del encargo: campos verificables por escrito · Promesa sin comprobar existencias ni preparación · Convertir «el de siempre» en una referencia confirmable · Afirmar un color a partir de una imagen: no se puede prometer · Pendiente con dueño y hora escritos

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

5. Un compañero responde por WhatsApp este mensaje a un cliente. Marca las líneas que NO se deben escribir (todas las frases son ficticias).



6. Llega un mensaje con una foto ilegible de una etiqueta y la petición «el blanco de siempre, cuatro botes». No hay historial claro en el registro. ¿Qué haces?

- ☐ Reservar el blanco más vendido de la tienda y avisar de que pase a recogerlo
- ☐ Pedir una foto legible de la línea de la referencia o el código del albarán, confirmar el producto con opciones comprensibles y dejar el pendiente con dueño y fecha
- ☐ Escribir «no tengo ese» y cerrar la conversación para no comprometerse
- ☐ Elegir por el color del envase de la foto, que siempre es el mismo

7. En WhatsApp, un acuse de recibo bien escrito puede incluir ya la confirmación de existencias y del plazo de entrega, para no tener que volver a escribir.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

8. Clasifica cada contenido según dónde debe escribirse en una atención por WhatsApp.

Elementos:

- Cantidad de envases y formato
- Acabado y uso (interior o exterior)
- Día y franja que necesita el cliente
- Que hay tres envases en esta tienda
- El precio vigente con el descuento aplicado
- Que el traslado desde otra tienda llega mañana
- La tarifa negociada con ese proveedor
- El teléfono de otro cliente por si quiere preguntar
- Tu observación sobre el margen del pedido

Va en el resumen escrito al cliente	. . .
Solo se escribe tras comprobarlo	. . .
Anotación interna: no va al chat	. . .

9. Completa el mensaje de atención con estas cinco palabras, una por cada hueco: acuse · referencia · cantidad · resumen · pendiente.

Buenos días. Te mando el _____ de recibo: he leído tu mensaje y lo preparo. Para no confundir el blanco necesito la _____ exacta del producto, la _____ de envases y el formato. Antes de dar nada por reservado te envío un _____ escrito con color, acabado, día y hora de recogida. Si algo queda sin comprobar, lo dejo anotado como _____ con mi nombre y la hora en la que te confirmo.

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

10. Memoria: qué mensaje es cada cosa

Empareja cada tipo de mensaje o estado con su característica esencial.



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN
LUMBRE

11. Tarjetas rápidas de WhatsApp



12. Te llega este mensaje (ficticio): «Soy instalador, necesito para el martes lo del garaje de antes, dos cubos, y que me lo mandéis a la obra». Redacta el resumen del encargo en cinco líneas como se lo enviarías por WhatsApp: qué has entendido, qué necesitas confirmar, qué vas a comprobar tú y con qué marco, y qué queda pendiente. No inventes precios, referencias ni plazos.

Cubre los ocho campos: quién (profesional), qué referencia es «lo del garaje de antes», cantidad y formato (dos cubos de cuántos litros), acabado y uso, entrega a obra (dirección como dato interno), fecha del martes y si está o no confirmada. Separa lo comprobado de lo pendiente y cierra con tu nombre y la hora en la que respondes.

Ayuda de una pantalla: el guion del mensaje

Ten esta tabla abierta al atender. Sirve para cualquier consulta por WhatsApp: solo cambian los datos que saques del chat, del registro y de la fuente operativa. Los textos

de la columna ejemplo son **ficticios**.

Guion de un encargo por WhatsApp, de la primera línea al cierre

Parte del mensaje	Qué va ahí	Ejemplo (ficticio)
1 · Acuse	Recibido + qué hago + marco de respuesta	«Recibido. Reviso disponibilidad y te respondo antes del cierre.»
2 · Qué he entendido	Devolución en texto de audios y fotos	«Entiendo: blanco mate de interior, cuatro envases, martes por la mañana.»
3 · Referencia	Producto concreto confirmado, no «el de siempre»	«¿Te refieres a la referencia de ejemplo B-000 de tu último albarán?»
4 · Preguntas	Lo que falta, junto y numerado	«1) acabado, 2) interior o húmedo, 3) formato, 4) hora de recogida»
5 · Resumen	Los ocho campos del encargo	«Producto, cantidad, formato, acabado, entrega, fecha, uso y contacto.»
6 · Confirmación	Solo lo comprobado + lo que sigue abierto	«Confirmado: 4 envases reservados. Pendiente: fecha de reparto.»
7 · Pendiente	Dueño, siguiente acción y hora	«Lo confirmo yo antes de las 14 y te escribo aquí.»
8 · Cierre	Constancia de lo entregado	«Entregados 4 envases de la referencia B-000. Queda pendiente el 5.º para la próxima.»

Fuentes, revisión y práctica

En qué se apoya este objeto. El canal está documentado en la información pública de la casa: la empresa anuncia la atención y los pedidos por WhatsApp en su web, y describe a particulares y profesionales como clientes de mostrador y de canales a distancia (plan §2.2, fuentes a revalidar). El procedimiento general —acuse, preguntas, resumen escrito, confirmación solo con datos comprobados, gestión de pendientes con responsable y fecha, y tratamiento de los datos de clientes como información interna— es buena práctica verificable de atención multicanal y se ajusta a los límites no negociables del plan §7.

Qué NO fija este objeto (borrador condicionado, ver §5.3): la línea de WhatsApp oficial y su titularidad, los tiempos de respuesta, quién responde cada turno, la herramienta donde se anotan los pendientes, los estados definitivos del pendiente, los plazos de entrega y de traslado entre las cuatro tiendas, y las facultades para reservar, descontar o garantizar una fecha. Esos datos los deben validar los dueños y el responsable operativo.

Práctica observada: tres mensajes reales atendidos bajo supervisión, con el resumen escrito y el registro del pendiente revisados por el responsable. **Versión:** 1.0 · octubre de 2026 · autor y revisor: Carlos Castro. Estado editorial: borrador condicionado a validación interna.

Para dominar este tema

Lo esencial que debes saber

- Un mensaje de WhatsApp no es un pedido: es el principio de un pedido, y se cierra con resumen y confirmación escritos.
- El acuse informa y pone un marco; no confirma producto, precio, disponibilidad ni plazo. Son tres mensajes distintos.
- Los ocho campos del encargo son quién, qué referencia, cuánto, formato, acabado, entrega, cuándo y para qué: lo que falte se pregunta, no se supone.
- «El de siempre» se resuelve con el historial del cliente en el registro de la casa y una confirmación por escrito, nunca por memoria o parecido.
- El audio se devuelve transcrito en texto; la foto de una etiqueta solo vale si se lee y la foto de un color no promete un tono exacto.
- Nada de existencias, precios, descuentos, plazos ni traslados se afirma sin comprobarlo en la fuente operativa.
- Un pendiente existe cuando tiene dueño, siguiente acción y fecha; se revisa, se hereda en el relevo y se cierra con constancia.
- Los datos de los clientes son información interna: mínimo necesario, dentro del canal y del registro de la casa.

Preguntas clave del tema

1. ¿Podría otro compañero preparar y entregar este encargo leyendo solo mi resumen?
2. ¿Qué estoy prometiendo sin haberlo visto: producto, cantidad, formato, fecha o precio?
3. ¿Está confirmada la referencia o sigo trabajando con un «el de siempre»?
4. ¿He convertido el audio y la foto en texto verificable, o siguen siendo interpretables?
5. ¿Quién responde este pendiente, cuándo y dónde queda escrito?

Lo que debes poder hacer

- Acusar recibo en dos líneas que informen sin comprometer producto, plazo ni precio.

- Detectar los campos ausentes de un mensaje real y cerrarlos en una sola pregunta numerada.
- Redactar el resumen del encargo y la confirmación separando lo comprobado de lo pendiente.
- Registrar y heredar un pendiente con dueño, siguiente acción y fecha.
- Tratar los datos del cliente como información interna en el chat, en el móvil y en los ejemplos.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

13. Chequeo: cerrar un encargo por WhatsApp



Siguientes objetos: *Responder por correo con claridad* (JUL-C02-O03) aplica los mismos campos a un canal donde el documento adjunto y la versión del presupuesto sustituyen a la foto; *Priorizar mostrador y canales a distancia* (JUL-C02-O05) decide qué se atiende primero cuando cinco mensajes esperan a la vez; y *Seguimiento y relevo de conversaciones* (JUL-C02-O06) convierte el pendiente que has aprendido a anotar en un encargo que otro puede continuar sin reconstruirlo.

Para mirarlo de otra manera

Si lo recuerdas mejor con una pregunta: «¿lo podría preparar otro?»

Todo este objeto cabe en una sola pregunta: **con lo que está escrito, ¿otro compañero podría preparar el material, llamar al cliente y entregarlo sin preguntarle nada a nadie?** Si la respuesta es no, el encargo no está cerrado: hay un campo sin preguntar, un dato sin comprobar o un pendiente sin dueño.

Piensa en la diferencia entre un **mensaje** y un **preparo**. El mensaje dice «tres del blanco de siempre». El preparo dice: referencia confirmada, tres envases de 4 l, mate, interior, a nombre de quien corresponde, en la tienda que corresponde, el día que corresponde, con la disponibilidad comprobada y con el precio vigente. Nadie prepara nada con la primera frase, por muy amable que suene.

Tres frases que te salvan el turno

«Recibido, lo reviso y te respondo antes de cerrar.» (acuse) · «¿Te refieres a esta referencia, la que usaste la última vez?» (convertir en verificable) · «Te confirmo lo que ya está comprobado y lo que todavía falta.» (resumen y estado). Con esas tres, casi ningún encargo se pierde.

- Si no puedes escribir el resumen, es que te faltan datos: pregunta, no supongas.
- Si no puedes confirmar la disponibilidad, no escribas «lo tienes»: comprueba.
- Si no sabes quién responde mañana, el pendiente aún no está anotado.

El mismo pedido, dos versiones del mensaje

Versión que se pierde. Cliente (ficticio): «tres botes del blanco de siempre para mañana». Respuesta: «vale, te los dejo». A las 8:40 del día siguiente no hay referencia confirmada, no se sabe si eran botes de 4 l o de 5 l, no se ha comprobado si quedaba en esa tienda y nadie recuerda quién lo apuntó. Resultado: cliente esperando, dos envases de un producto parecido y un disgusto.

Versión que se prepara. El mismo mensaje produce cuatro escritos: un acuse con marco, una pregunta numerada con la referencia de ejemplo, un resumen con los ocho campos y una confirmación con lo comprobado más una nota interna: pendiente, dueño, siguiente acción y hora. Si a las 10 no hay existencias, el cliente ya sabe que no las hay: se lo dijiste el día anterior.

Qué cambia entre las dos versiones (todo ficticio)

Momento	Versión que se pierde	Versión que se prepara
Al leer	«Blanco de siempre, tres botes»	Cinco campos por cerrar: referencia, formato, acabado, uso, hora
Al responder	«Vale, te los dejo»	Acuse: reviso y te confirmo antes del cierre
Al confirmar	Silencio hasta la recogida	Resumen escrito + confirmación de lo comprobado
Al registrar	«Lo apunto yo luego»	Pendiente con dueño, acción y hora
Al entregar	Discusión en la puerta	Cotejo con el resumen y constancia de cierre

Rutina de cinco minutos para vaciar la bandeja sin perder nada

1. Abre cada conversación y responde primero con el acuse a las que no lo tienen. Dos líneas, sin comprobar nada todavía.
2. Marca con una palabra lo que le falta a cada una: referencia, cantidad, formato, acabado, fecha, entrega.
3. Envía una sola pregunta numerada por cliente, no cinco mensajes sueltos.
4. Comprueba en la fuente operativa lo que puedas confirmar y escribe la confirmación de lo cierto y el estado de lo dudoso.
5. Anota los pendientes con dueño, siguiente acción y hora antes de cerrar el turno, y repásalos al empezar al día siguiente.

El detalle que evita el duplicado

Si otro compañero ya contestó a medias, no empieces de cero ni lo contradigas: lee el hilo, unifica en un solo resumen y avisa al cliente de que continúas tú. Los duplicados entre canales se combaten leyendo antes de escribir (JUL-C02-O06).

Referencia curricular

Materia:	Atención multicanal · Pinturas Especializadas
-----------------	---

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



<https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/atender-por-whatsapp-sin-perder-el-encargo>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat