

L U M B R E



Confirmar, reservar y comunicar plazos

Materia: Presupuestos, pedidos y documentación · Academia de Pinturas Especializadas

31/10/2026

Antes de empezar

Cuarto objeto del curso C03: la confirmación de pedido. Cómo se reserva, cómo se comunica el plazo y qué se promete frente a lo que se confirma. Se añade el registro de la reserva, los relojes de una fecha de recogida, un segundo ejemplo resuelto (la reserva que hay que levantar) y el procedimiento para renegociar plazos sin romper la confianza.

QUÉ APRENDERÁS

- Confirmar un pedido con stock repartido: aceptar, reservar, comprometer existencias y comunicar plazos reales sin prometer reposición no confirmada. La lección añade el registro de la reserva, los relojes que mandan en una fecha de recogida, la forma de comunicar un cambio de plazo a tiempo y qué se responde en cada situación de existencias.

Confirmar, reservar y comunicar plazos

Supuesto didáctico. Un martes de noviembre, en el mostrador de la tienda del centro, un aplicador pide tres botes de la referencia B-204 para el viernes. Tú compruebas las existencias: hay dos en la Tienda Centro y uno en la Tienda Polígono, y nada en la Tienda Este. El cliente, con el móvil en la mano, pregunta si puede tenerlo mañana. Al otro lado del mostrador, otra persona está cobrando y necesita saber si le puedes apartar el bote de la Tienda Polígono o si lo mandas a la ciudad.

La pregunta no es solo si hay material: es qué se aparta, a nombre de quién, hasta cuándo, qué fecha se comunica y qué se responde si esa fecha no se cumple. Esta lección construye el método de la confirmación en cuatro pasos, el registro de la reserva, los relojes que mandan en una fecha de recogida y la forma de comunicar un cambio de plazo a tiempo, antes de que el cliente venga.

Todos los nombres, referencias, fechas y plazos que aparecen son ficticios y sirven para practicar: no son datos de Pinturas Especializadas ni compromisos de la empresa.

Qué vas a poder hacer al terminar

Confirmar un pedido con stock repartido: aceptar, reservar, comprometer existencias y comunicar plazos reales sin prometer reposición no confirmada. La lección añade el registro de la reserva, los relojes que mandan en una fecha de recogida, la forma de comunicar un cambio de plazo a tiempo y qué se responde en cada situación de existencias.

- Hecho verificado: consta en la ficha técnica del producto, en el albarán o en el sistema de existencias citado.
- Buena práctica: método de confirmación, reserva y comunicación de plazos que se trabaja en el sector; no es, por sí solo, una política de Pinturas Especializadas.
- Decisión interna pendiente: los tiempos de traslado, la duración de las reservas y las fechas que se pueden comprometer; los confirma dirección.
- Supuesto didáctico: las referencias, las cantidades, las fechas y los plazos marcados como ficticios sirven para practicar; no son datos reales ni compromisos 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: El tiempo de traslado entre tiendas de la empresa: qué plazo se aplica y quién lo autoriza. Las 24 h del ejemplo son ficticias. El sistema de reservas: dónde se anota la reserva, a nombre de quién y cuánto tiempo se mantiene bloqueada la mercancía. La fecha y la hora de recogida que se ofrecen: qué ventana se puede comprometer y con qué criterio. Qué se hace cuando el material no llega a tiempo: qué fecha alternativa puede ofrecerse y quién la autoriza. El formato de la confirmación (correo, mensaje o documento), quién la firma y en qué plazo se responde al cliente.

1 · El flujo de confirmación: cuatro pasos y el orden importa

Confirmar un pedido no es decir «sí»: es seguir cuatro pasos en orden. **Aceptar** es decir que has recibido el pedido. **Reservar** es apartar lo que hay. **Comprometer** es decir qué falta y para cuándo. **Comunicar** es escribirlo todo y enviárselo al cliente.

El orden importa porque cada paso se apoya en el anterior. Aceptar sin datos da una reserva de algo que nadie ha pedido. Reservar sin comprobar da un bloqueo de mercancía para una fecha que no existe. Comprometer sin escribir deja al cliente sin saber qué falta. Y comunicar sin los otros tres es la promesa de palabra, que es exactamente lo que esta lección enseña a evitar.

Seis reglas no negociables: no se promete reposición no confirmada, no se reserva sin comprobar existencias, no se comunica plazo sin verificar preparación, si falta algo se dice que falta y para cuándo se sabe, la confirmación es escrita no verbal, y el cliente recibe copia de lo confirmado.

Los cuatro pasos y la prueba que deja cada uno

1

Aceptar: el pedido queda anotado con sus datos y su fecha.

2

Reservar: la mercancía queda apartada y registrada a nombre del cliente.

3

Comprometer: el pendiente queda escrito, con su motivo y con su fecha.

4

Comunicar: el mensaje sale, se guarda y el cliente recibe copia.

Esquema didáctico. El sistema de reservas y el formato de la confirmación los confirma dirección.

Cada paso deja una prueba. Si un paso no deja rastro, el siguiente se apoya en una suposición.

Las seis reglas de la confirmación. Cada regla existe porque su incumplimiento se paga tarde.

Regla	Qué significa	Qué se pierde si se rompe
No prometer reposición no confirmada	No se dice «mañana llega» si no está pedido	El cliente espera algo que no llega
No reservar sin comprobar	Se mira el sistema antes de decir «sí»	Se promete lo que no hay
No comunicar plazo sin verificar	Se pregunta a taller o a otra tienda antes de dar fecha	Se da una fecha que no se cumple
Si falta algo, se dice	Se escribe «pendiente: X, para cuándo: Y»	El cliente no sabe qué falta
Confirmación escrita	Se envía correo o mensaje con lo confirmado	Lo verbal se olvida o se discute
Copia al cliente	El cliente recibe lo que tú registraste	No hay prueba de lo acordado

1. Se puede prometer reposición de un producto que no hay si el cliente tiene prisa.

☐ Verdadero

☐ Falso

2 · Stock repartido: cómo se resuelve

El stock repartido no es un problema: es una **situación normal**. Cuatro tiendas, cuatro almacenes distintos. Lo que cambia es cómo se comunica: no se dice «no hay», se dice «hay X en A e Y en B, traslado en 24 h, preparado para el viernes».

La regla es simple: **se suma lo que hay, se pide el traslado y se da fecha real**. No se promete reposición de lo que no hay: se dice lo que hay y cuándo llega.

Y hay un error de fondo que conviene mirar: decir «no hay» cuando hay material en otra tienda. Es técnicamente cierto y comercialmente falso, porque el cliente oye que tiene que empezar de cero. Decir «no hay» cuando hay dos botes en la Tienda Centro es tirar una venta por usar la frase más corta.

Cuando el material está repartido, la confirmación lleva tres datos que no caben en un «sí»: **dónde está cada unidad, qué se hace con ella** (se reserva en el sitio o se pide el traslado) y **cuándo estará todo junto**. El primero evita el viaje de la tienda a la otra, el segundo decide si el traslado entra en el plazo, y el tercero es el que el cliente espera oír.

Tres tiendas, tres decisiones

Tienda	Existencias	Acción	Lo que se comunica
Palma Centro	2 botes	Se reservan los dos	2 botes reservados aquí
Son Castelló	1 bote	Se pide el traslado	1 bote en camino (24 h, ejemplo)
Manacor	0 botes	No se aparta nada	No cuenta en la confirmación

Ejemplo didáctico: cifras y plazos de práctica, no son datos de la empresa.

El stock repartido se resuelve tienda por tienda. La suma no basta: cada origen lleva su acción.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN
LUMBRE

2. Ejemplo resuelto: stock repartido



3. Un cliente pide 3 botes de B-204. Hay 2 en la Tienda Centro y 1 en la Tienda Polígono. ¿Qué le dices?

- ☐ «Mañana lo tienes»
- ☐ «No hay suficientes»
- ☐ «Confirmado: 2 del centro + 1 de la Tienda Polígono, traslado 24h, viernes 10:00»
- ☐ «Te llamo y te digo»

3 · Lo que se promete y lo que se confirma

La diferencia entre prometer y confirmar no es el tono: es el **formato**. Prometer es decir «mañana lo tienes» sin comprobar si hay. Confirmar es escribir «viernes 10:00, 3 botes B-204 reservados, traslado en 24 h» después de comprobarlo.

Lo que se promete se olvida. Lo que se confirma se cumple o se renegocia a tiempo. Por eso la confirmación es escrita: porque queda prueba de lo acordado y de lo que falta.

Y hay una diferencia más profunda que conviene tener en cuenta: **la promesa no se puede auditar y la confirmación sí**. Nadie puede revisar a posteriori un «mañana lo tienes», porque no dejó ningún registro que contradecir. En cambio, una confirmación escrita dice qué había en el sistema, qué se apartó, qué ocurrió y qué se debe hacer, y eso se puede comprobar por otra persona que no estuvo en el mostrador. Esa es la razón profunda de escribir: no es el cliente el que va a recordar, es la empresa.

Promesa de palabra frente a confirmación escrita

frente a

Promesa

«Mañana lo tienes». Sin comprobar existencias, sin fecha ni hora, sin responsable y sin copia. El viernes el cliente viene y no está preparado, y nadie puede revisar qué se había comprobado.

Confirmación

«Viernes 10:00, 3 botes B-204 reservados». Con los datos del sistema, con el origen de cada unidad, con la hora de recogida y con el pendiente escrito. El viernes el cliente sabe qué hacer.

Esquema didáctico. Una fecha solo es comunicación: la que se sostiene es la que sale de un dato comprobado.

Las dos frases suenan amables. Lo que las separa es si dejan registro y si el cliente sabe qué hacer el viernes.

La frase de confirmación

«Confirmado: [producto], [cantidad], [tiendas origen], [plazo traslado], [fecha y hora de recogida]. Pendiente: [lo que falta, si hay]. Te envío confirmación por correo.» Esa frase cierra el pedido y deja claro qué está confirmado y qué falta.

- PROMESA: «Mañana lo tienes» → sin comprobar existencias, sin fecha real, sin responsable.
- CONFIRMACIÓN: «Viernes 10:00, 3 botes B-204, 2 del centro + 1 de la Tienda Polígono, traslado 24h» → con datos comprobados.
- PROMESA: «Seguro que hay» → sin mirar el sistema.
- CONFIRMACIÓN: «Hay 2 en la Tienda Centro y 1 en la Tienda Polígono. Reservados a tu nombre.» → con datos del sistema.
- PROMESA: «Te llamo y te digo» → sin fecha de llamada.
- CONFIRMACIÓN: «Te llamo mañana a las 11:00 con la fecha de entrega.» → con fecha y hora.

4. Clasifica cada frase.

Elementos:

- «Mañana lo tienes»
- «Viernes 10:00, 3 botes B-204 reservados»
- «Seguro que hay»
- «2 del centro + 1 de la Tienda Polígono, traslado 24h»

Promesa	. . .
Confirmación	. . .

4 · La reserva: qué se aparta, a nombre de quién y hasta cuándo

Reservar es más que apartar un bote del estante. Una reserva es un **bloqueo de mercancía con nombre, fecha y responsable**, y eso significa que tiene que quedar escrito donde la siguiente persona pueda verlo.

- **A nombre de quién.** La reserva se anota con el cliente y con su contacto, no solo con la referencia del producto. Una reserva sin nombre es mercancía bloqueada que nadie reclama y que nadie puede preparar.
- **Qué se aparta.** La referencia, el formato y la cantidad exactos. Apartar «dos botes» sin escribir de qué formato son produce el error clásico: el cliente esperaba el bote grande y hay dos pequeños.
- **Dónde está.** La reserva se anota en la tienda donde está la mercancía, no en la tienda donde se recoge. Esa distinción explica el traslado y es la que hay que comunicar.
- **Hasta cuándo.** Cuánto tiempo se mantiene bloqueada la mercancía es una decisión de la empresa: esta lección no la inventa y la deja como pendiente. Lo que sí se enseña es a **anotar la fecha con la que se cierra la reserva**, para que nadie discuta después si estaba viva o caducada.
- **Si el cliente no viene.** La reserva no se puede mantener abierta por siempre bloqueando material que otros necesitan. Qué se hace en ese caso —se avisa, se libera o se amplía— lo decide también el procedimiento, y queda pendiente de confirmar.

Hay un segundo punto que suele pasarse por alto: **reservar no es lo mismo que confirmar el pedido**. Se puede reservar mercancía de una tienda sin que el pedido esté confirmado, y se puede confirmar un pedido sin que haya reserva si el material está ya preparado. Son dos estados distintos y cada uno pide un escrito distinto.

5. Una clienta pide un bote y apartas la mercancía. ¿Qué es lo que convierte ese gesto en una reserva?

- ☐ Apartar el bote del estante y recordarlo durante el día.
- ☐ Anotar la mercancía con su nombre, su formato, su cantidad, su tienda y la fecha en que se cierra la reserva.
- ☐ Apuntar el teléfono del cliente en un papel junto a la caja.
- ☐ Prometer al cliente que se lo guarda hasta que vuelva, sin fecha.

5 · Los relojes que mandan en una fecha de recogida

Una fecha de recogida nunca depende de un solo reloj. Hay al menos cuatro relojes en marcha, y cada uno se para por su cuenta.

- **El reloj del material.** ¿Está la mercancía en la tienda donde se recoge? Si está repartida, este reloj no decide: decide el del traslado.
- **El reloj de la preparación.** Un pedido puede necesitar preparación: separar las unidades, envasar un formato grande, agrupar varios productos. Mientras se prepara, el material está en la tienda pero todavía no está listo.
- **El reloj del traslado.** Si la mercancía viene de otra tienda, el traslado tiene su propio plazo. El ejemplo de esta lección usa 24 h como cifra de práctica; el plazo real lo confirma dirección.
- **El reloj del cliente.** El cliente puede no estar disponible el día que el material está listo. Si no se pregunta, la fecha se comunica y el cliente no viene.

Y hay un quinto reloj, el de la **recogida**: hasta qué hora está disponible el pedido preparado. La hora que se comunica (en el ejemplo, las 10:00) no es un detalle: es la hora en la que se cruzan el reloj de la tienda y el del cliente.

La utilidad de este apartado es práctica: **antes de dar una fecha, hay que mirar los cuatro relojes y decir en voz alta cuál manda.** Si el que manda es el del traslado, la fecha se da después del traslado. Si el que manda es el del cliente, la fecha se negocia antes de escribirla. Y el reloj que no se ha mirado es el que hace que la fecha falle.

Los cuatro relojes de una fecha de recogida

Material

¿Está en la tienda donde se recoge?

Preparación

Falta separar, envasar o agrupar.

Traslado

Viene de otra tienda (24 h en el ejemplo).

Cliente

Puede no estar el día que está listo.

Esquema didáctico. Los tiempos concretos los confirma dirección; aquí se enseña qué hay que mirar antes de dar una fecha.

Antes de dar una fecha hay que mirar los cuatro relojes y decir cuál manda.

6. Une cada situación con la acción correcta.

6.	Hay stock completo	-----
6.	Hay stock repartido	-----
6.	No hay stock	-----
6.	Hay material pero sin preparar	-----
6.	El cliente no puede recoger el viernes	-----

Opciones: Reservar y comunicar fecha · Sumar, pedir traslado y dar fecha real · Decir que no hay y para cuándo se sabe · Preparar, avisar de la hora y dar esa hora · Proponer otra fecha y mover la reserva

6 · Cuando la fecha no se cumple: cómo se comunica el cambio

Una fecha se incumplirá alguna vez. La pregunta no es si ocurrirá, sino **cuándo se avisa**. Un cambio comunicado antes de la fecha se resuelve con un mensaje; un cambio comunicado cuando el cliente ya está en el mostrador se resuelve con una disculpa.

La regla es **avisar antes de que el cliente venga**, y el aviso tiene tres partes.

- **El hecho.** Qué ha cambiado, sin adornos: «el bote de la Tienda Polígono no ha salido y no llegará el viernes».
- **La causa, si la hay.** Solo si se sabe. Si no se sabe, se dice que no se sabe; nadie tiene que inventar un motivo para poder dar una fecha nueva.
- **La alternativa.** Dos fechas posibles, o una fecha y una alternativa. Una alternativa sin hora no es una alternativa: es otro «ya te digo».

Y hay tres cosas que no se escriben en ese aviso: la culpa repartida entre almacenes, las excusas que nadie ha comprobado y **una fecha nueva que tampoco depende de**

ti. Prometer por teléfono una fecha que después depende de otro traslado es la forma más rápida de tener que incumplirla dos veces.

Del lado del registro, el cambio se anota: la fecha anterior, la fecha nueva, el motivo, a quién se ha avisado y por qué canal. Un cambio de fecha que no se anota es un cambio que el cliente recuerda y la tienda no. Y al revés: si el cambio se anota y se avisa, la confianza no se pierde, porque el cliente ve que le avisaron antes de que apareciera él.

7. El viernes a las 10:00 el cliente viene a recoger y el bote de la Tienda Polígono no ha llegado. ¿Qué es lo correcto?

- ☐ Entregar lo que haya y decir que el resto llega mañana, sin fecha.
- ☐ Avisar antes de que venga, con el hecho, la causa si la hay y dos fechas posibles.
- ☐ Ofrecer un producto equivalente sin consultar si lo hay.
- ☐ Pedirle que espere un momento mientras se busca el bote.

7 · Segundo ejemplo resuelto: la reserva que hay que levantar

Este es el caso que más se repite en una red de tiendas y el que separa a quien sabe reservar de quien solo aparta botes. Un cliente pide dos botes, el material está en la Tienda Centro pero **apartado a nombre de otro cliente**, y el material disponible está en la Tienda Polígono. La pregunta es: ¿se levanta la reserva del otro para darle el material a este? No.

Una reserva es un compromiso con un cliente concreto. Levantarla sin autorización es romper una promesa ajena para resolver la propia, y el resultado es que el primer cliente vuelve a la tienda y se encuentra con que su material ya no está. La solución no es robarle la mercancía: es **buscar la alternativa y comunicarla**, que es exactamente lo que el flujo de confirmación sabe hacer.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

8. La reserva que hay que levantar



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

9. Cuatro frases de un mostrador. Marca las que no se sostienen.



8 · Los errores que se pagan solos

Los errores de este puesto se repiten porque se repiten las condiciones que los producen: prisa en el mostrador, un cliente que espera y un sistema que hay que abrir. Conviene tenerlos escritos, porque en el momento de la prisa nadie los recuerda.

- **Prometer sin comprobar.** La frase «seguro que hay» es la más cara del métier: si no hay, el cliente vuelve y ya no es una venta, es un problema.
- **Reservar sin escribir.** La mercancía apartada sin registro no está reservada: está perdida. Y el coste no es el bote, es el cliente que volta.
- **Comunicar un plazo sin verificar la preparación.** La fecha es correcta y el material no está listo. El cliente llega y hay que improvisar en el mostrador.
- **Callar lo que falta.** Si se escribe «pendiente: X, para cuándo: Y», el cliente sabe; si no se escribe nada, el cliente lo descubre por ausencia.
- **No dejar copia.** Lo que no se envía no existe para el cliente, y una reclamación posterior empieza por una disputa sobre qué se dijo.
- **Aplazar la llamada.** «Te llamo mañana a las 11:00» es una fecha; «te llamo y te digo» es una ausencia de fecha.

10. Confirmar es escribir lo que está _____ . Lo que se promete se _____ . Lo que se confirma se _____ o se renegocia a tiempo.

9 · Lo que esta lección no decide

Esta lección da un método: cómo se acepta un pedido, cómo se reserva, cómo se comunica una fecha y cómo se avisa de un cambio. Deja fuera, y los deja explícitamente, todo lo que depende de la empresa.

No decide cuánto tarda un traslado entre tiendas, ni cuánto tiempo se mantiene bloqueada una mercancía, ni qué fecha máxima se puede comprometer, ni qué horario de recogida se ofrece, ni qué formato tiene la confirmación, ni quién la firma. Esos datos son de dirección, y hasta que se confirmen se escriben como pendientes, no como normas.

La diferencia importa porque una norma inventada se paga dos veces: la primera, cuando alguien la cumple y descubre que no era verdad; la segunda, cuando la empresa tiene que sostenerla. Un método bien aprendido, en cambio, sirve aunque los datos cambien: el que sabe separar el hecho del pendiente no depende del dato que falta para trabajar bien.

Y una advertencia final: esta evaluación acredita el **conocimiento del método**. La confirmación con clientes reales, con prisa, con un jefe delante y con la caja esperando se demuestra en el puesto, con alguien con experiencia mirando.

- El tiempo de traslado entre tiendas y quién lo autoriza (las 24 h del ejemplo son ficticias).
- El sistema de reservas: dónde se anota, a nombre de quién y hasta cuándo se mantiene bloqueada la mercancía.
- La ventana de recogida que se puede ofrecer y con qué criterio se fija.
- Qué fecha alternativa puede ofrecerse cuando el material no llega y quién la autoriza.
- El formato de la confirmación, quién la firma y en qué plazo se responde.

11. ¿Cuál de estos datos NO lo decide esta lección?

- ☐ La hora de recogida que se comunica al cliente.
- ☐ El tiempo que tarda el traslado de una tienda a otra.
- ☐ El texto de la confirmación que se envía.
- ☐ La frase que separa una promesa de una confirmación.

Herramienta de trabajo: hoja de confirmación del pedido

Se abre en cuanto entra un pedido y se rellena por pasos, en el orden del flujo. La columna de ejemplo es ficticia y sirve para ver el nivel de detalle; no son datos de Pinturas Especializadas. Los campos definitivos dependen del procedimiento que confirme dirección.

Modelo didáctico de confirmación. Lo que no se sabe se escribe como pendiente, con su motivo, y lo que se deduce se escribe como supuesto, con su motivo.

Paso	Lo que se escribe	Ejemplo ficticio	Si falta algo
Aceptar	Cliente, contacto, referencia, formato y cantidad	Aplicador, 3 botes B-204 de 4 L	Se pregunta antes de reservar
Reservar	Mercancía apartada, tienda de origen y fecha de cierre de la reserva	2 botes en la Tienda Centro, 1 en la Tienda Polígono	Se anota «sin reserva hasta confirmar»
Preparar	Si el pedido necesita preparación y quién la hace	Un bote se envasa en formato grande	Se anota el pendiente con su fecha
Traslado	Mercancía que viene de otra tienda y plazo del traslado	1 bote desde la Tienda Polígono (24 h, ejemplo)	Sin traslado no se da fecha
Comprometer	Qué falta y para cuándo se sabrá	Pendiente: 1 bote, se sabe el jueves	Se escribe con motivo
Comunicar	Fecha, hora, origen de cada unidad y canal	Viernes 10:00, 2 del centro y 1 de la Tienda Polígono	Se envía y se guarda copia

Paso	Lo que se escribe	Ejemplo ficticio	Si falta algo
Cambio	Fecha anterior, fecha nueva, motivo y a quién se ha avisado	El traslado se retrasa un día; se avisa el jueves	Se avisa antes de la fecha
Cierre	Qué se recogió y qué queda abierto	Recogidos los 3 botes el viernes	La reserva se cierra con fecha

- Una fila por paso del flujo. Si falta una fila, el paso no está hecho.
- Ninguna celda se rellena de memoria: cada dato se copia del sistema o se marca como pendiente.
- Un pendiente sin motivo no sirve: hay que decir qué falta, por qué y para cuándo se sabrá.
- La última línea no se borra nunca: si nadie ha recogido, el pedido sigue abierto y la reserva, viva.

Cómo usarla

Una hoja de confirmación con supuestos sin confirmar no es una confirmación: es una intención. Se envía al cliente, se guarda la versión confirmada con la fecha y con el nombre de quien la confirmó, y el original queda archivado con el pedido.

Repaso activo

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

12. Memoria: flujo de confirmación

Empareja cada paso con su acción y con lo que deja escrito.



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

13. Tarjetas rápidas



ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

14. Chequeo: confirmar, reservar y comunicar plazos



Para dominar este tema

Confirmar no es decir «sí»: es **escribir lo que está comprobado y lo que falta**, en ese orden y con ese nombre. El flujo tiene cuatro pasos y ninguno se salta: **aceptar, reservar, comprometer y comunicar**. Aceptar deja el pedido anotado con sus datos; reservar aparta la mercancía y la registra con nombre, formato, cantidad, tienda de origen y fecha de cierre; comprometer dice qué falta y para cuándo se sabrá; comunicar envía esa confirmación con fecha, hora, origen de cada unidad y el pendiente por escrito, y deja copia.

El stock repartido no es una excepción: es el caso normal de una red de tiendas. Se resuelve sumando lo que hay en cada tienda, pidiendo el traslado de lo que falta y dando una fecha real. Decir «no hay» cuando hay dos botes en la otra tienda es técnicamente cierto y comercialmente falso. Y la reserva no se levanta nunca para resolver una petición propia: se busca la alternativa y se comunica.

Una fecha de recogida nunca depende de un solo reloj. Manda el del material, el de la preparación, el del traslado o el del cliente, y el reloj que no se ha mirado es el que hace que la fecha falle. Por eso, antes de dar una fecha, se mira y se dice en voz alta cuál manda.

Y cuando la fecha no se cumple, lo que repara la relación no es una excusa: es el aviso previo, con el hecho, la causa solo si la hay y dos alternativas con hora. Un cambio de fecha avisado a tiempo es un trámite; un cambio de fecha descubierto en el mostrador es una reclamación.

Lo que esta lección deja deliberadamente pendiente es lo que depende de la empresa: el tiempo de traslado entre tiendas, la duración de una reserva, la ventana de recogida que se puede ofrecer, la fecha alternativa que puede autorizarse y el formato y la firma de la confirmación. Hasta que dirección lo confirme, eso se escribe como pendiente y nunca como norma.

La evaluación online acredita el **conocimiento del método**. La confirmación con prisa, con un cliente delante y con la caja esperando se demuestra en el puesto, con alguien con experiencia mirando.

- Fichas técnicas de los fabricantes del catálogo de Pinturas Especializadas (Jotun, AkzoNobel/Sikkens, PPG y otros): fuente operativa de producto, formato,

rendimiento y conservación; la ficha vigente prevalece sobre cualquier resumen interno (consulta 2026-10).

- UNE-EN ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (AENOR/UNE, consulta 2026-10): referencia para la idea de revisar los requisitos del cliente antes de comprometer la entrega; esta lección no reproduce sus requisitos ni los convierte en procedimiento de la empresa.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU, BOE, consulta 2026-10): marco general de consumo; esta lección no interpreta derechos, plazos ni importes.
- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD): la confirmación contiene datos del cliente —nombre, contacto y dirección de entrega— y su tratamiento debe limitarse a lo necesario para resolver el pedido (DOUE/BOE/AEPD, consulta 2026-10); esta lección no interpreta la base jurídica ni los plazos de conservación.

Para mirarlo de otra manera

La confirmación como un contrato

Una confirmación es como un contrato: dice qué se entrega, cuándo y cómo. Si falta un dato, el contrato está incompleto. En la tienda, la confirmación cierra el pedido: sin ella, no hay compromiso, solo intenciones.

La pregunta que ordena

«¿Puede otro compañero preparar este pedido leyendo solo mi confirmación?»
Si la respuesta es no, todavía no has confirmado: has comentado.

Dos confirmaciones, dos resultados

Confirmación verbal: «Mañana lo tienes.» Resultado: el cliente viene mañana y no está preparado. «Es que faltaba un bote de la Tienda Polígono.»

Confirmación escrita: «Confirmado: 2 botes del centro + 1 de la Tienda Polígono. Traslado 24h. Preparado viernes 10:00.» Resultado: el viernes a las 10:00 el cliente recoge lo que pidió.

El atajo que no funciona

Acortar la respuesta parece una forma rápida de servir y es lo que genera la discrepancia: sin datos, cada persona entiende una cosa distinta y el cliente es quien la paga.

Confirmar en cuatro pasos, con su control

1. Acepta: anota cliente, referencia, formato, cantidad y fecha del pedido.
2. Reserva: aparta la mercancía y anota la reserva con nombre, tienda y fecha de cierre.
3. Compromete: mira los cuatro relojes y escribe qué falta y para cuándo se sabrá.
4. Comunica: envía la confirmación con fecha, hora, origen de cada unidad y el pendiente, y guarda copia.

El control antes de enviar

Antes de mandar la confirmación, comprueba tres cosas: que cada cantidad tiene su tienda de origen, que cada fecha tiene un reloj que la sostiene y que cada «no consta» tiene su motivo. Si falla una, el mensaje sale con esa línea corregida.

Referencia curricular

Materia:

Presupuestos, pedidos y documentación · Academia de Pinturas Especializadas

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



<https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/confirmar-reservar-y-comunicar-plazos>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat