

## LUMBRE



# La entrevista al cliente náutico

**Materia:** Náutica · Entrevista y diagnóstico de mostrador

31/10/2026

## Antes de empezar

Primera lección de la ruta náutica. Convierte la entrevista de mostrador en una diagnosis ordenada: qué preguntar, qué cambia cada respuesta, qué no se puede decidir y cómo derivar sin perder la venta ni prometer de más.

### QUÉ APRENDERÁS

- Entrevistar a un cliente náutico para reunir los datos que condicionan la recomendación —embarcación, material, zona, agua, uso, historial y tiempo de varada—, distinguir lo que se puede proponer en el mostrador de lo que exige inspección o criterio técnico, y derivar con un parte útil a dirección técnica, varadero o fabricante.

## La entrevista al cliente náutico

Supuesto didáctico (ficticio). Un viernes por la mañana entra en el mostrador del centro un armador con las fotos del casco en el móvil. Tiene un velero de 10,2 m, casco de PRFV, y una varada reservada dentro de veinte días: dispone de dos semanas en seco y quiere pintar la obra viva y la cubierta. En las fotos se ven unas ampollas pequeñas junto a la línea de flotación y el antideslizante gastado. Pide una lista de producto y una fecha de botadura para organizarse.

Detrás espera el responsable de compras de un varadero que necesita antifouling para seis embarcaciones y pregunta por precio y disponibilidad. Los dos traen una necesidad real, pero ninguno trae todavía los datos que permitirían decidir el sistema. Esta lección trabaja la conversación que va antes de recomendar y el momento exacto en que hay que parar y derivar.

### Qué vas a poder hacer al terminar

Entrevistar a un cliente náutico para reunir los datos que condicionan la recomendación —embarcación, material, zona, agua, uso, historial y tiempo de varada—, distinguir lo que se puede proponer en el mostrador de lo que exige inspección o criterio técnico, y derivar con un parte útil a dirección técnica, varadero o fabricante.

- Hecho verificado: consta en la norma, la ficha técnica o la etiqueta citada.
- Buena práctica: método razonado de entrevista y diagnóstico; no es, por sí solo, una política de Pinturas Especializadas.

- Procedimiento pendiente: acuerdos con varaderos, plazos, portes, garantías y responsables que debe confirmar dirección técnica.
- Supuesto didáctico: las situaciones marcadas como ficticias sirven para practicar; no son datos de la empresa ni de un cliente real.

### 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: Los servicios y referencias del catálogo náutico: familias, formatos y fichas disponibles. El acuerdo con varaderos: condiciones, plazos, contención de residuos y quién aplica. Los criterios de garantía aplicables a productos náuticos y a trabajos de varada. Quién valora la ósmosis y con qué método: dirección técnica, varadero o perito externo. Los plazos de suministro, portes y disponibilidad de producto para una varada. Las restricciones ambientales de cada puerto y el procedimiento de gestión de residuos.

## 1 · Cuatro clientes, cuatro formas de decidir

En náutica, «cliente» no describe un solo papel. El **armador particular** es propietario y suele implicarse en el mantenimiento: decide con el presupuesto familiar, pero también con el vínculo emocional y con la prisa por volver al agua. El **capitán o patrón** puede no ser propietario: responde ante el armador, planifica la temporada y valora cumplimiento, seguridad y fechas. El **varadero** compra para un proceso industrial: le importan el rendimiento por embarcación, la compatibilidad con su método, la gestión de residuos y que el producto llegue a tiempo. El **mantenimiento de puerto o marina** trabaja sobre una flota: necesita criterios repetibles, stock y una solución que sirva a muchas esloras.

Los cuatro valoran el **plazo de varada**, pero no por la misma razón. Para el armador, cada día en seco es un día sin navegar y un coste de grúa o de amarre. Para el capitán, es una ventana de calendario que condiciona la temporada. Para el varadero, es capacidad de taller y una promesa que no controla del todo el proveedor. Para mantenimiento, es continuidad del servicio.

Por eso la misma pregunta —«¿qué antifouling me llevo?»— significa cosas distintas. **Decidir bien empieza por saber quién decide, quién aplica y qué fecha tiene delante.**

## Quién decide y qué valora en una varada

| Perfil                  | Qué decide                  | Qué valora                     | Qué cambia en la entrevista              |
|-------------------------|-----------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|
| Armador particular      | Uso, presupuesto y estética | Precio, plazo y confianza      | Quién aplica y cuánto tiempo tiene       |
| Capitán o patrón        | Operación y cumplimiento    | Fechas, seguridad y normativa  | Uso real, puerto y exigencia del armador |
| Varadero                | Proceso y capacidad         | Rendimiento, residuos y plazos | Producto compatible con su método        |
| Mantenimiento de puerto | Flota y continuidad         | Consistencia y stock           | Muchas esloras y criterios comunes       |

Esquema didáctico. Los perfiles pueden solaparse: un armador puede ser también patrón y comprador.

*El mismo producto, cuatro lógicas de compra: la entrevista identifica quién decide y con qué plazo.*

### 1. Un armador entra y pide «antifouling azul para un velero de 10 metros, el más barato». ¿Cuál es la primera respuesta correcta?

- ☐ Darle el bote azul más barato: ya sabe lo que quiere.
- ☐ Preguntar por el antifouling anterior, el uso y la varada antes de proponer.
- ☐ Ofrecerle el antifouling más caro, que siempre protege más.
- ☐ Remitirle al varadero sin recoger ningún dato.

## 2 · La entrevista como diagnosis: los datos que cambian todo

La entrevista náutica se parece más a una inspección de recepción que a un catálogo. Se pide en un orden y se explica por qué se pide, porque cada respuesta estrecha el sistema posible.

- **Eslora y tipo de embarcación.** No es lo mismo una lancha abierta, un velero de crucero, una semirrígida o un pesquero. Cambian la superficie, el acceso, la cantidad de producto y el uso. La UNE-EN ISO 8666 define los datos principales de embarcaciones pequeñas (eslora, manga, calado, desplazamiento): sirve para registrar magnitudes con el mismo criterio, no para diagnosticar.

- **Material del casco.** PRFV, madera, aluminio o acero. El PRFV puede absorber agua y ampollarse; la madera exige flexibilidad y respeto de las juntas; el aluminio sufre

corrosión galvánica si el antifouling lleva cobre; el acero necesita un sistema anticorrosivo antes del antifouling.

- **Zona afectada.** Obra viva (bajo la flotación), obra muerta (costados sobre la flotación), cubierta, bañera o interior. Cada zona tiene exposición, preparación y acabado distintos. Una cubierta antideslizante no se resuelve con pintura de interior.
- **Agua dulce o salada.** Cambian la presión de incrustación, las especies y la limpieza. Un barco que navega en ambas aguas no se trata igual que uno que solo sale al mar.
- **Uso.** Navegación, fondeo prolongado, invernada, regata ocasional. El uso define cuánto se mueve el casco y qué tipo de antifouling tiene sentido.
- **Historial de mantenimiento.** Qué producto se aplicó, cuándo, cuántas manos y con qué resultado. Es el dato que más veces falta y el que más cambia la recomendación.
- **Exposición y tiempo disponible en seco.** Días reales de varada, clima, humedad, quién aplica y cuándo se botará. Marca qué trabajos caben y cuáles no.

**No se rellena un hueco con una suposición.** «No lo sé» es un dato: se anota como pendiente y se explica qué falta para poder decidir.

### Los seis bloques de la entrevista náutica

#### Embarcación

Eslora, manga, calado y tipo. Define superficie, acceso y cantidad.

#### Material

PRFV, madera, aluminio o acero. Cambia el sistema y la preparación.

#### Zona

Obra viva, obra muerta, cubierta, bañera o interior. Cada una tiene su sistema.

#### Agua y uso

Dulce o salada; navegación, fondeo o invernada. Cambia la exigencia.

#### Historial

Antifouling anterior, manos, años y resultado. Sin dato no hay compatibilidad.

#### Tiempo en seco

Días de varada, clima y quién aplica. Marca lo que se puede hacer.

Esquema didáctico. Lo que no se sabe se escribe «pendiente» y se explica al cliente.

*Cada dato cierra una puerta: sin ellos, la recomendación se convierte en una apuesta.*

**2. Antes de recomendar se registran la \_\_\_\_\_ y el tipo de embarcación; el \_\_\_\_\_ del casco; la zona afectada; si navega en agua \_\_\_\_\_ o salada; el uso previsto; el historial de \_\_\_\_\_ y los días disponibles en seco.**

### 3 · Seis preguntas que cambian la recomendación

Hay preguntas que no son de cortesía: cambian la familia de producto, la preparación o la decisión de derivar. Conviene tenerlas presentes y no cerrar la conversación hasta

haberlas hecho.

**1. ¿Hay ampollas, humedad o zonas blandas?** Si hay ampollas activas, líquido o delaminación, no estamos ante un problema de acabado. Se para la recomendación y se deriva a inspección. **2. ¿Qué antifouling lleva y cuándo se aplicó?** La compatibilidad depende de la matriz del producto anterior y de su estado. Sin ese dato no se puede asegurar que una nueva capa agarre o que el sistema funcione. **3. ¿Se pinta cada año o han pasado varias temporadas?** La acumulación de capas cambia el espesor y puede obligar a lijar o decapar; también explica un antifouling que «ya no trabaja». **4. ¿Qué exige el varadero?** Algunos talleres tienen productos admitidos, métodos de lijado con contención, horarios y seguros. El varadero puede rechazar un sistema que no encaja en su proceso. **5. ¿Cómo y a qué velocidad navega?** Un velero de regata, un crucero que pasa meses fondeado y una lancha de trabajo no renuevan igual la película. **6. ¿Qué restricciones ambientales tiene el puerto?** El lavado y lijado de antifouling genera residuos; cada puerto o marina fija condiciones de contención, recogida y productos admitidos.

Ninguna de estas respuestas se inventa. Cuando el cliente no la sabe, se anota como pendiente y se le dice qué necesita averiguar y con quién.

### Seis preguntas que cambian la recomendación

1

¿Hay ampollas, humedad o zonas blandas en el casco?

2

¿Qué antifouling lleva y cuándo se aplicó por última vez?

3

¿Se pinta cada año o han pasado varias temporadas?

4

¿Qué exige el varadero en método, residuos y plazos?

5

¿Cómo navega y a qué velocidad: regata, crucero o fondeo?

6

¿Qué restricciones ambientales tiene su puerto o marina?

Esquema didáctico. La respuesta «no lo sé» se registra como pendiente, no se sustituye por una suposición.

*Seis preguntas que separan una recomendación informada de una venta a ciegas.*

### 3. Une cada pregunta con lo que cambia en la recomendación.

|    |                                            |       |
|----|--------------------------------------------|-------|
| 3. | ¿Hay ampollas o humedad en el casco?       | ----- |
| 3. | ¿Qué antifouling lleva y cuándo se aplicó? | ----- |
| 3. | ¿Cuántos años han pasado y cuántas manos?  | ----- |
| 3. | ¿Qué exige el varadero?                    | ----- |
| 3. | ¿Navega o pasa largas temporadas fondeado? | ----- |
| 3. | ¿Qué restricciones tiene el puerto?        | ----- |

**Opciones:** Parar y derivar: no se resuelve pintando · Familia, preparación y compatibilidad · Acumulación, lijado o decapado · Método, residuos y producto admitido · Tipo de antifouling y renovación · Contención, residuos y producto permitido

### 4 · Lo que no se decide en el mostrador

El mostrador puede entrevistar, ordenar datos, explicar diferencias y preparar una propuesta condicionada. No puede convertir una foto en un diagnóstico. Hay cuatro decisiones que no le corresponden.

**Diagnóstico de ósmosis.** Las ampollas del PRFV pueden deberse a agua absorbida, a una reparación mal cerrada o a un problema de gelcoat. Confirmarlo exige inspección, medición de humedad y, a menudo, abrir alguna ampolla. Una foto no basta y un «parece ósmosis» dicho en el mostrador condiciona toda la varada.

**Espesores.** El espesor de la película seca y el número de capas reales no se estiman a ojo. Se miden con equipo y método; de ello depende lijar, decapar o aplicar un sistema nuevo.

**Compatibilidad entre antifouling y matriz.** Que dos productos sean «antifouling» no significa que puedan aplicarse uno sobre otro. La ficha del fabricante y el historial del casco mandan. Cambiar de familia sin preparación puede provocar desprendimientos en pocas semanas.

**Trabajos estructurales.** Quilla, timón, delaminación, grietas, óxido estructural o corrosión profunda en aluminio no se tapan con pintura. Necesitan varadero, fabricante o dirección técnica.

**Hecho verificado:** los antifouling son biocidas y su comercialización y uso se rigen por el Reglamento (UE) 528/2012 y por la etiqueta del producto autorizado. El mostrador no puede recomendar un uso distinto del que autoriza la etiqueta.

La derivación útil no es «vaya usted al varadero»: es entregar un parte con la embarcación, el material, la zona, los datos recogidos, lo que falta y la pregunta concreta. **Dirección técnica** valora el sistema y la compatibilidad; el **varadero**

inspecciona, prepara y aplica; el **fabricante** aporta ficha vigente y criterio sobre su producto.

## Decidir en el mostrador frente a derivar con criterio

frente a

### Decidir sin datos

Se mira la foto y se sentencia. Se elige por color o precio. Se promete fecha y producto. Riesgo: varada perdida y cliente sin respuesta.

### Documentar y derivar

Se recoge embarcación, material y zona. Se anota el historial y lo que falta. Se formula una pregunta concreta. Queda un parte que permite decidir.

Esquema didáctico. Derivar no es cerrar la venta: es mantenerla abierta con fundamento.

*La diferencia no es vender menos: es no vender lo que todavía no se puede sostener.*

#### 4. Con una foto del casco y la marca del antifouling anterior se puede confirmar en el mostrador si hay ósmosis y qué producto aplicar.

☐ Verdadero

☐ Falso

## 5 · Señales de alarma: cuándo parar la venta

Hay señales que convierten una consulta de pintura en un caso técnico. No todas se ven en una foto, pero muchas se detectan con tres preguntas y una mirada al casco.

- **Ampollas con líquido, delaminación o zonas blandas.** Pueden indicar agua dentro del laminado. Vender antifouling para «taparlas» es perder la varada y la confianza.
- **Grietas que siguen la quilla, el timón o los refuerzos.** Sugieren movimiento o daño estructural; no se corrigen con masilla y pintura.
- **Óxido que supura o picaduras profundas en aluminio.** El acero y el aluminio exigen tratamiento anticorrosivo y vigilancia de la corrosión galvánica.
- **Tornillos de quilla con movimiento, agua en la sentina o reparaciones recientes sin parte.** Son datos que el varadero debe ver antes de pintar.
- **Antifouling desconocido y varias capas acumuladas.** Sin historial no se puede asegurar compatibilidad ni espesor.
- **Prisa incompatible con el trabajo.** «Una mano y al agua» en un casco que necesita preparación es una señal de alarma, no un argumento de venta.

Cuando aparece una de estas señales, la conversación cambia de objetivo: ya no se trata de elegir color, sino de **proteger al cliente de una solución que no va a funcionar**. Se para la recomendación, se describe lo observado, se explica el límite y

se deriva por escrito. Si el cliente insiste, se mantiene la misma respuesta: no se vende como solución lo que es un problema pendiente de diagnosticar.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE  
EN LUMBRE

### 5. Protocolo de parada en cuatro pasos



ACTIVIDAD INTERACTIVA  
DISPONIBLE EN LUMBRE

### 6. Cinco frases de una entrevista náutica. Marca las que no se sostienen.



## 6 · Errores frecuentes y su consecuencia

Los errores de la entrevista náutica no suelen ser de mala fe: son atajos que ahorran cinco minutos y cuestan una varada.

**Recomendar por color o precio.** El color es una preferencia y el precio una restricción, pero ninguno dice si el producto sirve para ese casco, ese uso y ese tiempo en seco. La consecuencia es un antifouling que no rinde o que se desprende.

**Ignorar el antifouling previo.** Sin saber la familia, las manos y los años transcurridos no se puede hablar de compatibilidad ni de espesor. La consecuencia aparece semanas después: levantamiento de capas, lijado de urgencia y una botadura retrasada.

**Prometer fechas de varada.** El mostrador no controla la grúa, el clima, la disponibilidad del taller ni el secado. Prometer una fecha convierte una estimación en un compromiso incumplido. Se puede prometer el proceso y el parte, no el día de botadura.

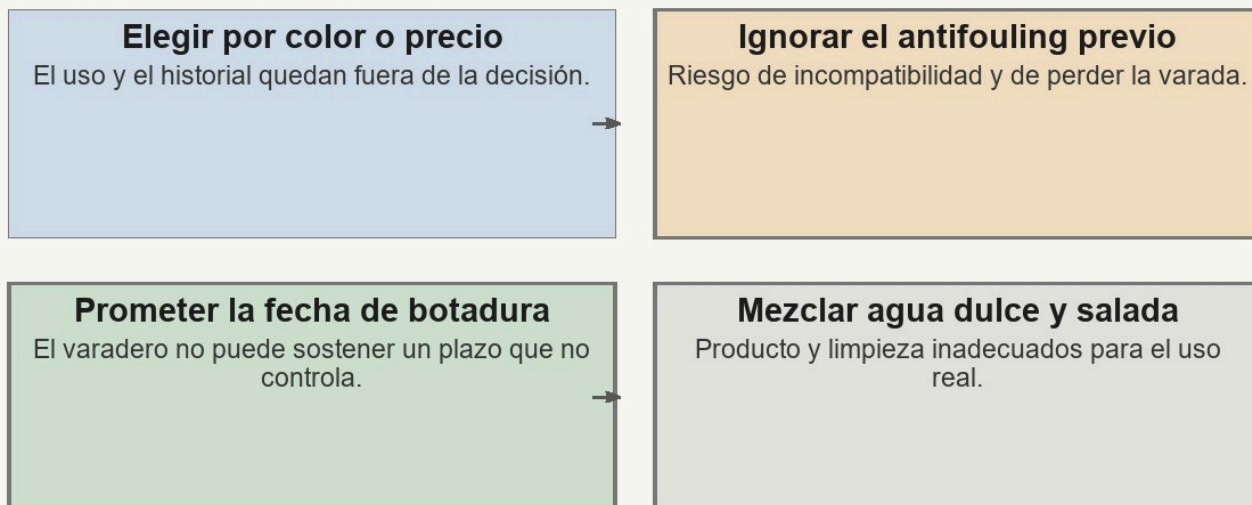
**Mezclar agua dulce y salada.** La incrustación, la limpieza y el tipo de producto cambian. Un barco que navega en ambas aguas necesita un criterio que no se improvisa con la etiqueta de «agua salada».

**Usar el producto de una zona en otra.** La cubierta exige antideslizante y resistencia a UV; el interior, bajo olor y resistencia a humedad; la obra viva, antifouling. Intercambiarlos es un error de sistema, no de marca.

**Tratar la ósmosis como estética.** Tapar ampollas para que el casco «se vea bien» solo retrasa el problema y puede agravarlo. **Olvidar el aluminio y el cobre.** Un

antifouling con cobre sobre aluminio puede acelerar la corrosión; el sistema debe ser compatible con el material.

## Del atajo en el mostrador al problema en la varada



Esquema didáctico. El atajo se toma en el mostrador; la consecuencia se paga en el agua.

*Cada atajo tiene una factura posterior: el flujo muestra dónde se paga.*

## 7. Clasifica cada actuación de la entrevista náutica.

### Elementos:

- Qué antifouling lleva y cuándo se aplicó.
- El tipo de agua y el uso previsto.
- Los días reales de varada y quién aplica.
- Una grieta estructural o un timón con juego.
- Ampollas activas con líquido en la obra viva.
- El espesor de la película seca.
- Diagnosticar ósmosis con una foto.
- Confirmar compatibilidad sin ficha ni historial.
- Prometer la fecha de botadura.

|                    |       |
|--------------------|-------|
| <b>Se pregunta</b> | . . . |
| <b>Se deriva</b>   | . . . |
| <b>No se hace</b>  | . . . |

## 7 · Ejemplo resuelto: el velero de 10 m y una varada de dos semanas

**Supuesto didáctico (ficticio).** Nicolás R. entra en el mostrador del centro con un velero de crucero de 10,2 m de eslora total, 3,4 m de manga y 1,7 m de calado, casco de PRFV. Navega en agua salada unas cuarenta jornadas al año, con alguna regata de club; el resto del tiempo queda amarrado. La última varada fue hace dos años: pintó con un antifouling azul de una marca que no recuerda y cree que dio dos manos. Tiene reservados catorce días de varada a partir del 18 de mayo y quiere pintar obra viva y cubierta. El varadero exige reserva, contención del lijado y un producto admitido. En las fotos se ven ampollas pequeñas junto a la línea de flotación y el antideslizante gastado.

**Lo que se recoge.** Embarcación, material, zonas, agua, uso, historial aproximado, fechas y exigencia del varadero. **Lo que falta.** La familia exacta del antifouling anterior, el número real de capas, si las ampollas tienen líquido, la humedad del laminado, los espesores, los productos admitidos por el varadero, quién aplica y el sistema previsto para cubierta.

**Lo que se decide.** Que no se puede confirmar ósmosis ni compatibilidad desde el mostrador, y que la fecha de botadura no se promete. **Lo que se propone.** Un parte con los datos y las preguntas concretas: dirección técnica valora el sistema y la compatibilidad; el varadero inspecciona las ampollas y confirma el método; el fabricante aporta la ficha vigente del producto. La lista de pintura se prepara **condicionada** a ese diagnóstico, no antes. El cliente se va con un siguiente paso escrito y sin una fecha falsa.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE  
EN LUMBRE

### 8. La entrevista del velero, paso a paso



### 9. El armador insiste: quiere hoy la lista de pintura y la fecha de botadura. ¿Qué respuesta es correcta?

- ☐ Darle una lista cerrada y una fecha para no perder la venta.
- ☐ Recoger los datos, señalar lo que falta y derivar ósmosis, compatibilidad y plazo.
- ☐ Venderle el antifouling más caro y dejar que el varadero decida.
- ☐ Decirle que no tiene ósmosis porque las ampollas son pequeñas.

## Herramienta de trabajo: guion de entrevista náutica

Se abre al inicio de la conversación y se completa con el cliente delante. Cada bloque separa el dato de la decisión y deja escrito qué falta y a quién corresponde.

*Modelo didáctico. Servicios, plazos, portes y garantías deben validarse con dirección técnica.*

| Bloque       | Pregunta                                                          | Para qué sirve                                  | Límite                                           |
|--------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Quién decide | ¿Es armador, capitán, varadero o mantenimiento?<br>¿Quién aplica? | Saber quién compra y quién responde del trabajo | No se asume que quien pide es quien decide       |
| Embarcación  | ¿Eslora, manga, calado y tipo?                                    | Calcular superficie, acceso y cantidad          | Los datos del cliente se contrastan con la ficha |
| Material     | ¿PRFV, madera, aluminio o acero?                                  | Elegir familia de productos y preparación       | El material declarado no sustituye la inspección |
| Zona         | ¿Obra viva, obra muerta, cubierta, bañera o interior?             | Definir sistema por zona                        | No se traslada un producto de una zona a otra    |
| Agua         | ¿Navega en agua salada, dulce o ambas?                            | Ajustar antifouling y limpieza                  | Cada puerto y cada uso cambian la exigencia      |
| Uso          | ¿Navegación, fondeo, invernada o regata?                          | Elegir el comportamiento del antifouling        | La velocidad y las horas de navegación importan  |
| Historial    | ¿Qué antifouling, cuándo, cuántas manos y con qué resultado?      | Valorar compatibilidad y acumulación            | Sin dato no se asegura compatibilidad            |
| Estado       | ¿Ampollas, grietas, delaminación, óxido o corrosión?              | Detectar señales de parada                      | No es un diagnóstico: es una observación         |
| Varada       | ¿Cuántos días, en qué varadero y con qué medios?                  | Acotar alcance y plazo real                     | La fecha la confirma el varadero                 |
| Puerto       | ¿Restricciones de lavado, lijado y residuos?                      | Cumplir las condiciones del puerto              | Cada marina fija sus normas                      |
| Cierre       | ¿Qué falta, quién lo aporta y cuándo se revisa?                   | Dejar un siguiente paso verificable             | No se promete resultado ni fecha                 |

### Cómo usarla

Si un campo no se puede completar, se escribe «pendiente» y se explica qué falta. Un guion incompleto y honesto vale más que uno relleno con suposiciones.

## Repaso activo

ACTIVIDAD  
INTERACTIVA  
DISPONIBLE EN  
LUMBRE

### 10. Memoria: dato náutico y consecuencia

Empareja cada concepto con lo que cambia en la entrevista o en la recomendación.



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN  
LUMBRE

### 11. Tarjetas de entrevista náutica



ACTIVIDAD INTERACTIVA  
DISPONIBLE EN LUMBRE

### 12. Chequeo: ¿sabes entrevistar al cliente náutico?



## Para dominar este tema

Entrevistar al cliente náutico es **diagnosticar antes de recomendar**. El armador, el capitán, el varadero y el mantenimiento de puerto deciden con lógicas distintas, pero todos comparten una variable: el plazo de varada. La entrevista identifica quién decide, quién aplica y qué fecha hay delante.

Los datos que cambian la recomendación son concretos: eslora y tipo, material del casco, zona afectada, agua dulce o salada, uso, historial de mantenimiento, exposición y tiempo en seco. Sin el antifouling anterior y sin el estado real del casco no hay compatibilidad posible; sin los días de varada no hay alcance posible. Lo que no se sabe se escribe como pendiente.

El mostrador no diagnostica ósmosis, no mide espesores, no decide compatibilidades entre matrices ni resuelve trabajos estructurales. Puede describir, documentar, explicar y derivar con un parte que contenga la embarcación, los datos, lo que falta y una pregunta concreta. Dirección técnica, varadero y fabricante son las rutas naturales.

Cuando aparecen ampollas activas, grietas, delaminación, corrosión estructural o una prisa incompatible con la preparación, se para la venta. No es perder un cliente: es evitar una varada fallida. **El antifouling es un biocida regulado: la etiqueta y la ficha vigente mandan, y ninguna certificación de Pinturas Especializadas sustituye la autorización del producto ni la inspección del varadero.**

- Fichas técnicas de fabricantes náuticos del mercado (International, Hempel, Jotun, entre otros), consulta 2026-10: fuente operativa para familia de antifouling, preparación, compatibilidad, rendimiento y tiempos. La ficha vigente del producto prevalece sobre cualquier resumen interno.
- Reglamento (UE) 528/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2012, sobre la comercialización y el uso de los biocidas (DOUE L 167), consulta 2026-10: los antifouling son biocidas y su uso debe ajustarse a la autorización y a la etiqueta.
- UNE-EN ISO 8666, embarcaciones pequeñas: datos principales (AENOR/ISO), consulta 2026-10: vocabulario para eslora, manga, calado y desplazamiento; no es un protocolo de inspección ni un criterio de garantía.
- Guías de varadero y normas ambientales de puertos deportivos, consulta 2026-10: el lavado, lijado y retirada de antifouling exigen contención y gestión de residuos; cada instalación fija sus condiciones y productos admitidos.

## Para mirarlo de otra manera

### El práctico no gobierna: aconseja

Cuando un barco entra en puerto, el práctico sube a bordo, conoce la maniobra y asesora al capitán. No le quita el mando ni responde de la carga: aporta criterio local y una ruta segura. En el mostrador pasa algo parecido. Tú conoces el producto, las preguntas y los límites; el armador decide y el varadero ejecuta. La entrevista es tu practicaje: ordena el caso y evita que el barco entre a ciegas.

#### Una pregunta que ordena

«¿Qué necesita saber el varadero para no perder la varada?» Si la respuesta cabe en un parte con datos y una pregunta concreta, la entrevista va bien encaminada.

### La entrevista en cinco minutos de mostrador

1. Identifica quién decide y quién aplica.
2. Pide embarcación, material, zona, agua y uso.
3. Pregunta por el antifouling anterior y los años transcurridos.
4. Busca señales de alarma: ampollas, grietas, óxido o corrosión.
5. Anota los días de varada y lo que exige el varadero.
6. Cierra con lo que falta, quién lo aporta y a quién se deriva.

#### La prisa no es un dato técnico

Que el cliente tenga la varada la semana que viene no autoriza a saltarse preguntas. Un parte incompleto se puede completar; una capa incompatible hay que levantarla.

### Referencia curricular

**Materia:**

Náutica · Entrevista y diagnóstico de mostrador

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



<https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/la-entrevista-al-cliente-nautico>

Material educativo generado desde Lumbre · [lumbre.lat](https://lumbre.lat)