LUMBRE

Identificar el soporte y el entorno

Materia: Soporte y entorno · Identificar antes de recomendar

31/10/2026

Antes de empezar

Primer objeto del curso C04: el soporte y el entorno determinan el producto. Cuatro soportes principales, interior frente a exterior, la entrevista técnica de siete preguntas y su orden, el registro por escrito de las respuestas y los límites del mostrador: qué se afirma con la ficha técnica, qué se deduce y qué se pide confirmar.

QUÉ APRENDERÁS

- Identificar el soporte (pared, madera, metal o plástico) y el entorno (interior o exterior) antes de recomendar ningún producto, cerrar las siete preguntas de la entrevista técnica, dejar por escrito lo que el cliente no sabe responder y distinguir el hecho verificado de la buena práctica y de lo que queda pendiente de confirmar.

Identificar el soporte y el entorno

Entra un cliente y dice: **«quiero pintura blanca»**. No sabes si es para una pared de pladur en el salón, para la fachada de la casa, para una barandilla de hierro o para una silla de jardín. Cuatro soportes, cuatro productos distintos, cuatro acabados diferentes.

No se recomienda producto sin saber **sobre qué** se va a pintar ni **dónde** se va a pintar. Este objeto enseña a identificar los cuatro soportes principales, distinguir interior de exterior, y cerrar las siete preguntas de la entrevista técnica básica.

Las cifras, los nombres, los productos y las entregas que aparecen en los ejemplos son ficticios: sirven para practicar y no son referencias del catálogo de Pinturas Especializadas. Los esquemas dibujados son material didáctico y no reproducen una pantalla ni un documento real.

Qué vas a poder hacer al terminar

Identificar el soporte (pared, madera, metal o plástico) y el entorno (interior o exterior) antes de recomendar ningún producto, cerrar las siete preguntas de la entrevista técnica, dejar por escrito lo que el cliente no sabe responder y distinguir el hecho verificado de la buena práctica y de lo que queda pendiente de confirmar.

- 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: familias, umbrales y facultades 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 fichas técnicas concretas se ofrecen para cada soporte y entorno, y quién las mantiene al día en el catálogo. Qué desviación de color se acepta entre la muestra de color y el envase entregado. Qué respuestas de la entrevista se registran en el albarán, en el pedido o en la nota del cliente. Qué margen de manos se garantiza y con qué ficha técnica se respalda. Qué se responde al cliente cuando el soporte no se puede comprobar en el momento y no consta en la obra.

1 · Los cuatro soportes principales

En una tienda de pinturas hay cuatro soportes habituales: **pared** (pladur, ladrillo, hormigón), **madera** (interior, exterior, barnizada), **metal** (hierro, aluminio, galvanizado) y **plástico** (PVC, polietileno, fibra). Cada uno tiene su familia de producto y sus preguntas clave.

La regla es simple: **el soporte determina el producto, no al revés**. No se pregunta «¿qué producto quieres?» sino «¿sobre qué vas a pintar?».

La palabra «pared», en cambio, no es un soporte: es un sitio. Detrás de una pared puede haber pladur, ladrillo visto, hormigón, un enfoscado de mortero o un tabique de ladrillo hueco, y cada uno se comporta de forma distinta frente a la pintura. Por eso la primera pregunta no es «¿es pared?», sino «¿qué hay debajo de la pintura que ya tiene?». Ese dato lo puede dar el cliente, el albañil, el parte de obra o una foto del canto levantado.

Y hay tres etiquetas que parecen de soporte pero no lo son: «madera de cocina» (cajones de DM o de madera maciza), «metal» (hierro, aluminio, chapa galvanizada o acero inoxidable) y «plástico» (PVC, polietileno, poliéster o fibra de vidrio). La etiqueta del cliente dice lo que él ve; el soporte es lo que hay debajo y lo que va a estar en

contacto con la humedad y con el sol. Cuando la etiqueta y el soporte no coinciden, se pregunta.

La primera tarea del mostrador, por tanto, no es elegir un producto: es **descubrir de qué material se trata**.

Los cuatro soportes y lo que cada uno exige

Soporte	Pregunta que no se puede omitir	Qué decide en la familia de producto	Señal de alarma en obra
Pared	¿Interior o exterior? ¿Humedad? ¿Qué capa hay debajo?	Pintura de interior o de fachada, y si hay que tratar antes la humedad	Salitre u olor a humedad en el zócalo; la capa suena hueca al golpear
Madera	¿Interior o exterior? ¿Barnizada? ¿En qué estado?	Protección de madera: barniz, lasur o esmalte, con imprimación o sin ella	La fibra se levanta al pasar la uña o la madera está blanda debajo
Metal	¿Hierro o aluminio? ¿Está oxidado? ¿Lleva imprimación?	Esmalte o sistema anticorrosivo, y la imprimación que lo protege	El óxido asoma por debajo de la pintura y sigue extendiéndose
Plástico	¿Qué tipo de plástico? ¿Le da el sol? ¿Es flexible?	Pintura de plástico flexible, resistente a la luz y al lavado	La pieza cruje al pintar o la pintura se cuartea en la primera temporada

Esquema didáctico. Las señales describen situaciones de práctica; el criterio de cada familia de producto lo fija la ficha técnica del catálogo.

Cada soporte tiene una pregunta que no se puede omitir y una señal que lo delata en obra.

Cuatro soportes y sus preguntas clave

Soporte	Qué se pregunta	Qué se pierde si no se pregunta	Lo que delata que el soporte no es el que creíamos
Pared	¿Interior o exterior? ¿Humedad? ¿Capa previa?	Se recomienda pintura de exterior para interior (olores)	Salitre u olor a humedad en el zócalo
Madera	¿Interior o exterior? ¿Barniz o lasur? ¿Estado?	Se aplica barniz en exterior y se pela al año	La fibra se levanta al pasar la uña
Metal	¿Hierro o aluminio? ¿Oxidación? ¿Imprimación?	Se pinta sobre óxido sin tratar y vuelve a oxidarse	El óxido aparece por debajo de la capa de pintura
Plástico	¿Tipo de plástico? ¿Exposición solar? ¿Flexibilidad?	Se usa pintura rígida en superficie flexible y se agrieta	La pieza es flexible o está al sol todo el día

1. Une cada soporte con su pregunta clave.

1.	Pared	_____
1.	Madera	_____
1.	Metal	_____
1.	Plástico	_____

Opciones: ¿Interior o exterior? ¿Humedad? ¿Capa previa? · ¿Barniz o lasur? ¿Está barnizada? · ¿Hierro o aluminio? ¿Hay oxidación? · ¿Qué tipo de plástico y a qué sol está?

2 · Interior y exterior: la pregunta que cierra la mitad de las opciones

La segunda pregunta clave es: **¿interior o exterior?** No es lo mismo pintar el salón que la fachada. Interior no tiene exposición solar, ni lluvia, ni humedad extrema, ni cambios bruscos de temperatura. Exterior tiene todo eso.

Por eso los productos son distintos. La pintura de interior no aguanta el sol: se degrada en meses. La pintura de exterior tiene disolventes fuertes: no se usa en interiores cerrados. La pregunta «¿es para interior o exterior?» cierra la mitad de las opciones antes de empezar.

Y en el litoral mediterráneo «exterior» no es una sola categoría. Una fachada con viento de mar, un balcón con sol de mediodía y una pérgola con sombra permanente son tres exteriores distintos: el viento de mar trae sal, el sol de mediodía calienta la superficie más de lo que parece y la sombra permanente mantiene la humedad. La pregunta no es solo «¿interior o exterior?», es «¿qué exterior?», y esa segunda pregunta es la que separa una pintura de fachada de una protección de madera de exterior.

El error clásico de esta pregunta no es saltarla: es contestarla de memoria. El cliente dice «es para fuera», y «fuera» significa cinco cosas distintas. El trabajo está en bajar de «fuera» a «dónde exactamente, en qué pared, a qué hora le da el sol y si le llega la lluvia».

Y hay una consecuencia práctica que conviene decir en voz alta: **el error de entorno no se ve el día de la compra**. Se ve semanas después, cuando la fachada empieza a perder color o el interior huele a disolvente. La pregunta cuesta diez segundos; la equivocación se paga en meses.

El fallo del entorno no aparece en el mostrador: aparece en la obra, semanas después.

- INTERIOR: pintura plástica al agua, esmalte al agua, sin olores fuertes, secado rápido.
- EXTERIOR: pintura de fachada, lasur, esmalte sintético, resistente a UV y lluvia.
- La pregunta «¿interior o exterior?» se hace siempre, incluso si el cliente parece saberlo.
- Si el cliente dice «para el jardín», se confirma: ¿jardín cerrado (interior) o fachada (exterior)?
- El «jardín» es el caso más ambiguo: valladar, pérgola, caseta y contraventana son cuatro exteriores distintos.
- En un ambiente con aire salino, la elección del sistema sobre metal no se puede hacer solo por el color: se consulta la ficha del producto.

2. Un cliente dice «quiero pintura para el jardín». ¿Qué preguntas primero?

☐ ¿Qué color quieres?

☐ ¿Es para interior o exterior?

☐ ¿Cuánto cuesta?

☐ ¿Para cuándo lo necesitas?

3 · La entrevista técnica: siete preguntas que van encadenadas

Antes de recomendar producto, se cierran **siete preguntas**. No son un interrogatorio: son una conversación dirigida. Cada respuesta cierra una opción y abre la siguiente.

Las siete preguntas son: **1) ¿sobre qué superficie?** (soporte), **2) ¿interior o exterior?** (entorno), **3) ¿qué hay puesto ahora?** (estado previo), **4) ¿en qué estado**

está? (conservación), **5) ¿qué acabado quieres?** (mate, satinado, brillante), **6) ¿cuándo vas a pintar?** (plazo), **7) ¿quién lo va a aplicar?** (profesional o bricolaje).

Las siete no son siete segundos: son cuatro bloques que se cierran en orden. Las dos primeras —soporte y entorno— eligen la familia del producto. Las dos siguientes —estado previo y conservación— dicen si hay que preparar antes de pintar. La quinta, el acabado, se enseña con una muestra. La sexta, el plazo, decide el formato y la fecha. La séptima, quién aplica, decide con qué detalle se dan las instrucciones.

Ese orden tiene una razón: no tiene sentido enseñar un acabado antes de saber el entorno, ni fijar una fecha de entrega antes de saber quién va a aplicar. Preguntar en desorden no es preguntar: es improvisar con preguntas. Cuando el orden no importa, es porque las dos respuestas posibles dan el mismo producto, y eso casi nunca ocurre.

Cada bloque de preguntas cierra una familia de decisiones. El último decide el nivel de instrucciones.

> **La regla de las siete preguntas**
>
> No se recomienda producto sin cerrar las siete preguntas. Si faltan, se pregunta. Si el cliente no sabe responder, se le explica por qué importa. Si se salta una, el producto puede no funcionar.

4 · Ejemplo resuelto: la entrevista completa

Este ejemplo es **ficticio**: el cliente, el color y las cantidades son de práctica. Sirve para ver cómo suena una entrevista cuando el cliente va contestando.

Fíjate en dos cosas. La primera: las preguntas van en el orden del apartado anterior, y la recomendación sale al final, no al principio. La segunda: la conversación no termina con un producto, termina con una entrega. Los botes de este ejemplo están inventados y las cantidades no salen de ningún cálculo: la cantidad correcta se trabaja en «Estimar cantidades con criterio» (28481).

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

3. Ejemplo resuelto: la entrevista técnica, completa

5 · Ejemplo resuelto: cuando el cliente no sabe responder

La segunda entrevista es la que ocurre casi todos los días: el cliente quiere pintar algo y no sabe qué material es, ni qué hay debajo, ni si es interior o exterior. Aquí no se improvisa: **se pregunta de otra manera**.

La técnica es la misma en los tres casos: se ofrecen opciones, se pide una prueba, se anota lo que se ha deducido y se deja por escrito lo que sigue sin saber. Un cliente que no sabe no es un cliente que no compra: es un cliente al que hay que ayudar a saber, y a quien hay que darle la recomendación **con su condición**, no una recomendación ciega.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

4. Ejemplo resuelto: el cliente que no sabe qué material tiene

5. Se puede recomendar producto sin saber sobre qué superficie se va a pintar.

☐ Verdadero

☐ Falso

6 · Lo que se anota: la entrevista no se pierde en el mostrador

Una entrevista que no se escribe se pierde en cuanto el cliente llega a casa y otro compañero atiende. No se pierde el resultado: **se pierde el motivo**. Y sin motivo, la segunda persona repite la pregunta por el mismo sitio o duda de lo que dijo el primero.

Por eso lo que se anota no es «pintura blanca», sino **las respuestas**: soporte, entorno, estado anterior, acabado, plazo, quién aplica y formato. Con esas líneas, cualquier persona del equipo puede reconstruir la recomendación sin volver a preguntar, y el cliente puede repetir su encargo sin que nadie tenga que adivinar.

Y hay un detalle de cortesía profesional que también es método: **devolver la pregunta al cliente**. Si la respuesta es «no sé», se escribe «no confirmado por el cliente» y se explica qué falta y por qué se necesita. No se rellena el hueco con una suposición para que el papel quede completo.

Un apunte sobre lo que no se anota: **no se copian los datos personales que no hacen falta**. Si el cliente no da su dirección, no se le pide para apuntar el color de una pared. Es la misma minimización de datos que se aplica en el resto de la empresa: se anota lo necesario para servir la obra, ni una letra más.

Cada línea del registro existe porque evita un error concreto.

6. Los cuatro soportes son: pared, _____, metal y _____. La entrevista técnica tiene _____ preguntas.

7 · Cuatro errores que se pagan caro

Los errores de esta entrevista no son de descuido: son de atajo. Vale la pena nombrarlos uno a uno.

- **Asumir el acabado.** «Mate» es lo más pedido, así que se anota mate. Si el cliente quería satinado, la devolución llega con el envase ya gastado.
- **Asumir que «blanco» es blanco.** El blanco de un cliente puede ser un blanco cálido de interior. Se anota el color exacto y, si se puede, con su número de referencia.
- **Confundir el producto con el trabajo.** Se entrega pintura y el cliente no tiene masilla, ni lija, ni imprimación. La obra falla por el soporte, y la culpa cae sobre el producto.
- **Cerrar la entrevista con prisa.** La pregunta del plazo y la del aplicador se contestan con «ya veremos», y la entrega sale sin las instrucciones que el caso necesitaba.

Y hay un quinto error, el más caro, que no es de la entrevista: **vender sin leer la ficha técnica**. La entrevista acierta el soporte y el entorno; la ficha técnica es la que dice si ese producto concreto está previsto para ese uso y ese soporte. Son dos filtros distintos y hacen falta los dos.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

7. Marca las frases incorrectas.

8 · Los límites del mostrador: qué se afirma y qué se pide confirmar

Hasta aquí todo suena a método cerrado, y casi lo es. Pero hay una línea que conviene tener clara desde el primer día, porque es la que separa el buen servicio de la promesa imposible.

- **Hecho verificado.** Consta en la ficha técnica, en la etiqueta o en la norma citada: qué uso tiene el producto, para qué soportes y en qué ambientes está previsto. Eso se afirma sin dudar.
- **Buena práctica del sector.** Cómo se trabaja en una tienda: preguntar el soporte, leer la ficha, anotar la entrevista. Es método, no política de la empresa.
- **Decisión interna pendiente.** Qué familias concretas se ofrecen en cada soporte, qué margen de color se acepta, qué se anota en el albarán. Eso lo confirma dirección y, hasta que lo confirme, se dice «esto hay que confirmarlo».
- **Caso didáctico.** Los clientes, las medidas y los productos de los ejemplos son de práctica.

Y una frase que hay que tener preparada para el momento en que el cliente insiste: **«esto hay que confirmarlo»**. No es una evasión si viene con el motivo: «prefiero confirmarlo antes de entregarte el producto, para que no te lleves una sorpresa en mitad de la obra». Cuando la duda es real, decir «no lo sé, lo confirmo» cuesta mucho menos que una recomendación que luego hay que corregir.

> **El límite que hay que poder decir**
>
> «Sobre qué y dónde se pinta, te puedo responder con la ficha técnica. Qué producto exacto de nuestro catálogo va en tu caso, eso lo confirmo.» La primera parte se dice con seguridad; la segunda, con una llamada. Quien no puede decir la segunda frase en el mostrador, la dice después de haber entregado el envase.

8. Clasifica cada producto.

Elementos:

- Pintura plástica al agua
- Pintura de fachada
- Esmalte al agua
- Lasur para madera

Interior	· · ·
Exterior	· · ·

Pon a prueba lo que sabes

Cuatro soportes, un entorno que hay que afinar, siete preguntas que van encadenadas, un ejemplo completo y otro con el cliente que no sabe. Lo que se comprueba aquí no es memoria de catálogo: es el criterio de preguntar.

En el trabajo real esto se verifica en el puesto, con un compañero con experiencia que ve cómo se sostiene la conversación cuando el cliente se impacienta. La prueba en línea acredita el método; el trato con el cliente, el producto y la seguridad se verifican con supervisión en el mostrador.

9. Ordena las siete preguntas de la entrevista técnica según el orden en que conviene hacerlas.

¿Qué acabado quieres: mate, satinado o brillante? _____

¿Sobre qué superficie vas a pintar? _____

¿Quién lo va a aplicar, un profesional o por su cuenta? _____

¿Qué hay puesto ahora? _____

¿Cuándo vas a pintar? _____

¿Es para interior o exterior? _____

¿En qué estado está? _____

Herramienta de trabajo: Hoja de entrevista en mostrador

Se rellena mientras se habla, no después. Una fila por pregunta y tres columnas: lo que se pregunta, lo que se anota y qué se hace si el cliente no sabe. Los ejemplos de la última columna son de práctica; el resto lo confirma dirección.

Hoja de entrevista: siete filas, tres columnas y una regla.

Pregunta	Qué se anota	Si el cliente no sabe
¿Sobre qué superficie?	Pared, madera, metal o plástico, y el material concreto si lo sabe	Se le pide un trozo, una foto del canto o que mire el remate
¿Interior o exterior?	Interior, exterior o exterior protegido (balcón, pérgola)	Se pregunta por la lluvia y por el sol en esa pared concreta
¿Qué hay puesto ahora?	Pintura, barniz, lasur o nada, y el color si lo trae a mano	Se le pide una muestra del color anterior
¿En qué estado está?	Adhesión, humedad, grietas y estado general, con su ubicación	Se anota lo observable y se decide si hace falta visita
¿Qué acabado quieres?	Mate, satinado o brillante, con su nombre exacto	Se enseña una muestra y se anota la elegida
¿Cuándo vas a pintar?	Fecha prevista y los tiempos de secado que la condicionan	Se anota la fecha que quiere el cliente y se le avisa de los tiempos
¿Quién lo va a aplicar?	Profesional o por su cuenta, y con qué útiles cuenta	Se explica el nivel de detalle de las instrucciones

- Se anota la respuesta del cliente, no la opinión que el cliente tiene del problema.
- Lo que no se sabe se escribe como pendiente, con el motivo por el que se necesita.
- El color se anota con su referencia, no de memoria.
- La hoja se entrega con el pedido o se guarda con la nota del cliente.
- Ninguna fila se rellena con una suposición para que la tabla quede completa.

Cómo usarla

La hoja no sustituye a la ficha técnica del producto: la hoja dice sobre qué y dónde; la ficha dice si ese producto concreto sirve para ese uso. Los dos filtros hacen falta, y en este orden.

Repaso activo

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

10. Memoria: siete preguntas

Empareja cada pregunta de la entrevista técnica con lo que se busca.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

11. Tarjetas rápidas

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

12. Chequeo: una entrevista que sostiene la recomendación

Para dominar este tema

Identificar el soporte y el entorno es un trabajo de dos preguntas bien hechas, no de memoria de catálogo. Primero, el soporte: pared, madera, metal o plástico, y el material concreto que hay debajo de la pintura que ya está. Después, el entorno: interior o exterior, y si es exterior, **qué** exterior, porque en una zona costera el viento de mar, el sol de mediodía y la sombra permanente son tres ambientes distintos.

Sobre esas dos respuestas se sostiene la familia del producto; sobre el estado previo y la conservación se decide si hay que preparar antes; y el acabado, el plazo y el aplicador convierten esa recomendación en un pedido con instrucciones. Por eso la entrevista son siete preguntas encadenadas, no un cuestionario: cada respuesta cierra una opción y abre la siguiente, y el orden importa porque no se puede enseñar un acabado antes de saber el entorno ni prometer una fecha antes de saber quién aplica.

Lo que se entrega no es solo un envase. Es una recomendación con su condición y con su registro: soporte, entorno, estado, acabado, plazo y aplicador, escritos. Cuando el cliente no sabe, la respuesta correcta no es inventar el estado del soporte, sino ofrecer una prueba, registrar lo pendiente con su motivo y entregar el producto con la condición explícita. Y hay una frase que hay que poder decir sin miedo: **«esto hay que confirmarlo»**. Consta en la ficha técnica lo que un producto está previsto para; no consta, y lo confirma dirección, lo que son las familias concretas que se ofrecen, el margen de color que se acepta o qué se anota en el albarán.

Un apunte sobre lo que esta lección no hace: no diagnostica en obra ni sustituye a la ficha técnica de cada producto, y los esquemas dibujados, los clientes y las cantidades de los ejemplos son material de práctica. Esta evaluación acredita el conocimiento del método. El trato con el cliente, el manejo del producto y la seguridad se verifican con supervisión en el puesto, que es donde se aprende a preguntar cuando el cliente se impacienta.

- Fichas técnicas de los fabricantes del catálogo de Pinturas Especializadas (AMPP, Jotun, AkzoNobel, PPG y Sherwin-Williams): fuente operativa para uso previsto, soportes compatibles, rendimiento, dilución y secado; la ficha vigente prevalece sobre cualquier resumen interno (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).
- UNE-EN ISO 12944, protección de las estructuras de acero mediante sistemas de pintura: clasificación de la corrosividad del ambiente, con categorías que van de interiores secos a ambientes costeros (AENOR/UNE, consulta 2026-10); el sistema concreto lo define la ficha técnica del producto.
- Reglamento (UE) 528/2012 sobre biocidas: las protecciones de la madera con función biocida solo se recomiendan si constan autorizadas y su etiqueta lo declara (DOUE, consulta 2026-10); esta lección no interpreta el texto legal.

Para mirarlo de otra manera

El soporte como el terreno

Pintar es como construir: primero se mira el terreno. Si el terreno es arena, no se construye igual que si es roca. Si el soporte es madera, no se pinta igual que si es metal. El soporte manda.

> **La pregunta que ordena**
>
> «¿Sobre qué se va a pintar y dónde?» Si no hay respuesta, no hay recomendación; si la respuesta está a medias, se pregunta lo que falta. Ese es todo el método, y se puede aplicar en treinta segundos.

Dos entrevistas, dos resultados

(Ejemplo ficticio: los plazos son de práctica y no son datos de ningún producto.)

Sin entrevista: «Quiero pintura blanca.» Tú: «Toma, esta es muy buena.» Resultado: el cliente pinta la fachada con pintura de interior y se degrada en tres meses.

Con entrevista: «Quiero pintura blanca.» Tú: «¿Interior o exterior?» — «Exterior, fachada.» — «Entonces pintura de fachada, resistente a UV.» Resultado: la fachada aguanta cinco años.

> **El atajo que no funciona**
>
> Recomendar por simpatía con el producto que sale primero en el estante. El cliente lo nota la primera semana y no vuelve; la empresa, tres meses después, cuando la obra no aguanta.

La entrevista en siete pasos

1. Pregunta sobre qué superficie se va a pintar y en qué material.
2. Pregunta por el entorno: interior o exterior, y qué exterior.
3. Pregunta qué hay puesto ahora sobre ese soporte.
4. Pregunta en qué estado está: adhesión, humedad, grietas.
5. Enseña las muestras de acabado y anota el elegido.
6. Pregunta cuándo se va a pintar y quién lo va a aplicar.
7. Anota las respuestas y lo que queda pendiente, con su motivo.

> **La frase que cierra la entrevista**
>
> «Entonces, para esto, esto.» Repetir el producto con las condiciones de uso delante demuestra que la conversación ha llegado a un sitio. Cuando lo que se lleva el cliente es solo un bote, la conversación se ha quedado a medias.

Referencia curricular

Materia:	Soporte y entorno · Identificar antes de recomendar

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

https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/identificar-el-soporte-y-el-entorno

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat