LUMBRE

Localizar la referencia correcta

Materia: Presupuestos, pedidos y documentación · Pinturas Especializadas

31/10/2026

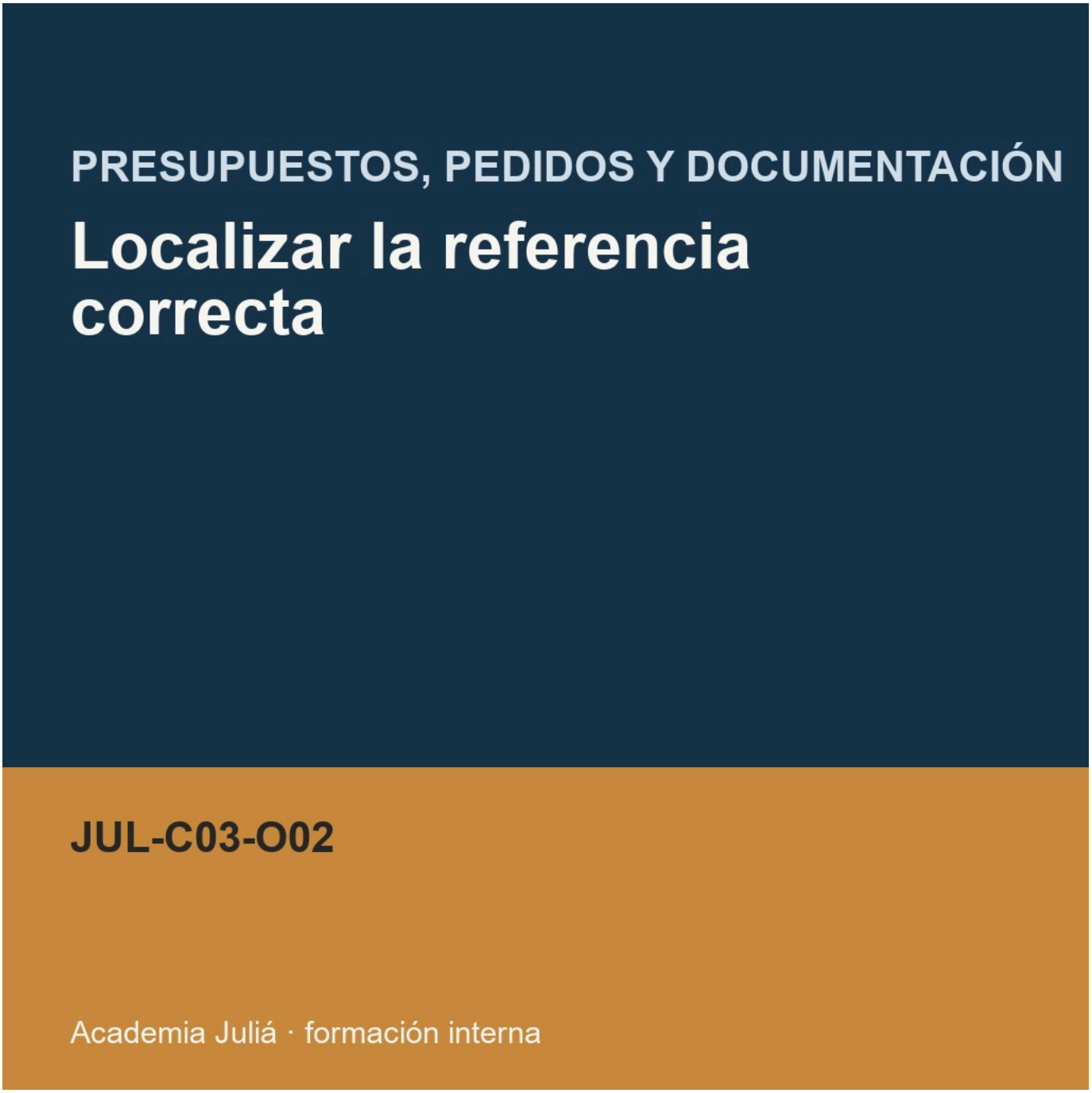
Antes de empezar

Objeto de formación interna sobre la localización de referencias en mostrador: qué es una referencia y qué es una variante, cómo se lee un código por partes, qué confirma cada documento del cliente, qué significa que algo esté disponible y qué exige una sustitución. Incluye el caso de tres productos parecidos, un caso de sustitución validada y una ayuda de una pantalla. Los códigos son ficticios: el catálogo real y los criterios internos quedan pendientes de validación de la empresa.

QUÉ APRENDERÁS

- Identificar sin ambigüedad la referencia que pide el cliente: leer el código tramo a tramo, confirmar denominación, gama de uso, acabado, color y formato, buscar en el catálogo y no en la memoria, distinguir lo que está de lo reservado o pendiente y tratar toda sustitución con validación técnica y aceptación escrita, sin asumir equivalencias por parecido.

Localizar la referencia correcta



Una referencia mal leída no es una errata: es otro bote, otro presupuesto y otra pared pintada. Portada de identidad de la Academia de Pinturas Especializadas (formación interna).

Llega un cliente y dice «el de siempre, blanco, mate, cuatro litros». En el papel garabateado que trae se lee un código que puede terminar en 04 u 08. Dos minutos después estás vendiendo un producto que no es el que pidió: misma familia, mismo color, otro acabado o otro formato. Nadie ha actuado de mala fe y, sin embargo, el pedido está mal.

Localizar una referencia no es saberse el catálogo de memoria: es un **gesto verificable**, que se puede enseñar, practicar y comprobar. Consiste en leer el código

por partes, confirmar con el cliente los campos que lo componen —denominación, gama de uso, acabado, color y tamaño del envase—, buscar en el **catálogo** y no en el recuerdo, y distinguir lo que **está** de lo que está reservado, pendiente o simplemente no existe. Y cuando lo pedido no está, la salida no es la referencia parecida: es una **sustitución con validación técnica y aceptación escrita**, o no hacer ninguna.

Este objeto enseña ese gesto de mostrador. No enseña tu catálogo: **la empresa no ha entregado sus familias, sus códigos ni su sistema de consulta**, así que todo lo que aquí tiene pinta de código es un **esquema ficticio y rotulado** (plan §7). Lo que sí es tuyo desde el primer día es la manera de preguntar, de leer y de confirmar.

> *Una referencia no se parece: es igual o no es.*
>
> — Regla de este objeto. El parecido de nombre, de color de envase o de foto no autoriza a dar un producto por otro (límite del plan §7).

> **Dependencia interna pendiente**
>
> Este objeto enseña a desambiguar y a confirmar, no el catálogo de la casa. Faltan por confirmar con la empresa (plan §5.3): (1) el **catálogo real** con sus familias, sus códigos y el orden de sus variantes; (2) el **criterio de sustitución** admitido y **quién lo valida técnicamente**; (3) **cómo se consulta la disponibilidad** en su sistema y qué estados de existencias admite; (4) si existe un **formato de registro** para una referencia no localizada. Ningún código, pantalla, precio, parámetro ni dato de cliente de este objeto es real: son supuestos didácticos rotulados. Hasta que la casa valide esos cuatro puntos, el alumno aplica el procedimiento general y escala la duda; no la resuelve por su cuenta.

1 · Qué es una referencia y qué no es

Empieza por las palabras, porque buena parte de los errores de mostrador son errores de vocabulario. Una **referencia** es el identificador con el que un pedido se puede reproducir dentro de un año: si el código es correcto, el producto es correcto. Una **variante** es cada decisión que genera un código distinto: gama de uso, base, acabado, tamaño de envase, color. Dos productos de la misma familia con dos variantes distintas son **dos productos**, no «el mismo en otra versión».

Y hay una distinción que conviene tener clara, porque separa este objeto del siguiente: la referencia **identifica** el producto; lo que el producto rinde, seca o admite se lee en

su ficha técnica (JUL-C04-O06). Quien confunde las dos cosas empieza a prometer con datos que no ha mirado.

- REFERENCIA: el identificador completo con el que se pide y se anota el producto. Incluye producto, variante y formato.
- FAMILIA: el tipo de producto (una plástica, un esmalte, un barniz). La familia agrupa: no identifica.
- VARIANTE: cada decisión que crea un código nuevo: gama de uso, base, acabado, formato, color.
- DENOMINACIÓN: el nombre con el que el fabricante llama al producto. Sirve para buscar; no para dar nada por equivalente.
- FORMATO / ENVASE: la capacidad del bote y el número de botes. Un formato distinto cambia la cuenta y a veces cambia el producto.
- ACABADO: mate, satinado, brillo. Dos acabados con el mismo nombre son dos referencias distintas.
- COLOR: se declara por su denominación, no por una foto ni por una pantalla (plan §7).
- DISPONIBILIDAD: lo que se puede entregar hoy, frente a lo reservado, lo pendiente de recibir y lo que no está en catálogo.

Las seis frases que convierten un pedido en otro producto

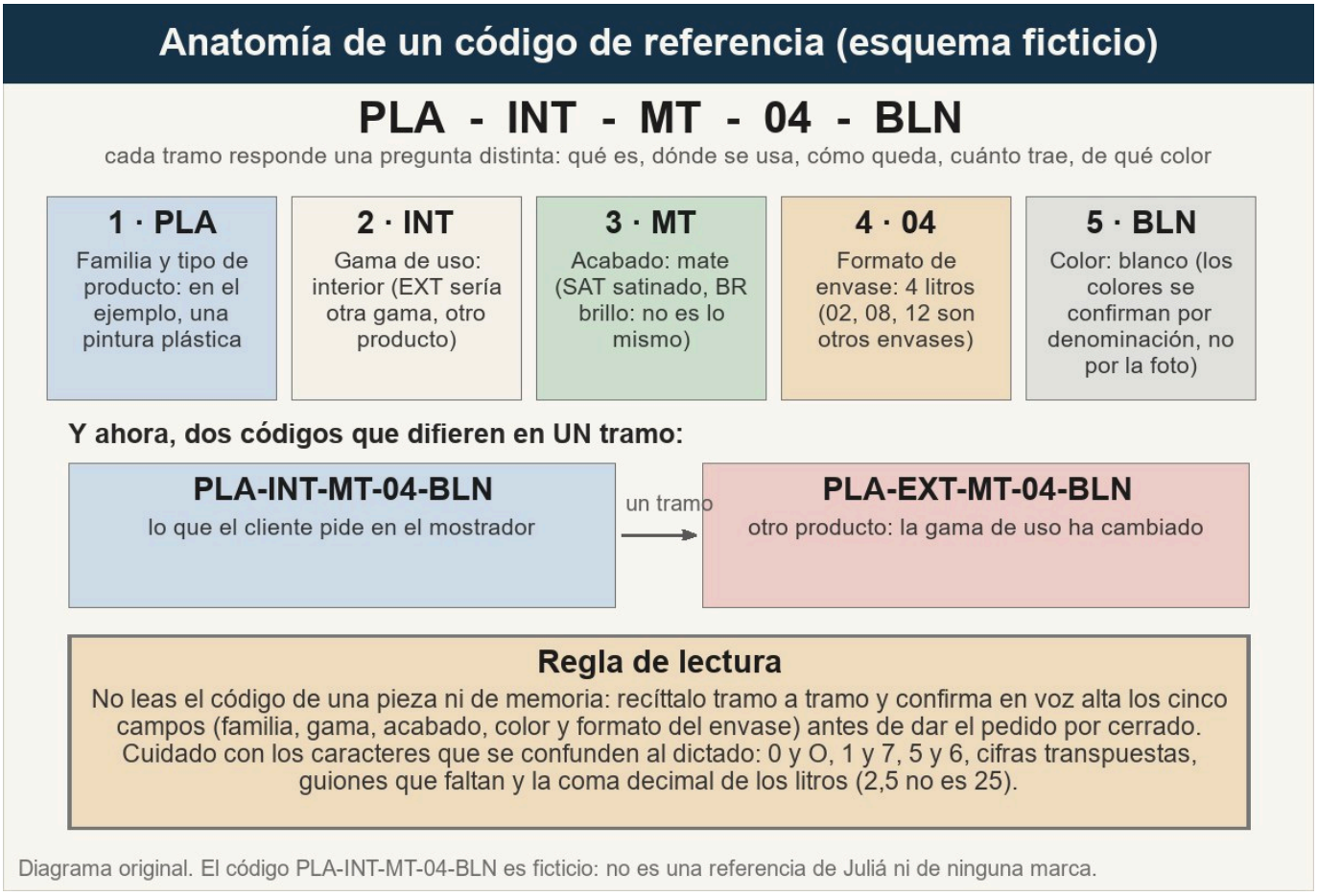
Lo que se dice en el mostrador	Qué es en realidad	Qué provoca en el pedido
«Es el mismo, solo que en grande»	Otro formato: otra referencia y otra cuenta de envases	Sobra o falta material y el presupuesto sale distinto
«Blanco es blanco»	El blanco de la gama interior no es el de la exterior ni el del otro acabado	Se pinta interior con producto de intemperie, o al revés
«Mate o satinado, da igual»	Dos acabados: dos referencias y a menudo dos precios	Reclamación por brillo y por resistencia a la limpieza
«Lo tengo en la cabeza»	La web de la casa anuncia un surtido de más de 1.500 referencias	Se vende el recuerdo, no lo que pidió el cliente
«Con la foto del móvil vale»	La foto no garantiza tono, brillo ni acabado	Color distinto del esperado y devolución
«Total, es la misma marca»	Marca y familia no identifican: identifica el código completo	Error en preparación y en la entrega

> **«Igual» no es «se parece»**
>
> Dos referencias son iguales cuando coinciden en denominación, gama de uso, acabado, color y formato. Si falta uno de los cinco, no es el mismo producto: es una decisión que alguien tiene que tomar y anotar. Y esa decisión, casi nunca, la puede tomar solo quien está en el mostrador.

2 · Leer el código por partes

Un código de referencia no es una contraseña: es una **frase abreviada** en la que cada tramo responde una pregunta. No lo leas de una pieza ni intentes reconocerlo de vista: recíttalo tramo a tramo, como se deletrea un número de teléfono. En el esquema ficticio de este objeto, PLA-INT-MT-04-BLN se lee: familia PLA, gama INT (interior), acabado MT (mate), formato 04 (cuatro litros), color BLN (blanco). Cinco tramos, cinco preguntas, cinco oportunidades de fallar.

La figura desmonta el código y marca qué decide cada tramo. El esquema está **inventado para el ejercicio**: tu casa tendrá otra estructura, otro orden y otros prefijos. Lo que no cambia es el gesto de partirlo.



Anatomía de un código, con un esquema ficticio. Cada tramo responde una pregunta: qué producto es, dónde se usa, cómo queda, cuánto trae y de qué color. Cambiar un tramo cambia el producto, aunque el resto sea idéntico.

1. DENOMINACIÓN Y FAMILIA: qué producto es. Aquí se descarta lo que ni siquiera es de la familia pedida.
2. GAMA DE USO: interior o exterior, base agua o disolvente, uso ordinario o reforzado. Es la variante que más se pasa por alto.
3. ACABADO Y BRILLO: mate, satinado, brillo. Cambia el aspecto y la limpieza, y cambia la referencia.
4. COLOR: por su denominación exacta, nunca por una foto ni por lo que se ve en una pantalla.
5. FORMATO: litros o kilos por envase y número de envases. Aquí un solo dígito cambia la factura.

Y al dictado, cuidado con los caracteres que se confunden: la **ocho** y la **cero**, la **eme** y la **ene**, la **uno** y la **siete**, el **cero** y la **ele**. Una coma decimal perdida convierte 2,5 litros en 25; un guion que falta convierte una variante en una errata. Cuando leas un código en voz alta, hazlo en grupos de dos o tres caracteres y pide que te lo repitan, no que te lo asientan. Si el código está escrito a mano y una cifra es dudosa, esa cifra es dudosa: trátala como tal y compruébala con otra fuente (etiqueta, pedido anterior, catálogo).

> **Un dígito no es un matiz**
> «04» y «08» difieren en un carácter y en el doble de producto. «MT» y «SAT» difieren en tres y en el acabado de toda una pared. La gravedad del error no se mide en caracteres cambiados, sino en lo que el cliente va a pintar con eso. Por eso cada campo se confirma y no se infiere.

3 · Las variantes que cambian el producto

Hay seis familias de variantes que explican casi todos los pedidos mal localizados en una tienda de pintura. Reconocerlas te permite **preguntar en el sitio correcto** en lugar de hacer veinte preguntas genéricas. La tabla las ordena por la pregunta que hay que hacer y por lo que cuesta equivocarse.

Variantes de una referencia: pregunta que hay que hacer y consecuencia del error

Variante	Pregunta que hay que hacer	Qué pasa si te equivocas
Gama de uso (interior / exterior)	¿Dónde se va a aplicar y a qué está expuesto?	Un producto de interior no resiste fuera: la reclamación llega a los meses
Base (agua / disolvente)	¿Sobre qué se aplica y con qué capa previa?	Incompatibilidad con el soporte o con lo ya pintado; reproceso
Acabado y brillo	¿Mate, satinado o brillo? ¿Qué se espera poder limpiar?	Aspecto distinto del pedido y diferencia de precio
Formato del envase	¿Cuántos litros por envase y cuántos envases?	Falta material o sobra; cambia el número de botes y el presupuesto
Color y tintometría	¿Denominación exacta del color y de qué gama se tintará?	Tono que no coincide: el color no se promete por foto (plan §7)
Versión o revisión del producto	¿Sigue existiendo esa referencia o fue sustituida por otra?	Se vende un producto descatalogado o se entrega un sustituto sin avisar

> **Interior y exterior no son «el mismo con otra etiqueta»**
> La gama de uso es la variante más confundida porque el bote, el nombre y el color son idénticos y solo cambia un tramo del código. No se resuelve mirando el envase: se resuelve preguntando dónde se aplica y confirmándolo en el catálogo.

4 · Buscar por catálogo, no por memoria

Aquí está la diferencia entre un mostrador fiable y uno simplemente amable. **La memoria no es una fuente**: guarda nombres, no códigos, y los nombres son justamente la parte que se parece. Busca siempre en el catálogo —en el formato que la casa tenga: libro, PDF, pantalla o muestrario— y anota lo que has encontrado, no lo que recuerdas. La propia web de la casa anuncia un surtido de más de 1.500 referencias: nadie las sostiene en la cabeza, y quien lo intenta acaba vendiendo la que recuerda mejor.

El catálogo responde a «qué existe y cómo se llama». Lo que el producto rinde o admite está en su ficha técnica, y lo que hay en la tienda, en la consulta de existencias: tres preguntas, tres fuentes. Este objeto cubre la primera; las otras dos se trabajan en JUL-C04-O06 y en el curso de existencias (JUL-C08-O01).

Qué confirma y qué no confirma cada señal que trae el cliente

Lo que trae el cliente	Qué te confirma	Qué NO te confirma
Un envase vacío o su etiqueta	Denominación, gama, acabado, formato y el código impreso	Que esa referencia siga en catálogo
El pedido o el albarán anterior	La referencia exacta con la que se le sirvió	Que esa referencia no haya cambiado ni se haya dado de baja
Una foto hecha con el móvil	Una idea aproximada del color y del soporte	El tono, el brillo ni el acabado reales: la pantalla distorsiona
El nombre comercial dicho de oído	Por dónde empezar a buscar	Nada: un nombre no identifica una referencia
«Ponme el de siempre»	Que hay un historial que consultar	Qué referencia y qué formato llevaba ese pedido
Una muestra física de color	El tono buscado, comparado en buenas condiciones	La gama, la base ni el acabado del producto

> **Repetir el código campo a campo**
>
> Cierra la búsqueda leyendo en voz alta los cinco campos y los envases: «plástica de gama interior, mate, blanco, bote de cuatro litros, dos botes». El cliente que asiente a un código no está confirmando nada; el que repite los cinco campos, sí. Cuesta diez segundos y es la comprobación que evita la devolución.

5 · Disponibilidad: qué significa «está»

Localizada la referencia aparece la segunda pregunta del mostrador, y también se responde por partes. «Está» puede significar cuatro cosas distintas que no son intercambiables —**está en tienda y a la vista**, **está registrado pero nadie lo ha visto**, **está reservado** para otro pedido, o **no está y hay que pedirlo**— y conviene nombrar una quinta: que la referencia ya no exista. Confundirlas produce las dos peores frases del comercio: «te lo doy ahora» cuando aún hay que localizarlo, y «no queda» cuando hay dos botes en otra ubicación.

Aquí tampoco se inventa una ruta: **cómo se consulta la disponibilidad en el sistema de la empresa y qué estados admite es una dependencia interna pendiente (§5.3)**. Lo que sí es firme es el criterio: no ofrezcas como disponible lo que no has visto ni te han confirmado, y no prometas una reposición sin fecha confirmada. El compromiso de plazos y las reservas se trabajan en JUL-C03-O04.

1. EN TIENDA Y A LA VISTA: lo has visto y lo puedes señalar. Solo esto puedes ofrecer como entrega inmediata.
2. REGISTRADO PERO NO LOCALIZADO: la hoja o el sistema dice que hay, pero nadie lo ha comprobado. Búscalo o pide que lo busquen antes de prometerlo.
3. RESERVADO O COMPROMETIDO: existe físicamente, pero pertenece a otro pedido. Es la diferencia entre existencia y disponibilidad.
4. EN TRÁNSITO O POR PEDIR: no está; puede venir. Sin fecha confirmada por la casa, es una posibilidad, no un plazo.
5. NO EN CATÁLOGO: la referencia no existe o ya no está. Aquí no se sustituye por cuenta propia: se escala, como marca la sección 6.

> **No ofrezcas el parecido como plan B**
>
> Cuando la referencia pedida no está, la tentación es proponer «algo igual» en el momento. Eso es una sustitución, y una sustitución sin validación técnica y sin aceptación escrita del cliente es un pedido servido mal con buena intención. Primero se localiza y se informa del estado real; después, si procede, se sustituye por el cauce de la sección 8.

6 · Cuando el código no existe

Hay tres situaciones en las que el código no aparece: está mal transcrito, la referencia cambió o fue dada de baja, o el cliente se refiere a un producto de otra marca o de otro canal. Las tres se resuelven con el mismo principio: **no improvises una referencia**.

Un código inventado entra en el pedido, en la preparación y en la factura, y después ya no hay forma de saber quién lo puso ni por qué.

1. NO RELLENES EL HUECO: la referencia más parecida no es una hipótesis de trabajo, es un error con forma de pedido.
2. PIDE LA SEÑAL DURA: el envase, la etiqueta, el pedido o el albarán anterior. Una foto nítida de la etiqueta vale más que veinte conjeturas.
3. REVISA EL HISTORIAL DEL CLIENTE: qué se le sirvió antes y con qué código. Con un cliente recurrente casi siempre hay un documento con el nombre exacto.
4. BUSCA POR FAMILIA Y FILTRO, NO POR NOMBRE: recorre la familia probable en el catálogo y compara los cinco campos; el parecido engaña y la diferencia se ve en el detalle.
5. ANOTA LA DUDA POR ESCRITO: qué pidió el cliente, qué has buscado, qué no has podido confirmar y qué queda pendiente. Una duda sin registro se convierte en un pedido inventado.
6. ESCALA A QUIEN PUEDA CONFIRMARLO: técnico o responsable. El circuito concreto de la casa es una dependencia pendiente de validación (§5.3).

> > **«Se lo apunto y ya veré si lo tenemos»**
> >
> > Salir del mostrador con una referencia dudosa sin decírselo al cliente es peor que admitir que aún no lo sabes. La frase correcta es honesta y corta: «no te lo confirmo ahora; lo compruebo en el catálogo y te llamo con la referencia exacta». Y después se cumple, con la duda registrada.

Reunido todo lo anterior, el recorrido completo cabe en seis gestos. La figura los ordena en el mismo orden en que se hacen en el mostrador: de la frase del cliente a la referencia confirmada, con la salida de la duda incluida.

Proceso general de localización de una referencia. El paso 6 es la puerta de seguridad: si el código no existe o la duda persiste, se registra y se escala; nunca se sustituye por parecido. El catálogo, las pantallas y el circuito de autorización concretos de la empresa están pendientes de validación (§5.3).

7 · El caso de los tres parecidos

Vamos a la evidencia de este objeto: tres productos que se parecen y un pedido. El cliente dice «el blanco de la plástica de siempre» y trae anotado PLA-INT-MT-04-BLN. En el catálogo ficticio del ejercicio aparecen tres referencias que encajan con esa frase oral: las tres son plásticas de interior blancas. La frase no las separa; solo las separan los campos. Uno de los tres es el pedido y los otros dos son dos errores distintos: uno cambia el acabado y el otro cambia el tamaño del envase.

Tres referencias parecidas: ¿cuál es la pedida?

Supuesto didáctico con códigos ficticios: mismo color y misma familia, tres productos distintos.

Campo	Producto A	Producto B	Producto C
Código	PLA-INT-MT-04-BLN	PLA-INT-SAT-04-BLN	PLA-INT-MT-12-BLN
Familia	plástica	plástica	plástica
Gama de uso	interior	interior	interior
Acabado	mate	satinado	mate
Formato	4 litros	4 litros	12 litros
Color	blanco	blanco	blanco
Si lo das por A	el pedido correcto	otro acabado	otro envase

Producto A = lo que el cliente pidió. B cambia el acabado; C cambia el tamaño del envase.

Qué hay que confirmar antes de dar el pedido

Los cinco campos se leen en voz alta y el cliente los asiente: familia, gama de uso, acabado, color y formato. Con dos de los tres códigos coincidentes no basta: los tres comparten familia, gama y color, y aun así son tres productos distintos.

Lo que NO decide el parecido

Ni el nombre comercial ni el color del envase equivalen a una referencia. Si A no está disponible, B y C no son «lo mismo»: cualquier sustitución exige validación técnica y aceptación escrita del cliente (circuito pendiente de validación, §5.3).

Códigos y datos ficticios, inventados para el ejercicio: no son referencias ni disponibilidad de Juliá.

Los tres productos del supuesto: comparten familia, gama y color y son tres referencias distintas. B cambia el acabado; C cambia el tamaño del envase. Todos los datos del cuadro son ficticios y están inventados para el ejercicio.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

1. Localización resuelta: tres referencias parecidas (supuesto ficticio)

8 · Sustituciones: validación técnica y aceptación escrita

Una **sustitución** es entregar un producto distinto del pedido. Sucede cuando la referencia no está, se ha descatalogado o el cliente acepta cambiarla. Es una operación legítima y habitual, y precisamente por eso tiene procedimiento: **dos condiciones que no se negocian** —validación técnica de que lo propuesto sirve para ese soporte, ese uso y esas condiciones, y aceptación escrita del cliente de que recibe otra cosa— y **un registro** del que alguien pueda dar cuenta dentro de seis meses. Lo que nunca es una sustitución válida es el parecido: ni de nombre, ni de color de envase, ni de foto (plan §7).

Quién valida técnicamente en la empresa y por qué cauce se documenta la aceptación del cliente es una **dependencia interna pendiente (§5.3)**. Lo que este objeto sí fija es el criterio y el contenido mínimo del registro, que es lo que puedes practicar desde el primer día.

Contenido mínimo del registro de una sustitución (supuesto general)

Campo del registro	Qué deja constancia
Referencia pedida	el código exacto con sus cinco campos y su estado de disponibilidad
Motivo del cambio	no está, descatalogada, plazo inasumible o petición del propio cliente
Referencia propuesta	el código completo de lo que se ofrece, con su ficha a la vista
Validación técnica	quién confirma que sirve para ese soporte, uso y condiciones, y con qué fecha
Aceptación del cliente	el conforme por escrito al cambio concreto, no a «algo parecido»
Diferencia de precio y de formato	qué cambia en el presupuesto y por qué cambia
Riesgos y límites avisados	lo que el producto nuevo no cubre y qué se pierde respecto del original

> **Sin validación y sin escrito, no hay sustitución**
>
> Si falta una de las dos condiciones, lo que hay es un pedido servido mal. Y si el cliente insiste en «total, es lo mismo», la respuesta no es venderle el parecido: es explicarle qué cambia con datos del catálogo y de la ficha, y registrar su decisión por escrito o no servir el cambio.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

2. Sustitución resuelta: de la falta al conforme del cliente (supuesto ficticio)

Errores frecuentes y sus consecuencias

- BUSCAR POR NOMBRE Y QUEDARSE CON EL PRIMERO QUE SUENA: entregamos un producto que solo coincide en la parte que no identifica. Prevención: recorrer la familia en el catálogo y comparar los cinco campos.

- DEJAR UNA CIFRA DUDOSA COMO ESTÁ: un 4 por un 1 cambia el formato y la factura. Prevención: toda cifra dudosa se confirma con una segunda fuente antes de escribirla.
- CONFUNDIR FORMATOS «porque es lo mismo pero en grande»: cambia la cuenta de envases y el presupuesto. Prevención: tratar el formato como un campo de la referencia, no como un detalle de la entrega.
- VENDER POR LA FOTO O POR LA PANTALLA: el tono prometido no es el tono entregado. Prevención: color por denominación y muestra física, nunca por imagen (plan §7).
- OFRECER EL PARECIDO COMO PLAN B: se convierte una falta en un pedido equivocado. Prevención: sustitución solo con validación técnica y aceptación escrita.
- PROMETER LO REGISTRADO SIN HABERLO VISTO: «hay» y «está aquí» no son lo mismo. Prevención: nombrar el estado de disponibilidad exacto al cliente.
- NO REGISTRAR LA DUDA: al día siguiente nadie recuerda qué se buscó ni qué faltaba. Prevención: escribir la duda, lo consultado y el pendiente en el propio pedido.

Pon a prueba tu localización

3. Une cada señal que trae el cliente con lo que esa señal te permite confirmar de verdad.

3.	Un envase vacío con la etiqueta medio borrada	_____
3.	El albarán del pedido anterior	_____
3.	Una foto del muro hecha con el móvil	_____
3.	«Ponme el blanco mate de siempre»	_____
3.	Un código a mano donde un 4 parece un 1	_____
3.	Una muestra física de color en la mano	_____

Opciones: Familia, gama, acabado y formato; el código puede quedar incompleto · La referencia exacta con la que se le sirvió la última vez · Nada con certeza: ni el tono, ni el brillo, ni el acabado · Que existe un historial que consultar, no qué referencia llevaba · Que hay una cifra dudosa y hay que confirmarla con otra fuente · El tono buscado, comparado en buenas condiciones de luz

4. Ordena el proceso de localización de una referencia en el mostrador, del primer gesto al último.

Leer el código tramo a tramo: familia, gama, acabado, color y formato

_____

Repetir y anotar literalmente lo que dice el cliente _____

Si algo no cuadra o no está: anotar la duda y escalar, sin improvisar referencias

_____

Buscar en el catálogo por familia y variantes, no de memoria

_____

Confirmar en voz alta los cinco campos y el número de envases

_____

Pedir la señal dura: envase, etiqueta, pedido o albarán anterior

_____

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

5. Un compañero anota estas frases sobre una localización en el mostrador. Marca las que incumplen el procedimiento de este objeto.

6. Un cliente recurrente pide «el de siempre, blanco, mate, cuatro litros». ¿Cuál es la actuación correcta?

☐ Servir la referencia que recuerdas de otros pedidos suyos, que seguro es esa

☐ Consultar su historial y el catálogo para fijar la referencia exacta, comprobar su disponibilidad y confirmarle en voz alta los cinco campos antes de cerrar el pedido

☐ Ofrecerle el satinado de cuatro litros, que es casi lo mismo y está a la vista

☐ Anotar la descripción en el pedido y que el almacén prepare lo que encuentre

7. Si la referencia pedida no está disponible, se puede entregar la de otra gama de uso siempre que el color y el acabado coincidan.

☐ Verdadero

☐ Falso

8. Para dar una referencia por localizada confirmas cinco campos: la _____ (qué producto es), la _____ (interior o exterior), el _____ (mate, satinado o brillo), el color y el _____ (los litros del envase). Si falta uno, no has localizado: has supuesto.

9. Supuesto ficticio: un cliente acepta cambiar su pedido de 4 envases de 2,5 litros por envases de 0,75 litros de una referencia cuya equivalencia ha validado el técnico. ¿Cuántos envases de 0,75 l hacen falta como mínimo para no quedar por debajo de los litros pedidos? Responde solo con el número.

Respuesta: _____ (envases)

10. Clasifica cada dato según el campo de la referencia al que pertenece.

Elementos:

- Si es de gama interior o de gama exterior
- Mate, satinado o brillo
- Cuatro litros o doce litros por envase
- La denominación exacta del color pedido
- Si lo que hay en tienda está reservado a otro pedido
- Si es una plástica, un esmalte o un barniz

Familia y gama de uso	· · ·
Acabado y color	· · ·
Formato y disponibilidad	· · ·

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

11. Memoria: campo de la referencia y pregunta que resuelve

Empareja cada campo con la pregunta que hay que confirmar en el mostrador.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

12. Tarjetas rápidas de referencia

13. En el catálogo ficticio de este objeto hay tres referencias: PLA-INT-MT-04-BLN, PLA-INT-SAT-04-BLN y PLA-INT-MT-12-BLN. El cliente dice «el blanco satinado de cuatro litros». Escribe qué referencia es la pedida, en qué campo se distingue de cada una de las otras dos, qué le leerías en voz alta para confirmarlo y qué NO harías si esa referencia resultara no disponible. Tres o cuatro frases.

La descripción oral coincide con las tres en familia y color: separa por acabado y por formato. Y recuerda las dos condiciones de toda sustitución: validación técnica y aceptación escrita, nunca el parecido.

Ayuda de una pantalla: la ficha de localización

Ten esta ficha abierta mientras atiendes, no después. Son ocho casillas: si alguna queda en blanco, la referencia todavía no está localizada. El formato oficial y el sistema donde se anotan la disponibilidad y la duda los fija la casa.

Ficha de localización de una referencia (ayuda de trabajo de una pantalla)

Casilla	Qué preguntas	Dónde se confirma
1 · Literal	¿Qué ha dicho el cliente, palabra por palabra?	en el papel del pedido, no en la memoria
2 · Señal dura	¿Trae envase, etiqueta, pedido o albarán anterior?	en el documento que aporta el cliente
3 · Búsqueda	¿He recorrido la familia en el catálogo?	en el catálogo de la casa
4 · Código	¿He leído el código tramo a tramo?	catálogo y etiqueta, cotejados
5 · Cinco campos	Familia, gama, acabado, color y formato: ¿confirmados?	en voz alta, con el cliente
6 · Envases	¿Cuántos envases y de cuántos litros?	en el pedido anotado
7 · Disponibilidad	¿Está visto, registrado, reservado o por pedir?	en la consulta de existencias de la casa
8 · Duda	Si algo no cuadra: ¿está anotado y escalado?	registro de la duda + técnico o responsable

Para dominar este tema

Lo esencial que debes saber

- Una referencia identifica; una familia agrupa. Dos productos que comparten nombre y color pueden ser dos referencias distintas.
- El código se lee tramo a tramo y se confirman los cinco campos: denominación, gama de uso, acabado, color y formato.
- Se busca en el catálogo, no en la memoria: un nombre dicho de oído, una foto o el color del envase no identifican nada (plan §7).
- Disponibilidad tiene cuatro estados que no son intercambiables: a la vista, registrado sin ver, reservado a otro pedido y por pedir.
- Si el código no existe, no se improvisa: señal dura, búsqueda por familia, duda escrita y escalada.
- Toda sustitución exige validación técnica y aceptación escrita del cliente, con registro de qué se pedía, qué se entrega y por qué.

Preguntas clave del tema

1. ¿He leído el código por partes o lo he reconocido de vista?
2. ¿Están confirmados los cinco campos, o he inferido alguno por parecido?
3. ¿He buscado en el catálogo o en mi memoria, y he anotado lo que he encontrado?
4. ¿Sé en qué estado está la disponibilidad y se lo he dicho al cliente con esa precisión?
5. Si voy a proponer otro producto: ¿quién lo valida técnicamente y dónde queda la aceptación escrita del cliente?

Lo que debes poder hacer

- Comparar tres referencias parecidas e identificar cuál es la pedida, explicando en qué campo se distinguen.
- Confirmar con un cliente los cinco campos de una referencia en voz alta y dejarlo anotado en el pedido.
- Informar del estado real de disponibilidad sin prometer reposiciones ni fechas no confirmadas.
- Registrar una duda de localización y escalarla sin improvisar una referencia.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

14. Chequeo: localizar sin asumir equivalencias

Siguiente: *Preparar un presupuesto verificable* (JUL-C03-O03). Ya sabes fijar la referencia exacta que el cliente pide y en qué estado está; el siguiente paso es convertir esa referencia en un presupuesto con unidades, cantidades, precio vigente y exclusiones, sin prometer lo que no está confirmado.

Para mirarlo de otra manera

Como un recambio de coche: manda el número de pieza, no la foto

Cuando un recambio se pide por «la pieza esa redonda del filtro», el dependiente no adivina: pide el número de pieza o el vehículo exacto, porque el mismo aspecto corresponde a varias referencias según motor, año y acabado. En pintura pasa igual: «la plástica blanca mate» es la descripción del aspecto; lo que identifica es el código completo con su gama, su formato y su denominación de color. Y, como en el taller, un dígito equivocado no da un parecido: da una pieza que no encaja.

> **La pregunta que corta la conversación**
>
> En lugar de «¿te lo doy igual?», pregunta «¿me enseñas el envase o el último pedido?». La señal dura resuelve en un minuto lo que la memoria no resuelve en veinte.

La localización en cinco gestos, sin saltarte ninguno

1. Captura: repite y anota literal lo que dice el cliente, con su color y su envase.
2. Prueba: pide el envase, la etiqueta, el pedido o el albarán anterior.
3. Busca: recorre la familia en el catálogo y anota las variantes que aparecen.
4. Confirma: lee tramo a tramo el código y los cinco campos en voz alta; que el cliente los repita.
5. Cierra: di el estado real de disponibilidad y, si falta, registra la duda y escala; ninguna sustitución sin validación técnica y aceptación escrita.

> **Pendiente de validación**
>
> Dónde se consulta la disponibilidad, qué catálogo es el vigente y quién valida una sustitución en la empresa son dependencias internas pendientes (§5.3 del plan). Este refuerzo enseña el gesto general, no una ruta inventada.

Tres rondas de dictado para entrenar el gesto

Son ejercicios con códigos **ficticios**, para practicar en pareja en dos minutos. Nadie necesita el sistema de la casa para entrenar el oído.

- Ronda 1 · Dictado: una persona dicta PLA-INT-MT-08-BLN y la otra lo repite tramo a tramo y lo escribe. Compara: ¿ha cambiado algún carácter o se ha caído un guion?
- Ronda 2 · Diferencia: escribe en dos líneas PLA-INT-MT-04-BLN y PLA-INT-MT-12-BLN y di en voz alta qué campo cambia y qué cambia en el pedido (número de envases, precio, cuenta).
- Ronda 3 · Negativa: tu compañero te pide «el mate de cuatro litros» y el catálogo ficticio solo tiene el satinado. Practica la frase: «no te lo confirmo como equivalente; lo consulto y te llamo», sin ofrecer el parecido.

> **Por qué funciona**
>
> El error de mostrador casi nunca es de conocimiento: es de ritmo. Estas tres rondas frenan la costumbre de adivinar y la sustituyen por la de confirmar. Repetidas durante una semana, cambian el reflejo: primero se lee y se pregunta, después se vende.

Referencia curricular

Materia:	Presupuestos, pedidos y documentación · Pinturas Especializadas

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

https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/localizar-la-referencia-correcta

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat