

L U M B R E



Entender familias y prestaciones

Materia: Familias de producto · Prestaciones

31/10/2026

Antes de empezar

Tercera lección del curso de fundamentos para asesorar. Explica cómo se agrupan las familias de producto según lo que el producto tiene que hacer, cómo se distingue lo que el cliente pide de lo que realmente necesita, por qué los ejes de ubicación, acabado y disolvente son independientes entre sí, y qué errores de recomendación terminan en devolución. La correspondencia con el catálogo real de la empresa queda pendiente de confirmar.

QUÉ APRENDERÁS

- Ordenar las familias de producto por la prestación que cumplen —decorativa, impermeabilización, anticorrosión, higienización y térmica—, traducir la petición del cliente a una prestación, distinguir interior/exterior, acabado y base acuosa o disolvente como ejes que no son sinónimos, y recomendar con límites: lo que no está en el catálogo no se inventa.

Entender familias y prestaciones

Supuesto didáctico. Un sábado por la mañana, en la tienda de la Tienda Polígono, entra una pareja de la zona con una foto en el móvil: la pared del cuarto de su hija y la pregunta «¿tenéis algo que no se raye?». El cuarto es pequeño, la pared es de yeso y da a un patio interior, y lo limpian con un paño húmedo casi a diario porque la niña tiene siete años y pinta con los dedos.

La semana pasada el encargado vio a un cliente devolver una pintura brillante que se le había cuarteado en una puerta de madera de exterior, y dejó escrito que en el mostrador no se ofrece nada sin apuntar antes qué tiene que hacer el producto. Hoy esa norma choca con la costumbre de la tienda de dar siempre la primera referencia que sale de la estantería.

Todo lo que sigue es un caso inventado para practicar. Sirve para ver cómo se ordena una recomendación y qué preguntas evitan un error caro; los nombres, las referencias y las cifras no son datos de la empresa.

Qué vas a poder hacer al terminar

Ordenar las familias de producto por la prestación que cumplen —decorativa, impermeabilización, anticorrosión, higienización y térmica—, traducir la petición del cliente a una prestación, distinguir interior/exterior, acabado y base acuosa o disolvente como ejes que no son sinónimos, y recomendar con límites: lo que no está en el catálogo no se inventa.

- Hecho verificado: consta en la norma, la ficha técnica o la etiqueta citada.
- Buena práctica: así se ordena una recomendación en el sector; no es, por sí sola, una norma de Pinturas Especializadas.
- Decisión interna pendiente: la referencia concreta que cubre cada prestación y los criterios de venta los confirma la empresa.
- Supuesto didáctico: el caso y las cifras marcados como ficticios sirven para practicar; no son datos de la empresa.

Dependencia interna pendiente

Esta lección distingue el método general de las decisiones que corresponden a Pinturas Especializadas. Antes de aplicar un umbral, un importe o una facultad, confirma con dirección: La correspondencia entre las cinco prestaciones de la lección y las referencias concretas del catálogo de la empresa: qué producto cubre cada una y con qué nombre figura. Qué familias existen dentro de cada prestación en el surtido actual de la casa y si alguna queda fuera del catálogo publicado. Quién firma una recomendación técnica cuando en el mostrador hay duda entre dos referencias y la ficha técnica no está a mano. Qué debe incluirse por escrito en la entrega de una recomendación: si el sistema completo (preparación, imprimación y producto) o solo el producto. Qué rendimiento, dilución y tiempo de secado se comunican al cliente y cuáles se dejan a la ficha técnica vigente del fabricante.

1 · La pregunta del cliente no es una familia de producto

La pregunta que entra por la puerta del mostrador casi nunca es una pregunta de catálogo. «¿Tenéis algo que no se raye?», «esto se moja con la lluvia», «en la cocina se limpia con lejía», «la verja de hierro no puede oxidarse». Son peticiones, y detrás de cada una hay un requisito que el producto tiene que cumplir. Ese requisito es lo

primero que hay que poner en palabras; si no, el mostrador contesta con lo que hay en la estantería y la conversación se convierte en una discusión de precios.

Hay cuatro niveles que se confunden a diario:

- **La petición** es la frase del cliente, con sus palabras: «algo que no se raye».
- **La prestación** es lo que el producto tiene que hacer: que la superficie aguante el frote y conserve el color.
- **La familia** es el tipo de producto capaz de entregar esa prestación: la familia cuya ficha declara esa resistencia.
- **El acabado** —mate, satinado o brillante— describe cómo se ve la superficie seca, no lo que aguanta.

Un acabado mate no resiste más que uno brillante, y una base acuosa no es por sí sola ni más ni menos resistente que una base disolvente: lo que declara la resistencia es la ficha del producto. Por eso «quiero mate» no contesta a «quiero que no se raye», y «le pongo un esmalte» no contesta a «quiero que no coja agua».

Cuando los cuatro niveles están separados, la recomendación se puede escribir y discutir: para un soporte de yeso en interior, con manos y limpieza frecuentes, hace falta una familia que declare resistencia al frote, con el acabado que pida el cliente y con la preparación y la imprimación que indique la ficha. Y si alguna de esas piezas no existe en el catálogo, se dice con la misma claridad: lo que no se tiene no se vende.

De la frase del cliente a la recomendación

1

«Quiero algo que no se raye»: es una petición, no una referencia.

2

Prestación: que la superficie aguante el frote y conserve el color.

3

Soporte y entorno: yeso, interior, manos y limpieza a diario.

4

Familia: la que declara esa resistencia en su ficha técnica.

5

Acabado y base: son ejes aparte y se eligen con su propio criterio.

6

Se escribe la recomendación y lo que falta se dice en voz alta.

Esquema didáctico. Las referencias concretas las confirma el catálogo; esta lección trabaja con familias y prestaciones.

El orden de las decisiones. Cada paso responde a una pregunta distinta.

1. Una clienta pide «una pared que no se raye cuando la friego». ¿Qué está pidiendo exactamente?

- ☐ Un acabado mate, porque disimula mejor las marcas del uso.
- ☐ Una prestación: que el producto resista el frote sin alterar el color.
- ☐ Una base acuosa, porque se limpia con agua y con un trapo húmedo.
- ☐ La familia de los esmaltes, porque son los más duros.

2 · Cinco prestaciones y las familias que las cubren

El surtido de una casa de pinturas se puede ordenar de dos maneras: por el tipo de envase o por lo que el producto hace. La segunda es la que ayuda en el mostrador, porque el cliente no pregunta por el envase: pregunta por lo que necesita que aguante.

Hay cinco prestaciones que explican casi todas las peticiones del mostrador:

- **Decorativa.** Color, cobertura y aspecto sobre superficies visibles: paredes y techos, madera, metal. Lo pide quien quiere «que quede bien» y «que siga bien dentro de un tiempo».
- **Impermeabilización.** Que la superficie no repela agua ni la empuje hacia dentro. Lo

pide quien tiene una fachada, un muro exterior o un zócalo expuesto.

- **Anticorrosión.** Que el metal no se oxide. Lo pide quien tiene verjas, barandillas, rejas o estructuras de acero.

- **Higienización.** Que la superficie se pueda limpiar y desinfectar sin degradarse. Lo pide quien tiene cocina, baño, local de uso intensivo o espacios con exigencias sanitarias.

- **Térmica.** Que el calor no entre o no se acumule. Lo pide quien tiene cubierta, fachada, buhardilla o un espacio bajo el sol de agosto.

Una misma familia puede cubrir más de una prestación y una prestación puede estar cubierta por varias familias. La correspondencia exacta entre prestaciones y referencias del surtido es una decisión interna que está pendiente de confirmar.

Y hay una petición que **no** es una prestación de estos productos: el **aislamiento acústico**. Si el cliente dice «quiero que no se oiga al vecino» o «que no pase el ruido de la calle», no hay familia de pintura que lo resuelva: es una cuestión constructiva (muro, tabique, techo, puerta). Decirlo claro es un servicio, porque evita una venta que no va a cumplir lo prometido. Hay prestaciones que tampoco encajan en las cinco y se resuelven dentro de una familia, como la resistencia al rayado o al frote: son criterios de calidad que declara la ficha y que se combinan con la prestación principal.

Cinco prestaciones y sus familias

Prestación	Qué pide el cliente	Familias que la cubren	Con lo que no se confunde
Decorativa	Que quede bien y siga bien con el uso	Plásticas, esmaltes, barnices y lasures	No es «que se limpie»
Impermeabilización	Que no coja agua ni la empuje	Revestimiento hidrófugo y similares	No es una cuestión de color
Anticorrosión	Que el metal no se oxide	Imprimación anticorrosiva y esmalte	No es «que no se raye»
Higienización	Que se limpie y desinfecte sin estropearse	Acabados lavables de uso intensivo	No es «que sea bonito»
Térmica	Que no entre calor ni se acumule	Recubrimiento reflectante o aislante	No es aislamiento acústico

Esquema didáctico. Las referencias concretas de cada familia las confirma el catálogo de Juliá.

Cada prestación se cubre con una o varias familias. Cambiar de fila cambia la recomendación.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

2. La cocina que se friega con lejía, paso a paso



3. Cada cliente pide algo con sus palabras. Clasifica cada petición por la prestación que esconde.

Elementos:

- «Que la pared del salón quede lisa y con el color parejo.»
- «Que la madera de la puerta se vea bonita pero sin brillo.»
- «Que la fachada no coja agua con la lluvia del norte.»
- «Que el muro del patio no se moje por fuera.»
- «Que los hierros de la verja no se oxiden.»
- «Que el acero de la escalera aguante el salitre.»
- «Que la cocina se pueda fregar con lejía cada semana.»
- «Que el baño se limpie bien sin que la pintura se enganche.»
- «Que en el ático no apriete tanto el calor en agosto.»
- «Que la cubierta no se caliente tanto y moleste al estar debajo.»

Decorativa	. . .
Impermeabilización	. . .
Anticorrosión	. . .
Higienización	. . .
Térmica	. . .

3 · Tres ejes que no son sinónimos: dónde, cómo se ve y con qué se aplica

Cuando ya se sabe la prestación, quedan tres ejes para decidir. Son independientes: cambiar uno no cambia los demás, y confundirlos es la fuente más común de una recomendación que no aguanta el uso.

- **Dónde va: interior o exterior.** No es una etiqueta de marketing: cambia lo que el producto tiene que soportar (lluvia, sol, temperatura) y el soporte que se va a encontrar. Una familia de interior en fachada se degrada con la lluvia y el sol; una de exterior en un pasillo interior es un desperdicio, y en algunos casos un problema.
- **Cómo se ve: mate, satinado o brillante.** Es el brillo de la superficie seca. El mate

disimula las imperfecciones del paramento; el satinado y el brillo los hacen más visibles y se limpian con más facilidad. Es una decisión de aspecto y de mantenimiento, y la toma el cliente.

- **Con qué se aplica: base acuosa o base disolvente.** Es el disolvente, no el resto de la fórmula. La base acuosa se limpia con agua y huele menos; la base disolvente necesita su propio disolvente para limpiar los útiles. Y el error más repetido: creer que «base disolvente» significa «más resistente» o que «base acuosa» significa «de interior». La resistencia y el uso los declara la ficha del producto, no el disolvente.

Los tres ejes se combinan sin problema: una familia puede ser de exterior, satinada y acuosa; otra, de interior, mate y disolvente. Ninguna combinación está prohibida, pero cada elección tiene que justificarse por su eje. Cuando una recomendación mezcla los tres, es señal de que el producto se ha cogido de la estantería y no por lo que el cliente pidió.

Tres ejes y la pregunta de cada uno

Dónde va

Interior o exterior. Decide el esfuerzo: lluvia, sol, temperatura y el soporte que hay debajo.

Cómo se ve

Mate, satinado o brillo. Es el aspecto de la superficie seca y la decisión es del cliente.

Con qué se aplica

Base acuosa o base disolvente. Es el disolvente: define la limpieza de los útiles, no la resistencia.

Esquema didáctico. Ningún eje se deduce de otro: los declara la ficha técnica del producto.

Tres ejes independientes. Cada uno tiene su pregunta y su respuesta.

4. Una pintura base acuosa y satinada no puede ser de exterior, porque el agua no aguanta la lluvia.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

4 · Errores que terminan en devolución

Estos errores son los que más se repiten en el mostrador y todos tienen la misma estructura: una decisión que parece evidente y que no está justificada por el encaje entre prestación, familia y eje.

- **Confundir interior con exterior.** Pintura de interior en fachada: se degrada con la lluvia y el sol. La primera pregunta es siempre dónde va.
- **Ofrecer esmalte donde va una pared.** El esmalte sobre una pared que tiene que transpirar acaba apareciendo condensación. Cada superficie tiene su familia.
- **No preguntar el acabado.** Dar mate cuando el cliente quería brillo, o al revés,

cuesta una devolución aunque el producto sea el correcto: el acabado es una decisión visible del cliente.

- **Ofrecer brillo en madera de exterior.** Un acabado brillante en madera expuesta tiende a cuartear con el sol; en exterior se prioriza la protección y el mantenimiento por encima del brillo.

- **No verificar la compatibilidad.** Pintar plástico sin imprimación de adherencia y la pintura se cae; pintar metal sin imprimación anticorrosiva y aparece el óxido por debajo en semanas.

- **Confundir acabado con prestación.** «Mate» no es «no se raye» y «disolvente» no es «resiste más». Cuando se confunden, el cliente recibe un producto que cumple otra cosa y se lleva la sorpresa a casa.

Recomendación que no se sostiene frente a la que sí

frente a

No se sostiene

«Le pongo un esmalte porque en metal dura más.» Prestación no preguntada: ¿aguanta la intemperie o el frote? Acabado decidido por el vendedor. Sin comprobación de compatibilidad. Consecuencia: una devolución y un cliente que ya no fiaba de lo que le dicen.

Se sostiene

«Le voy a poner una familia de intemperie, con imprimación anticorrosiva.» Prestación nombrada: proteger el metal de la oxidación. Soporte y entorno comprobados. Cada decisión justificada por su eje. Consecuencia: una recomendación que el cliente puede repetir en otra tienda.

Esquema didáctico. El ejemplo es un supuesto de práctica; la referencia concreta la confirma el catálogo.

La diferencia no es la marca: es si cada dato está justificado por su eje.

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

5. Cinco recomendaciones de un compañero en el mostrador. Marca las que no se sostienen.



5 · Del encargo a la recomendación: las preguntas, en orden

El orden de las preguntas no es un capricho ni una fórmula de venta: es el orden en que cada dato condiciona al siguiente. Primero el soporte y el entorno, porque determinan qué resistencia hace falta; después la prestación, porque descarta familias enteras; después la familia, que es la consecuencia de las dos anteriores; y el acabado y la base al final, porque son decisiones de forma que se toman sobre lo que ya está decidido.

Este es el caso completo, con las preguntas tal y como se harían en el mostrador.

Por qué el acabado va el último

Porque el acabado no decide si el producto sirve: lo decide si el cliente lo quiere. Si se pregunta antes, se elige por gusto lo que después va a exigir una resistencia concreta.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

6. La puerta de madera del cliente, paso a paso



7. Ordena las preguntas del encargo tal y como se harían en el mostrador.

¿Dónde va: interior o exterior? _____

¿Qué hay ahora mismo en ese soporte y en qué estado? _____

¿Qué tiene que hacer el producto: qué es lo que no puede pasar?

¿Qué familia de producto cubre esa prestación? _____

¿Qué acabado y qué base, con lo que declara la ficha y lo que pide el cliente?

¿En qué formato y en qué cantidad, y qué se le escribe al cliente?

6 · Las cinco líneas de la recomendación escrita

Una recomendación que no está escrita se pierde y se contradice. La recomendación del mostrador tiene cuatro líneas y una quinta de pendientes, y ese es el formato mínimo que permite revisarla, discutirla y repetirla.

- **Línea 1, soporte y entorno.** Qué material, dónde va, en qué estado y con qué uso. Si el soporte no se ha visto, se dice: no se ha visto.

- **Línea 2, la prestación.** Qué tiene que hacer el producto. Es la línea que convierte una referencia en una solución.

- **Línea 3, familia y sistema.** Qué familia cubre la prestación y qué preparación e imprimación exige la ficha.

- **Línea 4, acabado, base y formato.** Cómo se ve, con qué se aplica y en qué envase se entrega.

- **Línea 5, pendientes.** Qué falta confirmar, por qué y quién lo confirma.

Escribirlo cuesta dos minutos y evita el peor resultado de este trabajo: que dos personas del equipo respondan cosas distintas sobre el mismo encargo. Cuando el cliente vuelve a la semana siguiente, la ficha escrita es lo que permite retomar la conversación sin empezar de cero, y lo que permite que el compañero que lo atienda diga exactamente lo mismo.

Las cinco líneas de la recomendación

1

Soporte y entorno: material, dónde va, estado y uso.

2

Prestación: qué tiene que hacer el producto.

3

Familia y sistema: familia, preparación e imprimación.

4

Acabado, base y formato: brillo, disolvente y envase.

5

Pendientes: qué falta, por qué y quién lo confirma.

Esquema didáctico. Si un dato no está confirmado, se escribe «pendiente» con su motivo, no una suposición.

El formato mínimo de una recomendación que se puede revisar y repetir.

8. La recomendación escrita tiene cinco líneas: _____ y entorno, la _____, la familia y el _____, el acabado, la base y el _____, y los _____ que quedan por confirmar. La segunda línea es la que dice qué tiene que hacer el producto: sin ella la recomendación solo describe un envase.

7 · Lo que la recomendación no puede decidir

Hay cuatro cosas que esta lección deja deliberadamente fuera, porque decidir las en el mostrador sin fundamento es la forma más rápida de perder una venta.

- **No se inventan referencias.** Si la familia que cubre la prestación no está en el catálogo, se dice. La recomendación se escribe con la prestación y la familia; la referencia se añade cuando está confirmada. Una referencia inventada es una devolución garantizada y un cliente que vuelve contándoselo a otros.

- **No se promete un resultado.** «Que no se raye» depende del uso, de la preparación,

de la limpieza y del mantenimiento. Lo que se puede escribir es lo que la ficha declara y en qué condiciones vale; el resto se explica.

- **No se diagnostica la obra.** Si el soporte tiene humedad, si la madera está degradada o si la pared tiene eflorescencias, eso es de la lección de evaluar el estado y, si hace falta, de la visita técnica. Aquí solo se dice qué familia corresponde.

- **No se decide la política comercial.** Precios, descuentos, plazos de entrega y garantías comerciales o del fabricante no salen de esta lección; los decide dirección y están pendientes de confirmar.

Y una última advertencia, la más importante de todas: esta lección acredita el **conocimiento del método**. Que alguien sepa ordenar una recomendación no significa que sepa aplicar el producto ni manejar una máquina: eso se verifica con supervisión en el puesto.

9. Un cliente pide que le confirmes por escrito que la pintura «no se rayará nunca». ¿Qué haces?

- ☐ Lo anotas en la nota del pedido, que así queda constancia del compromiso.
- ☐ Escribes lo que declara la ficha del producto y las condiciones de uso, sin prometer un resultado que depende del uso y del mantenimiento.
- ☐ No dices nada y le cambias el producto por otro de la misma familia.
- ☐ Lo derivas a la garantía comercial, que ya está definida para estos casos.

8 · Traducir la pregunta del mostrador

El trabajo real de esta lección se hace en un minuto de mostrador, con el cliente delante y la estantería detrás. La habilidad que se entrena es una: oír una frase cualquiera y salir con la prestación correspondiente, sin alterar lo que el cliente ha pedido.

La traducción tiene un orden fijo. Primero se separa la **prestación** —lo que el producto tiene que hacer— de la **petición estética** —el color y el brillo, que son preferencias y se ajustan al final—. Después se comprueba si la prestación pedida es de las cinco que el surtido cubre. Y si no lo es, se dice con claridad que no es un producto de pintura: es un caso de aislamiento, de carpintería o de fontanería, y ahí termina la recomendación.

Y hay un último control, el más fácil de saltarse: antes de dar la referencia, comprobar que la familia existe en el catálogo y que su ficha declara lo que se ha prometido. Una recomendación que se apoya en la estantería es una recomendación que otro compañero no puede repetir.

10. Une la pregunta del cliente con la prestación que hay detrás.

10.	«Que la fachada no coja agua con la lluvia.»	-----
10.	«Que la verja de hierro no se oxide.»	-----
10.	«Que la cocina se pueda fregar con lejía.»	-----
10.	«Que en el ático no apriete tanto el calor.»	-----
10.	«Que la pared del salón quede lisa y de color parejo.»	-----
10.	«Que no se oiga al vecino de arriba.»	-----

Opciones: Impermeabilización · Anticorrosión · Higienización · Térmica · Decorativa · Ninguna de las cinco: es aislamiento acústico y se resuelve en obra, no con pintura

Herramienta de trabajo: ficha de recomendación por prestación

Se rellena en el mostrador en cinco líneas, antes de escribir la referencia. La columna de ejemplo es ficticia y sirve para ver el nivel de detalle; los datos reales los confirman el catálogo y la ficha técnica vigente.

Modelo didáctico de recomendación. Lo que no se sabe se escribe como pendiente, con su motivo, y no se rellena con suposiciones.

Línea	Qué se escribe	Ejemplo ficticio	Límite
Soporte y entorno	Material, dónde va, estado y uso	Yeso en interior, cuarto infantil, limpieza a diario	Si no se ha visto, se dice
Prestación	Qué tiene que hacer el producto	Aguantar el frote y conservar el color	No es un acabado
Familia y sistema	Preparación, imprimación y producto	Familia con resistencia al frote sobre la imprimación que indique la ficha	La referencia la confirma el catálogo
Acabado, base y formato	Brillo, disolvente y envase	Satinado, base acuosa, formato de 4 L	El acabado lo elige el cliente
Pendientes	Qué falta, por qué y quién lo confirma	Referencia exacta y tiempo de secado: a confirmar con dirección técnica	Nada se promete sin confirmar

Cómo usarla

Regla de escritura: si un dato no está confirmado, se escribe «pendiente» con el motivo y con quién puede darlo. Una recomendación con huecos declarados se puede revisar y repetir; una relleno de suposiciones vuelve al cliente.

Repaso activo

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

11. Memoria: niveles y prestaciones

Empareja cada concepto
con lo que significa.



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN
LUMBRE

12. Tarjetas de la recomendación



ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

13. Chequeo: una recomendación que se sostiene



Para dominar este tema

Entender familias y prestaciones no es memorizar nombres: es saber **qué tiene que hacer el producto** antes de saber cuál se recomienda. La petición del cliente —«algo que no se raye»— se traduce en una prestación; la prestación, en una familia; la familia, en un sistema con su preparación y su imprimación; y sobre eso se eligen el acabado, la base y el formato, que son ejes independientes entre sí.

Las cinco prestaciones que ordenan el surtido son decorativa, impermeabilización, anticorrosión, higienización y térmica. Cada una tiene su petición típica, sus familias y sus confusiones frecuentes. Hay peticiones que no son de estos productos: el aislamiento acústico no lo resuelve ninguna familia de pintura, y decirlo es parte del trabajo. Y hay criterios transversales, como la resistencia al frote, que la ficha declara dentro de la familia.

La recomendación se escribe en cinco líneas —soporte y entorno, prestación, familia y sistema, acabado, base y formato, y pendientes— para que la pueda repetir otro compañero y para que el cliente no se lleve una sorpresa. Los límites son explícitos: no se inventan referencias, no se promete un resultado, no se diagnostica la obra y no se decide la política comercial. La correspondencia de cada prestación con las referencias reales del catálogo de la empresa queda pendiente de confirmar por dirección.

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

- 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).
- UNE-EN 1062-1, recubrimientos para fachadas: permeabilidad al vapor y al agua y puenteo de fisuras (AENOR, consulta 2026-10).
- Fichas técnicas y etiquetas de los fabricantes del catálogo de Pinturas Especializadas: fuente operativa para resistencia al frote, rendimiento, dilución y secado; la ficha vigente prevalece sobre cualquier resumen interno (consulta 2026-10).
- Catálogo en línea de Pinturas Especializadas (3 raíces, 77 categorías y 356 productos), recogido en la lección 28453: fuente para comprobar qué familias existen en cada prestación; esta lección no reproduce referencias concretas (consulta 2026-10).

Para mirarlo de otra manera

El cocinero y los ingredientes

Un cocinero no usa sal donde va azúcar, y no corrige el error echando más sal. Primero pregunta qué tiene que ser el plato: salado, dulce, jugoso o crujiente. Solo después elige el ingrediente. En el mostrador pasa igual: primero se decide qué tiene que hacer el producto (la prestación) y después se elige la familia. Si se elige la familia primero, el cliente recibe un ingrediente que no estaba en la receta.

La pregunta que ordena

«¿Qué es lo que no puede pasar en esta pared?» Suele bastar para salir de la estantería con una prestación y volver con una recomendación.

El médico y los medicamentos

Un médico no da antibióticos para un virus: primero identifica qué es, y el tratamiento se deriva de ese diagnóstico. En el mostrador se hace igual, pero al revés de como se hace a diario: primero se dice «le pongo esto» y después, si el cliente pregunta, se busca el porqué. Cambiar el orden —primero la prestación, después la familia— es lo que separa una recomendación de un criterio que funciona.

El atajo que no funciona

Ofrecer la referencia de la estantería parece eficiente y es la causa más frecuente de devoluciones: el producto es correcto para otra cosa, y el cliente solo lo descubre cuando lo pinta.

Repasa antes de recomendar

- Leer una ficha técnica y encontrar sus límites (28459): de dónde sale lo que se afirma de un producto.
- Identificar el soporte y el entorno (28477): la línea 1 de la recomendación.
- Evaluar el estado antes de pintar (28478): cuándo hay que pasar a visita técnica.
- Preparación, imprimación y sistema completo (28480): por qué la línea 3 habla de sistema y no solo de producto.
- Conocimiento de marcas y proveedores (28534): qué familias existen en el surtido y qué datos de cada una.

Esta lección no sustituye a las anteriores

Ordena el criterio: qué tiene que hacer el producto y qué familia lo cubre. Las referencias concretas, el estado del soporte y el sistema completo son de las lecciones anteriores.

Referencia curricular

Materia:

Familias de producto · Prestaciones

Versi\u00f3n interactiva completa (con actividades, v\u00eddeos y autoevaluaci\u00f3n):



<https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/entender-familias-y-prestaciones>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat