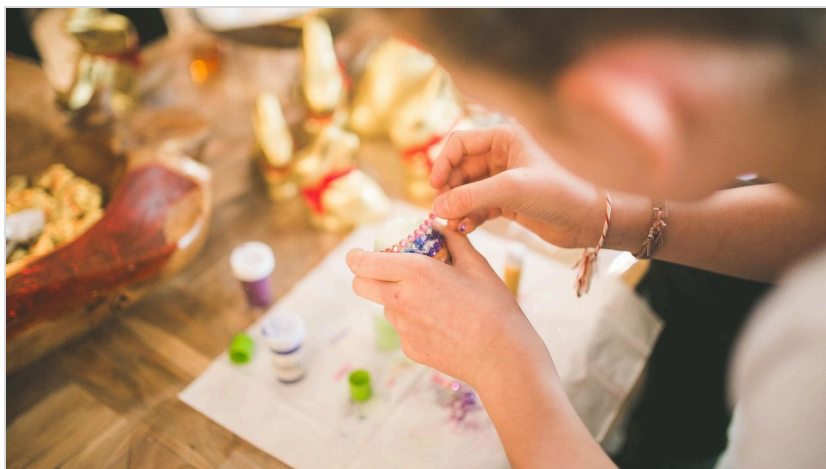


## L U M B R E



# Decoración, manualidades y otras familias ofrecidas

**Materia:** Decoración y manualidades · Orientación, recomendación y derivación

31/10/2026

## Antes de empezar

Octavo objeto del curso C05. Enseña a orientar una petición de decoración o manualidad sin fingir especialización: las tres preguntas que abren la conversación, la ficha de cada familia con su técnica, su soporte y su protección, el método de restauración de un mueble paso a paso, los accesorios que van con el producto, lo que se comprueba en la etiqueta y el límite con las familias —pavimentos decorativos o césped— cuya oferta vigente y su instalación debe confirmar dirección.

### QUÉ APRENDERÁS

- Orientar una petición de decoración o manualidad sin inventar especialización: preguntar por el proyecto, el soporte y el acabado antes de recomendar; distinguir las familias de chalk paint, acrílicos y spray con su técnica, su soporte y su protección; aplicar el método de restauración de un mueble paso a paso; comprobar en la etiqueta lo que se puede afirmar; y derivar la instalación de pavimentos decorativos o césped a quien corresponde.

## Decoración, manualidades y otras familias ofrecidas

Supuesto didáctico. Un sábado por la mañana, en la tienda del centro, entra una clienta con la foto de una cómoda de madera en el móvil: «esto era de mi abuela y quiero quedármelo, pero no sé por dónde empezar». Detrás de ella, un remunerado de una cafetería pide «algo para pintar la valla del patio con un acabado que no se note». En el mostrador hay dos botes de la familia de chalk paint, un bote de acrílicos y una caja de material de spray, pero nadie ha escrito qué familias siguen vigentes, qué protección corresponde a cada producto ni qué se responde cuando el cliente pregunta por la instalación.

Todas las situaciones, cifras y referencias de esta lección son inventadas para practicar. No son datos del catálogo de Pinturas Especializadas.

### Qué vas a poder hacer al terminar

Orientar una petición de decoración o manualidad sin inventar especialización: preguntar por el proyecto, el soporte y el acabado antes de recomendar; distinguir las familias de chalk paint, acrílicos y spray con su técnica, su soporte y su protección; aplicar el método de restauración de un mueble paso a paso; comprobar en la etiqueta lo que se puede afirmar; y derivar la instalación de pavimentos decorativos o césped a quien corresponde.

- Hecho verificado: consta en la norma, la ficha técnica o la etiqueta citada.
- Buena práctica: método razonado del sector; no es, por sí solo, una política de Pinturas Especializadas.
- Decisión interna pendiente: oferta, referencias, autorizaciones y circuitos que debe confirmar dirección.
- Supuesto didáctico: las situaciones, cifras y referencias marcadas como ficticias 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: Qué familias y referencias de decoración y manualidades están vigentes hoy, y con qué ficha técnica responde cada una. Qué pavimentos decorativos y césped se ofrecen, si llevan instalación y quién la ejecuta. Si el acabado envejecido con lijado de bordes se ofrece con alguna marca concreta y qué instrucciones acompañan a cada producto. Qué material de protección y limpieza se recomienda en cada familia y si hay producto propio para el útil. Qué se entrega por escrito con una compra de decoración: ficha técnica, instrucciones de uso y documento de seguridad.

## 1 · Cuatro familias y una regla de oro

Esta lección trata de una parte del lineal que no es pared, ni fachada, ni madera de obra, ni metal: la decoración y las manualidades. Aquí no hay un sistema cerrado con imprimación y manos contadas, y el cliente casi nunca llama a un aplicador: viene con una idea. «Quiero pintar una cómoda», «quiero hacer un cuadro», «quiero pintar la

valla del patio». El mostrador tiene que convertir esa idea en dos cosas: **qué familia de producto encaja** y **qué necesita ese producto para funcionar**.

Además de pinturas de pared, fachadas, madera y metal, la empresa ofrece productos de decoración y manualidades:

- **Chalk Paint:** pintura a la tiza para muebles, acabado mate, sin imprimación.
- **Acrílicos:** pintura acrílica para lienzo, madera, papel.
- **Spray:** pintura en aerosol para superficies irregulares.
- **Accesorios:** ceras, plantillas, pinceles, lienzo.

Cada producto tiene su técnica y sus accesorios específicos, y por eso el mismo bote no sirve para todo. La orientación no consiste en recitar el catálogo: consiste en decidir **con qué información**, y esa información son tres preguntas.

Y hay una parte de esta parte del lineal que no se puede orientar desde el mostrador — la instalación de pavimentos decorativos o césped—, que se explica en el apartado 9 y se deriva a quien corresponde. Lo que este apartado fija es el método para todo lo demás.

### Qué se decide con cada familia

| Familia     | Qué se le pregunta                          | Qué se comprueba en el envase                            | Lo que NO resuelve esta lección                |
|-------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Chalk paint | Si restaura un mueble y qué acabado busca   | Acabado, si pide imprimación, si la protección va aparte | No dice si el mueble está en buen estado       |
| Acrílicos   | Si es para lienzo, madera, papel o tela     | Secado, si se mezcla con agua, si es de pared            | No da la cubrición de una pintura de pared     |
| Spray       | Si la superficie es irregular o inaccesible | Precauciones, distancia y número de capas                | No sustituye a preparar la superficie          |
| Accesorios  | Qué termina el trabajo: cera, útil, papel   | Que el accesorio corresponde al producto                 | No arregla una elección equivocada de producto |

Esquema didáctico. Las referencias y la oferta vigente de cada familia las confirma dirección; aquí se explica el método para preguntar y comprobar.

*Cada familia se decide con una pregunta al cliente y una comprobación en el envase. La última columna es el límite: lo que no se puede afirmar desde el mostrador.*

**Regla de oro**

Antes de recomendar, pregunta: ¿qué proyecto? ¿Qué soporte? ¿Qué acabado quiere? Sin esas respuestas, no hay recomendación válida.

**1. Une cada producto con su uso.**

|    |             |       |
|----|-------------|-------|
| 1. | Chalk Paint | ----- |
| 1. | Acrílicos   | ----- |
| 1. | Spray       | ----- |

**Opciones:** Muebles · Lienzo, manualidades · Superficies irregulares

**2 · Chalk Paint: restaurar muebles**

La familia de la restauración de muebles es la chalk paint: acabado mate y sin imprimación. Frente a una pintura de pared, la diferencia no está en el bote sino en el trabajo: una pintura de pared busca cubrición sobre un paramento, y una chalk paint busca **acabar la superficie** y, en muchos casos, a ennoblecerla con el lijado de bordes. Por eso el trabajo de esta familia se parece más a una restauración de mueble que a una obra de pintura.

- **Acabado.** Mate, de estilo vintage o shabby chic.
- **Preparación.** No requiere imprimación.
- **Soportes.** Madera, metal y plástico.
- **Protección.** Cera incolora o barniz, que se aplican después y no vienen en el bote.

Los dos puntos que más se confunden en el mostrador son los dos últimos: **la imprimación no es un paso de esta familia y la protección es un producto aparte**. Un cliente que compra «el bote» y se va sin cera tiene una restauración a medias: el acabado mate no está protegido y el primer roce se nota.

La técnica, además, no es la de una pared: se trabaja por zonas pequeñas, con poca cantidad de producto en el pincel y sin dejar la superficie empapada, porque un acabado mate no tolera que la pintura se acumule. Y hay un paso opcional que es el que separa «pintado» de «restaurado»: lijar los bordes y los desgastes. Ese lijado, en las manos de quien no lo ha hecho nunca, se convierte en un araño. Por eso la explicación del lijado de bordes va siempre acompañada de «suavemente» y del aviso de que es opcional.

## Restaurar un mueble, en cinco tiempos

1

Limpiar: el polvo y la grasa no admiten pintura. Se limpia con agua y jabón y se deja secar.

2

Lijar: suavemente, con grano 180. Después, quitar el polvo con un paño.

3

Pintar: dos capas, con poca carga de producto para no empapar la superficie.

4

Dejar secar: 24 horas entre capas. El secado no se acelera.

5

Proteger: cera incolora o barniz. Y si se quiere envejecer, lijar los bordes con suavidad.

Esquema didáctico. Tiempos, grano y productos son de práctica; cada producto concreto manda sobre lo que dice su ficha técnica.

*El método en cinco tiempos. Los tiempos son de práctica; los de cada producto concreto están en su ficha técnica.*

*Chalk Paint: características y uso*

| Característica | Detalle                    |
|----------------|----------------------------|
| Acabado        | Mate, vintage, shabby chic |
| Preparación    | No requiere imprimación    |
| Soportes       | Madera, metal, plástico    |
| Protección     | Cera incolora o barniz     |

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE  
EN LUMBRE

**2. Ejemplo: restaurar una silla de madera**



**3. Un cliente dice: «Quiero restaurar un mueble antiguo». ¿Qué recomiendas?**

- ☐ Pintura plástica de pared
- ☐ Chalk Paint con cera
- ☐ Acrílico para lienzo
- ☐ Spray

### 3 · Lo que hay que comprobar antes de recomendar

Recomendar de memoria es fácil; no recomendar en falso es lo difícil. Antes de entregar un producto de esta parte del lineal hay cuatro cosas que se pueden comprobar en el propio envase, sin inventar y sin saber el catálogo de memoria:

- **Qué es y para qué sirve.** El nombre y la descripción de la etiqueta. Si la descripción no encaja con el proyecto del cliente, no se entrega: se pregunta.
- **Si pide preparación previa.** La chalk paint de esta familia no la pide; otras sí. La etiqueta lo dice y hay que leerlo.
- **Qué protección o acabado lleva después.** Si la protección es un producto aparte, el cliente tiene que salir de la tienda con las dos cosas. Un bote solo, sin su protección, es una compra incompleta.
- **Qué precauciones y qué modo de uso.** La ventilación, la distancia, el tiempo de secado y la limpieza del útil. Son datos del producto, no de la memoria del vendedor.

Y hay un quinto punto que no está en la etiqueta y que es el que más cuesta: **lo que el producto no dice.** La etiqueta no dice si la superficie del mueble está en buen estado, ni si el acabado que el cliente quiere es el que el producto va a dar. Eso se averigua preguntando y, si hace falta, viendo la pieza.

Con esos cinco puntos, la conversación de mostrador deja de ser una recomendación de memoria y pasa a ser una recomendación con su comprobación detrás. Y lo que no se puede comprobar —el estado del soporte, la instalación, la garantía del resultado— no se inventa: se dice que no se sabe, se anota y se deriva.

#### Cuatro comprobaciones del envase

##### Uso declarado

Qué dice la descripción del producto. Si no encaja con el proyecto, no se entrega: se pregunta.

##### Preparación

Si pide imprimación o preparación previa. En esta familia no la pide, y esa diferencia se explica.

##### Protección

Si el acabado final va aparte. Si va aparte, se entrega con el producto o no está completo.

##### Precauciones

Ventilación, equipo de protección, distancia y secado. Datos del producto, no de la memoria.

Esquema didáctico. Lo que la etiqueta no dice —el estado del soporte— no se deduce: se pregunta, se anota y, si hace falta, se deriva.

*Las cuatro comprobaciones del envase y su consecuencia. Ninguna se responde de memoria.*

### 4. La Chalk Paint requiere imprimación antes de aplicar.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

## 4 · Acrílicos: manualidades y arte

Los acrílicos son pinturas versátiles para manualidades y arte. Secan rápido, se mezclan con agua, se aplican con pinceles variados.

Se usan en lienzo, madera, papel, tela. No se usan en paredes (no tienen cobertura suficiente).

Lo que los define en el lineal es una mezcla de dos cosas: **son fáciles de usar y tienen un límite**. Fáciles porque se mezclan con agua, secan rápido y admiten corregir con un trapo húmedo mientras están frescos; con límite porque su poder cubriente no llega al de una pintura de pared. Por eso la pregunta que lo resuelve en mostrador es muy simple: **¿esto se va a ver de cerca o de lejos?** Un trabajo de manualidad se ve de cerca y admite capas ligeras; una pared se ve de lejos y exige cubrición. La misma persona que hace un cuadro con acrílicos no puede pintar su salón con el bote que tiene en el taller, y el motivo no es el gusto: es la cobertura.

Y hay un detalle de material que se explica con una frase: **el pincel no se comparte**. Un pincel que ha pasado por acrílico no vuelve al lineal como un pincel para otra cosa, y el mismo criterio vale para la protección: la cera o el barniz de un producto no son el accesorio de otro. Son tres familias con tres técnicas, no tres versiones del mismo producto.

*Acrílicos: características y uso*

| Característica | Detalle                     |
|----------------|-----------------------------|
| Acabado        | Mate o satinado             |
| Secado         | Rápido (30 minutos)         |
| Soportes       | Lienzo, madera, papel, tela |
| Mezcla         | Mezclable con agua          |

## 5. Clasifica cada acción.

### Elementos:

- Preguntar por el proyecto antes de recomendar
- Aplicar Chalk Paint sin imprimación
- Usar acrílicos para pintar paredes
- Aplicar spray en una capa gruesa

|            |       |
|------------|-------|
| Correcto   | . . . |
| Incorrecto | . . . |

## 5 · Spray: superficies irregulares

La pintura en spray es ideal para superficies irregulares, rincones difíciles o acabados uniformes.

- **Ventilar bien el área:** usar mascarilla, trabajar al aire libre.
- **Aplicar en capas finas:** 2-3 capas ligeras, no una gruesa.
- **Agitar bien el bote:** 2 minutos antes de usar.
- **Distancia:** 20-30 cm de la superficie.

Esos cuatro datos no son consejos sueltos: son los que separan un acabado uniforme de una gotería. Una capa gruesa no da más color, da más riesgo: gotea, se seca peor y cuesta más de lijar. Y la distancia no es un detalle de pulso, es la diferencia entre una superficie atomizada y una mancha.

Este producto es, además, el que más obliga a leer la etiqueta: la ventilación, el equipo de protección y la compatibilidad con el soporte de destino son datos que vienen en la ficha del producto y en su documento de seguridad. Si el trabajo va a hacerse en un interior cerrado o cerca de una llama, la respuesta del mostrador no es improvisar una solución: es derivar la consulta a quien tiene la competencia.

### La frase de relevo

«¿Qué proyecto quieres hacer?» Esa pregunta evita el error más caro: recomendar el producto equivocado.

**6. El spray se agita \_\_\_\_\_ minutos antes de usar, se aplica a una distancia de \_\_\_\_\_ cm de la superficie y se da en \_\_\_\_\_ capas ligeras, nunca en una gruesa.**

## 6 · Accesorios complementarios

Cada producto tiene sus accesorios específicos. No se usa el mismo pincel para Chalk Paint que para acrílicos. No se usa la misma protección para spray que para Chalk Paint.

Recomienda al cliente: comprar los accesorios junto con el producto. Sin accesorios, el resultado es malo.

La lista es corta y cada accesorio tiene su trabajo:

- **Chalk Paint:** cera incolora, cera oscura, plantillas.
- **Acrílicos:** pinceles variados, paleta, lienzo.
- **Spray:** boquillas de repuesto, mascarilla, papel periódico.

El accesorio no es un extra ni una venta aparte: es la parte del trabajo que nadie ve cuando sale mal. Una restauración sin cera no está terminada; un spray sin boquillas de repuesto deja de atomizar bien a mitad de trabajo; y el papel periódico no es un detalle doméstico, es lo que recoge el exceso y protege lo que hay debajo.

Y hay un criterio de venta que se aprende en una frase: **el accesorio se vende con el producto, no después**. Si el cliente vuelve a por la cera, es que la primera vez no se le explicó que la protección era una segunda compra. Enseñar el accesorio antes de pagar cuesta diez segundos y ahorra una devolución.

## Un accesorio para cada etapa del trabajo

### Cera y plantillas

Protegen el acabado final y guían el patrón. Sin la cera, el primer roce se nota en la restauración.

### Pinceles y paleta

La herramienta del acrílico y donde se mezcla el color. Un pincel de acrílico no vuelve al lineal para otra familia.

### Boquillas y mascarilla

Sin boquilla nueva el spray deja de atomizar bien; la mascarilla acompaña al trabajo al aire libre. Son seguridad y resultado, no extras.

### Papel periódico

Recoge el exceso y protege la superficie de debajo. Es lo que permite trabajar sin ensuciar lo que hay al lado.

Esquema didáctico. Qué accesorio concreto se ofrece con cada familia y si lleva protección o seguridad va con el producto: lo confirma dirección.

*Cada accesorio cubre una etapa del trabajo. Lo que pasa si falta está en la segunda línea de cada tarjeta.*

### Accesorios por producto

| Producto    | Accesorios                                         |
|-------------|----------------------------------------------------|
| Chalk Paint | Cera incolora, cera oscura, plantillas             |
| Acrílicos   | Pinceles variados, paleta, lienzo                  |
| Spray       | Boquillas de repuesto, mascarilla, papel periódico |

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

**7. Marca las frases incorrectas.**



## 7 · La rutina completa, paso a paso

La conversación de mostrador de esta parte del lineal tiene cinco pasos, y el orden importa más que las palabras.

1. **Abrir con la pregunta del proyecto.** «¿Qué quieres hacer?». Es la frase que evita el error más caro.
2. **Preguntar por el soporte y el acabado.** Qué material es y cómo lo quiere ver terminado. Sin estas dos respuestas, la familia no se decide.
3. **Comprobar la etiqueta.** Qué es, si pide preparación, qué protección va aparte y qué precauciones tiene.
4. **Decidir y completar.** La familia, el acabado y el accesorio que hace falta para que el trabajo llegue a término.
5. **Anotar y derivar.** Lo que no se ha comprobado y lo que no se resuelve aquí, con su motivo y con quién queda.

El paso 5 es el que separa a quien orienta de quien despacha. Si la conversación termina en el paso 4 y el cliente sale con un bote y sin protección, el mostrador ha hecho la mitad del trabajo: la otra mitad la paga el cliente en casa, con el producto y con la tienda.

Y existe también un orden inverso, el del cliente que ya sabe lo que quiere y solo pide precio. En ese caso no se le interroga: se le entrega lo que pide, se le enseña el accesorio que le hace falta y se le anota lo que no se ha comprobado. Preguntar no es interrogar; es lo que evita una devolución.

### De la petición a la entrega, en cinco pasos

1

Abrir con la pregunta del proyecto: qué quiere hacer.

2

Preguntar por el soporte y por el acabado que busca.

3

Comprobar la etiqueta: uso, preparación, protección y precauciones.

4

Decidir la familia y completar con el accesorio que hace falta.

5

Anotar lo pendiente y derivar lo que no se resuelve aquí.

Esquema didáctico. El orden es método de trabajo, no procedimiento interno: qué se anota y a quién se deriva lo confirma dirección.

*La rutina completa. El último paso es el que no se ve desde fuera y el que evita el disgusto.*

## 8. Ordena la rutina de orientación en mostrador.

Preguntar por el proyecto, el soporte y el acabado que busca.

---

Comprobar la etiqueta: uso, preparación, protección y precauciones.

---

Decidir la familia y el acabado, y completar con el accesorio.

---

Anotar lo que no se ha comprobado y lo que queda pendiente.

---

Derivar a quien corresponda lo que no se resuelve en el mostrador.

---

## 8 · Ejemplo resuelto: la cómoda de la abuela

Ejemplo resuelto, con nombres y cifras inventados para practicar.

Una clienta entra en la tienda del centro con la foto de una cómoda de madera de su abuela. Dice tres cosas: «quiero quedármela», «no quiero que se vea la madera» y «es para el salón, donde se toca». Pregunta si se lo pueden pintar allí.

La orientación, paso a paso:

- Se responde primero a la última pregunta: no. El mostrador orienta y entrega material; la restauración se hace en casa del cliente o por quien tenga el oficio, y eso no se improvisa desde el mostrador.
- Se pregunta por el acabado: quiere que la madera no se vea, sino que quede tapada. Eso descarta cualquier acabado que deje ver el soporte y encaja con la familia de acabado mate.
- Se comprueba la etiqueta del bote que hay en el lineal: acabado mate, no requiere imprimación y la protección va aparte. De ahí sale la recomendación, no de la memoria.
- Se entrega el producto **con su accesorio**: sin la cera incolora, la restauración no está terminada.
- Se anota lo que no se ha comprobado: el estado de la cómoda por dentro y si tiene pintura vieja que haya que retirar. Nadie lo ha visto, así que se anota como pendiente y no como hecho.
- Se explica el método en cuatro tiempos —limpiar, lijar, pintar dos capas, proteger— y se dice que el lijado de bordes es suave y opcional.

Lo que **no** se dice en esa conversación: que el resultado será exacto, que aguantará el uso de un salón ni cuánto va a durar. Eso no se puede afirmar sin ver la pieza. Lo que sí se puede afirmar es el método, que es otra cosa.

ACTIVIDAD INTERACTIVA  
DISPONIBLE EN LUMBRE

### 9. Ejemplo resuelto: la cómoda de la abuela, paso a paso



ACTIVIDAD  
INTERACTIVA  
DISPONIBLE EN  
LUMBRE

### 10. La clienta te pide que le garantices por escrito que la pintura aguantará el uso del salón. ¿Qué respuesta es la defendible?



## 9 · Lo que no se resuelve en el mostrador

Hay peticiones de esta parte del lineal que no se pueden cerrar con un producto del lineal. Son las que incluyen **instalación**: pavimentos decorativos, césped, y en general cualquier acabado que exija una obra y no una aplicación sobre un objeto. Lo que se puede ofrecer en el mostrador es orientación; lo que no se puede ofrecer es un resultado sobre una instalación que nadie ha visto.

La manera de tratarlas tiene tres pasos. Primero, **comprobar la oferta vigente**: qué familias de pavimentos decorativos o de césped están en el catálogo ahora mismo, con qué ficha técnica y en qué condiciones. Ese dato no está en la memoria del mostrador y cambia con el catálogo: si no está confirmado, se escribe como pendiente y se consulta.

Segundo, **leer la ficha antes de comentar**: qué soporte admite, qué preparación exige, si el formato que se vende es el que el cliente necesita y qué dice el producto sobre su instalación. Aquí es donde se decide si la instalación la hace el cliente, si la hace la empresa o si hay que derivarla.

Tercero, **derivar sin inventar**: si la instalación no es del mostrador, se deriva a quien la ejecuta y se le deja la ficha, la medida y la duda del cliente. Al cliente se le explica qué va a pasar y quién le va a responder, sin fecha prometida y sin importe. Y hay una tentación que hay que quitar: dar instrucciones de instalación que no están en la ficha. Inventar un paso de instalación es peor que no dar ninguno: el cliente lo ejecuta igual, y encima cree que es lo correcto.

La regla general que resume esta lección entera cabe en una frase: **orientar es decidir con información; derivar es decidir sin ella, y decirlo.**

## Contestar en el mostrador o derivar

frente a

### Se responde en el mostrador

Se pregunta por el proyecto, el soporte y el acabado. Se comprueba la etiqueta del producto. Se entrega la familia y su accesorio. Se anota lo pendiente. Consecuencia: el cliente sale sabiendo qué hacer y con qué material.

### Se deriva

Se comprueba la oferta vigente antes de comentar. Se lee la ficha: soporte, preparación, formato. No se inventa el paso de instalación. Se deriva con la ficha y la medida, y se dice quién responde. Consecuencia: la instalación la hace quien tiene la competencia, y el cliente sabe a qué atenerse.

Esquema didáctico. La oferta vigente de pavimentos decorativos y césped y el circuito de derivación los confirma dirección.

*La misma pregunta puede acabar en dos sitios distintos. Lo que cambia no es el producto: es quién tiene la competencia.*

### 11. Un cliente pregunta si le instaláis un pavimento decorativo y en cuánto tiempo. ¿Qué haces?

- ☐ Le dices que la instalación se hace en una tarde, que es lo habitual en esta familia, y cobras el producto con el material.
- ☐ Le vendes el pavimento y le explicas tú mismo los pasos de la instalación, que son sencillos.
- ☐ Compruebas la oferta vigente y lees la ficha: qué soporte admite, qué preparación exige y si la instalación va incluida. Si no la resuelve el mostrador, la derivas a quien la ejecuta y le dices qué va a pasar y quién le responde.
- ☐ Le dices que eso se ve en otra tienda y le despides con la recomendación de que lo busque por su cuenta.

## 10 · Cómo se anota y qué queda pendiente

Lo que sale de una orientación es un papel, no una impresión. La ficha de orientación tiene siete campos, y ninguno es opcional:

1. **Quién y qué quiere.** Cliente, contacto y el proyecto con sus palabras, no con las nuestras.
2. **Qué soporte.** El material y, si no se ha visto, la anotación de que no se ha visto.
3. **Qué acabado busca.** Con las palabras del cliente: mate, envejecido, si la madera se ve o no, color.
4. **Qué se ha comprobado.** Qué se ha leído de la etiqueta y de la ficha, con su fecha.
5. **Qué se entrega.** La familia, el acabado y el accesorio, con su cantidad.
6. **Qué queda pendiente.** El dato que falta, con su motivo y con quién lo revisa.
7. **Qué se deriva.** Lo que no se resuelve aquí y a quién ha ido.

Al lado va una regla de datos personales: se anota lo necesario para poder volver a escribir al cliente y retomar el caso, no lo que ha contado de más. Y una idea que ordena el resto: **lo que no se anota, no existe**. Un acabado pedido y no anotado vuelve a ser un recuerdo, y dos personas del equipo acabarán orientando al mismo cliente de dos maneras.

El campo 6 es el que más se salta y el que más caro sale. Un pendiente escrito con su motivo —«no se ha comprobado el estado interior del mueble»— es una línea de trabajo; un pendiente omitido es un disgusto con fecha.

## 12. Cuando el cliente ya sabe lo que quiere y solo pide precio, se le entrega lo que pide sin más: preguntar y anotar el pendiente sobraría.

☐ Verdadero

☐ Falso

## Herramienta de trabajo: ficha de orientación en mostrador

Se rellena durante la conversación con el cliente delante, no después. La columna de ejemplo es ficticia y sirve para ver el nivel de detalle; no son datos de Pinturas Especializadas. Lo que no se sabe se escribe como pendiente, con su motivo, y no se rellena con suposiciones.

*Modelo didáctico de ficha de orientación. Una recomendación con su comprobación detrás.*

| Campo                | Qué se escribe                                      | Ejemplo ficticio                                                       | Límite                                          |
|----------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Quién y qué quiere   | Cliente, contacto y el proyecto con sus palabras    | Cliente en la tienda del centro; quiere restaurar una cómoda de madera | Con las palabras del cliente                    |
| Qué soporte          | Material y estado, o la nota de que no se ha visto  | Madera, estado no comprobado por dentro                                | Si no se ve, se dice que no se ha visto         |
| Qué acabado busca    | Mate, envejecido, si la madera se ve o no, color    | Acabado mate, con la madera tapada                                     | El acabado lo fija la familia elegida           |
| Qué se ha comprobado | Lo leído en la etiqueta o en la ficha, con su fecha | Etiqueta leída: acabado mate, sin imprimación, protección aparte       | Se anota qué se ha leído, no lo que se recuerda |
| Qué se entrega       | Familia, acabado y accesorio, con su cantidad       | Producto de acabado mate más cera de protección                        | El accesorio va con el producto                 |
| Qué queda pendiente  | El dato que falta, con su motivo y quién lo revisa  | Pintura vieja en el interior del mueble                                | Con su motivo y su fecha                        |

| Campo         | Qué se escribe                              | Ejemplo ficticio                       | Límite                       |
|---------------|---------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|
| Qué se deriva | Lo que no se resuelve aquí y a quién ha ido | Instalación de un pavimento decorativo | A quien tiene la competencia |

### Cómo usarla

Regla de escritura: si un dato no está confirmado, se escribe «pendiente» con el motivo y quién puede darlo. Una orientación con huecos declarados es utilizable; una orientación rellena de suposiciones se contradice sola.

## Repaso activo

ACTIVIDAD INTERACTIVA  
DISPONIBLE EN LUMBRE

### 13. Memoria: familias, técnica y límites

Empareja cada elemento  
con el que le  
corresponde.



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN  
LUMBRE

### 14. Tarjetas de orientación



ACTIVIDAD INTERACTIVA  
DISPONIBLE EN LUMBRE

### 15. Chequeo: una orientación que se sostiene



## Para dominar este tema

Orientar una petición de decoración o manualidad consiste en decidir con información, no en recitar el catálogo. Se abre con la pregunta del proyecto y se completa con el soporte y el acabado que se busca; sin esas tres respuestas no hay recomendación válida. Después se comprueba el envase: qué es y para qué sirve el producto, si pide preparación previa, qué protección o acabado va aparte y qué precauciones y modo de uso trae. Lo que el producto no dice —el estado del soporte— se pregunta, se anota y, si hace falta, se deriva.

Cada familia tiene su técnica y sus accesorios. La chalk paint es de acabado mate, no pide imprimación y se protege aparte con cera incolora o barniz; el método de restauración son cuatro tiempos —limpiar, lijar suavemente, dar dos capas y proteger— y el lijado de bordes es opcional y suave. Los acrílicos son para lienzo, madera, papel y tela: son fáciles y tienen límite, porque no dan la cubrición de una pintura de pared. El spray se agita, se aplica a distancia y en capas ligeras, y obliga a leer la etiqueta con más atención que nadie. Y en las tres familias el accesorio no es un extra: se entrega con el producto, porque es lo que hace que el trabajo llegue a término.

Lo que no se resuelve en el mostrador se deriva: la instalación de pavimentos decorativos o césped exige comprobar la oferta vigente, leer la ficha y pasar el caso a quien la ejecuta, sin inventar el paso de instalación ni el plazo. Y la orientación se anota en una ficha de siete campos, con lo comprobado, lo pendiente y su motivo, y lo que se ha derivado: lo que no se anota, no existe.

Esta evaluación acredita el conocimiento del método. No sustituye a la revisión del trabajo real hecho en el puesto por alguien con experiencia, que es donde se ve el criterio y donde se aprende a distinguir una recomendación comprobada de una suposición.

- Fichas técnicas de los fabricantes del catálogo de Pinturas Especializadas (AMPP, Jotun, AkzoNobel/Sikkens, PPG y Sherwin-Williams): fuente operativa para acabado, soportes, secado, modo de uso y protección; la ficha vigente prevalece sobre cualquier resumen interno (consulta 2026-10).
- Reglamento (CE) n.º 1272/2008 sobre clasificación, etiquetado y envasado de mezclas químicas (CLP, DOUE): la etiqueta del envase es la fuente primaria que hay que leer antes de vender y de explicar un producto (consulta 2026-10).
- UNE-EN 13300, pinturas y barnices para paredes y techos interiores: clasificación por brillo, poder cubriente y resistencia al frote húmedo (AENOR/UNE, consulta 2026-10).
- Documentos de seguridad de datos de cada familia de producto y Real Decreto 374/2001, sobre la protección de los trabajadores frente a la exposición a agentes cancerígenos en el trabajo (BOE): el marco de ventilación y equipo de protección se aplica a partir de la ficha y del documento de cada producto; esta lección no reproduce medidas de seguridad, que son de la ficha (consulta 2026-10).

## Para mirarlo de otra manera

### Piénsalo como un artista

Un artista elige sus materiales según el proyecto: óleo para lienzo, acuarela para papel, spray para graffiti. Tú eliges el producto según el proyecto del cliente: chalk paint para muebles, acrílicos para manualidades, spray para superficies irregulares. La analogía tiene un límite útil: el artista conoce su material y puede probarlo; en el mostrador, lo que se puede hacer es preguntar, comprobar la etiqueta y derivar lo que no se sabe.

#### La pregunta que ordena

«¿Qué proyecto quieres hacer?» Si la respuesta no está, ninguna recomendación posterior será válida: se estará suponiendo.

### El mismo cliente, dos enfoques

**Enfoque incorrecto:** «Quiero pintar un mueble». Tú: «Toma, esta pintura». Resultado: el cliente usa pintura de pared, no queda bien.

**Enfoque correcto:** «Quiero pintar un mueble». Tú: «¿Qué acabado quieres? ¿Vintage o moderno?» Le recomiendas chalk paint con su cera. Resultado: el cliente sale con el producto y con el accesorio, y sabe en qué orden trabajar.

#### El atajo que no funciona

«Ya lo conozco» es la frase que más caro sale. Salva diez segundos en el mostrador y cuesta una devolución, un producto devuelto y un cliente que no vuelve.

## De la puerta a la ficha, en cinco pasos

1. Pregunta por el proyecto, el soporte y el acabado que busca.
2. Comprueba la etiqueta: uso, preparación, protección y precauciones.
3. Decide la familia y el acabado, y completa con el accesorio.
4. Anota lo que no se ha comprobado y lo que queda pendiente.
5. Deriva lo que no se resuelve en el mostrador, con su motivo.

### La última línea es la que se salta

Anotar y derivar parecen el final de la conversación, y son lo que hace que la siguiente persona no tenga que empezar de cero. Sin registro, una orientación es una buena intención.

## Referencia curricular

|                 |                                                                     |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>Materia:</b> | Decoración y manualidades · Orientación, recomendación y derivación |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------|

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



<https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/decoracion-manualidades-y-otras-familias-ofrecidas>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat