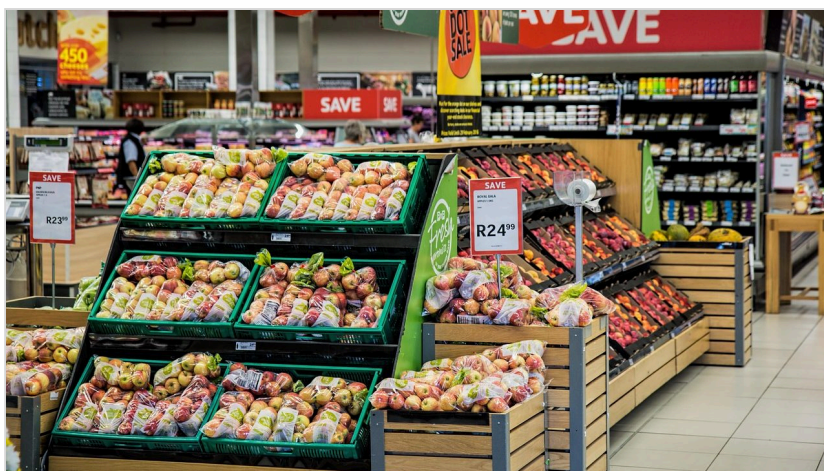


L U M B R E



Seguimiento y relevo de conversaciones

Materia: Atención multicanal · Academia de Pinturas Especializadas

31/10/2026

Antes de empezar

Sexto objeto del curso C02: el seguimiento y relevo de conversaciones. Cómo se hereda un pendiente, cómo se evita duplicar entre canales y cómo se cierra un compromiso.

QUÉ APRENDERÁS

- Heredar pendientes entre turnos sin perder información: cinco datos del pendiente, relevo por escrito y registro único entre canales.

Seguimiento y relevo de conversaciones

Supuesto didáctico. Un martes por la tarde, en la tienda del centro, Juan cierra su turno con tres conversaciones a medias. La Sra. García espera una llamada antes de las 14:00 por el presupuesto de una cocina en pladur; el Sr. López quería que le confirmaran la recogida de un bote al día siguiente; y la Sra. Martínez prefiere que le llamen el viernes. Quedan veinte minutos para el cambio de turno y el turno de tarde no sabe nada de nada.

Este objeto enseña tres cosas: **los cinco datos de un pendiente, cómo se hereda entre turnos y cómo se evita duplicar** entre canales. A esas tres se añade una cuarta, que aparece al final: **cómo se cierra un compromiso** para que la conversación pueda darse por terminada.

Todos los nombres, las referencias, las fechas y las cifras que aparecen son ficticios y sirven para practicar: no son datos de Pinturas Especializadas ni compromisos de la empresa.

Qué vas a poder hacer al terminar

Heredar pendientes entre turnos sin perder información: cinco datos del pendiente, relevo por escrito y registro único entre canales.

- Hecho verificado: consta en la norma o en el registro citado; aquí son las normas sobre tratamiento de quejas y sobre datos personales.
- Buena práctica: método razonado de seguimiento, relevo y cierre entre turnos y canales; no es, por sí solo, un procedimiento de Pinturas Especializadas.
- Decisión interna pendiente: el registro donde se anota el pendiente, el formato del relevo, el canal único y los plazos los confirma dirección.

- Supuesto didáctico: los clientes, las referencias, las fechas y las cifras marcados como ficticios sirven para practicar; no son datos reales ni compromisos 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: El registro donde se anota el pendiente en cada tienda —sistema, formulario o cuaderno—, quién lo abre y quién lo cierra. El formato del relevo: qué campos son obligatorios, si el turno entrante debe confirmar la recepción y dónde queda guardado. El canal único de seguimiento y cómo se evita el duplicado cuando el cliente escribe por WhatsApp, llama por teléfono y además viene al mostrador. Qué plazo de respuesta se puede comprometer con el cliente y qué parte puede comprometer cada persona sin autorización de dirección. Si la ficha de pendientes contiene datos personales, cuánto tiempo se conserva y quién puede consultarla. Qué se hace con un pendiente cuyo plazo se vence sin respuesta: a quién se escala y con qué fecha se avisa.

1 · Los cinco datos de un pendiente

Una conversación con un cliente no termina cuando cuelgas o cierras la puerta: termina cuando se cumple el compromiso. Si prometiste llamar antes de las 14:00 y no llamas, la conversación no terminó: se rompió. Y un compromiso que no está escrito no se cumple: se olvida, y el cliente vuelve a llamar con la misma pregunta —«¿y lo mío?»—.

Este apartado fija el formato mínimo de un pendiente. Un pendiente no es un post-it ni un mensaje suelto: es un **registro estructurado**, con cinco datos, en el registro del equipo. Lo que se escribe ahí no es para el cliente: es para la persona que venga después, que puede ser otro compañero del mismo turno o el turno siguiente.

- **Responsable.** Quién lleva el caso. Sin nombre no hay dueño, y un pendiente sin dueño es un pendiente perdido.

- **Estado.** En qué punto está: pendiente de llamada, pendiente de confirmar fecha, pendiente de material, cerrado. Sin estado, nadie sabe si el caso está vivo o ya se resolvió.

- **Compromiso.** Qué se va a hacer exactamente. «Llamar a la Sra. García antes de las 14:00» es un compromiso; «hablar con la Sra. García» no lo es, porque no dice ni con qué ni cuándo.

- **Fecha límite.** Para cuándo. Da la urgencia, permite ver lo que se está venciendo y convierte el compromiso en algo verificable.

- **Contexto.** De qué va el caso: obra, producto, presupuesto y canal por el que entró. Sin contexto, quien retoma tiene que volver a preguntar, y esa pregunta es demora que el cliente percibe.

La costumbre que sostiene el formato: se anota **en el momento en que se acuerda**, no a fin de turno. Tres horas después, lo que falta es siempre lo mismo: la fecha exacta, el matiz de lo pedido y el tono con el que se dijo.

Los cinco datos y quién los usa

Dato	Quién lo escribe	Quién lo lee después	Qué se rompe si falta
Responsable	Quien atiende la conversación	El turno que hereda el caso	El caso no tiene dueño y nadie lo llama
Estado	Quien deja el pendiente	Quien retoma y quien lo escala	No se sabe si el caso está vivo o cerrado
Compromiso	Quien atiende la conversación	Quien lo cumple	Se cumple otra cosa distinta de la prometida
Fecha límite	Quien atiende la conversación	El turno siguiente y el responsable	El plazo se vence sin que nadie lo advierta
Contexto	Quien atiende la conversación	Quien llama o escribe al cliente	Hay que preguntar otra vez y el cliente espera

Esquema didáctico. El registro, su formato y quién lo cierra los confirma dirección.

Los mismos cinco datos, mirados desde quién los escribe y quién los lee: el hueco se nota en el turno que hereda, no en el que lo dejó.

Los cinco datos de un pendiente

Dato	Qué es	Qué se pierde si falta
Responsable	Quién lleva el caso	Nadie lo lleva: se pierde
Estado	En qué punto está	No se sabe si está abierto o cerrado
Compromiso	Qué se va a hacer	No se sabe qué se prometió
Fecha límite	Para cuándo	No hay urgencia ni plazo
Contexto	De qué va el caso	Hay que volver a preguntar

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE
EN LUMBRE

1. Ejemplo resuelto: pendiente completo



2. ¿Cuántos datos tiene un pendiente completo?

- ☐ Tres
- ☐ Cuatro
- ☐ Cinco
- ☐ Seis

2 · Un pendiente sin un dato está roto

Los cinco datos no son un trámite de cajón: cada uno tapa un fallo concreto. Saber cuál falta es lo que permite arreglarlo sin abrir una conversación nueva con el cliente.

- **Falta el responsable.** El pendiente sigue en la ficha, pero nadie lo trabaja. Cuando el cliente llama, el primer turno responde «eso lo llevaba otra persona», y el cliente oye que el problema es suyo. El arreglo es simple: escribir el nombre de quien se queda con el caso, aunque ese nombre sea el propio.

- **Falta el estado.** El caso se mezcla con los que sí avanzan, y un pendiente en estado desconocido se lee siempre como urgente. Entonces lo urgente de verdad se queda sin atender. El arreglo es elegir de entre un juego corto de estados —abierto, esperando material, esperando al cliente, cerrado— y no inventar uno nuevo cada vez.

- **Falta el compromiso.** El turno siguiente sabe que hay algo que hacer, pero no sabe qué. La llamada se convierte en una conversación de renegociación, y lo que el cliente pidió se pierde de camino. El arreglo es escribir el verbo y la hora: «llamar», «enviar», «confirmar».

- **Falta la fecha límite.** No hay forma de saber qué está vencido. El compromiso se cumple tarde sin que nadie lo note, y un cliente que espera dos semanas no se queja igual que uno que espera dos días. El arreglo es usar la misma fecha para todos y escribirla siempre.

- **Falta el contexto.** Quien retoma tiene que preguntar, y preguntar es tiempo que el cliente nota como espera. El arreglo es una línea: qué se pidió, de qué va y por qué canal entró.

Y una regla que acompaña a todo lo anterior: **un pendiente no se borra, se cierra.** Borrado es la forma de perder la memoria de lo ocurrido; cerrado es la forma de poder aprender de lo ocurrido.

La prueba de los cinco datos

Cierra el registro y lee la ficha como si la leyera otra persona que no te conoce. Si con esa lectura no puedes decir quién lo lleva, en qué punto está, qué se va a hacer, para cuándo y de qué va, el pendiente no está listo para heredarse.

3. ¿Cuál de estas cuatro fichas tiene los cinco datos completos?

- ☐ Sra. García, presupuesto cocina v1: pendiente de fecha de entrega; llamar antes de las 14:00; el 22/10/2026.
- ☐ Sra. García, presupuesto cocina v1: lo lleva Juan; llamar antes de las 14:00; el 22/10/2026.
- ☐ Sra. García, presupuesto cocina v1: lo lleva Juan; pendiente de fecha de entrega; llamar antes de las 14:00.
- ☐ Sra. García, presupuesto cocina v1: lo lleva Juan; pendiente de fecha de entrega; llamar antes de las 14:00; el 22/10/2026.

3 · Heredar un pendiente entre turnos

El relevo no es un favor: es un **procedimiento**. Cuando te vas a comer o termina tu turno, lo que llevas se hereda. No se hereda de palabra: se hereda **por escrito**, en el registro del equipo.

Cuatro pasos: **leer la ficha** (qué se acordó y quién es el responsable), **preparar los datos** (tener a mano lo que se va a decir), **retomar** (identificarse y recordar el motivo) y **cerrar** (confirmar el siguiente paso y la fecha).

El motivo de que sea por escrito es sencillo: de palabra, el relevo depende de dos personas que se entendieron y de que la otra persona lo recuerde. Por escrito, depende de una sola cosa: que el turno entrante lea la ficha. Leer es más lento que recordar, y por eso una ficha escrita delata el hueco mientras que una explicación de palabra lo tapa.

Por escrito viajan también tres cosas que de palabra se pierden. La **fecha**, porque el turno entrante sabe que el plazo corre. El **estado**, porque sabe si lo que hereda está esperando una llamada o esperando al cliente. Y el **contexto**, porque sabe qué va a decir. Y hay una cuarta que solo aparece por escrito: **lo que se prometió de palabra**. Si dijiste «te llamo esta tarde» y no lo anotaste, nadie lo sabrá; si lo anotas, entra en el relevo como cualquier otro compromiso.

El relevo, en cuatro tiempos

1 · Leer la ficha

Pregunta: ¿qué se acordó y quién lo lleva? Error típico: leer solo la primera línea y quedarse con la impresión.

2 · Preparar los datos

Pregunta: ¿tengo a mano lo que voy a decir? Error típico: salir a llamar sin el albarán o el presupuesto delante.

3 · Retomar

Pregunta: ¿sabe el cliente quién le llama y por qué? Error típico: empezar de cero con un «¿en qué iba esto?».

4 · Cerrar

Pregunta: ¿qué queda escrito y para cuándo? Error típico: terminar la llamada sin anotar el siguiente paso.

Esquema didáctico. El formato del relevo y el registro donde se guarda los confirma dirección.

Cada tiempo del relevo tiene su pregunta de control y su error típico: el error típico es lo que de palabra no se detecta.

La frase de relevo

«Tres pendientes tuyos en el registro: Sra. García antes de las 14:00, Sr. López para mañana y Sra. Martínez para el viernes.» Esa frase evita el «ah, yo no sabía» y el «pensaba que lo llevabas tú».

1. ANTES DE IRTE: anotas los cinco datos del pendiente en el registro.
2. CUANDO VUELVE TU COMPAÑERO: le dices «hay tres pendientes tuyos en el registro, revísalos».
3. ÉL LEE LA FICHA: no le cuentas de palabra, él lee lo que tú escribiste.
4. ÉL RETOMA: llama al cliente con los datos preparados y cierra el compromiso.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

4. Ejemplo resuelto: el relevo del turno de tarde



5. El relevo entre turnos se hace de palabra.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

4 · Evitar duplicados entre canales

Un cliente puede escribir por WhatsApp, llamar por teléfono y venir al mostrador. Si cada canal crea su propio pendiente, hay tres pendientes para el mismo caso. Eso no es seguimiento: es ruido. Y el ruido tiene un coste concreto: el cliente recibe dos avisos o dos preguntas sobre lo mismo, y el equipo reparte un caso en tres partes que no se hablan entre sí.

La regla es simple: **antes de crear un pendiente, buscar si ya existe**. Si el cliente ya escribió por WhatsApp, no se crea uno nuevo por teléfono: se actualiza el existente con la nueva información. Un caso, un registro, una conversación.

Buscar por lo que el cliente puede dar de sí funciona mejor que buscar por lo que le hemos puesto nosotros: el nombre y el teléfono local antes que la referencia interna; la obra y el canal antes que el número de ficha. Y cuando aparecen dos fichas del mismo caso no se borra la más antigua sin más: se fusionan, la nueva conserva todo lo que había en la vieja y se anota la fecha en que se han unido. Una ficha sin historia pierde la posibilidad de saber cuándo se prometió qué.

Y lo que aporta cada canal no es lo mismo, y por eso conviene apuntarlo en la ficha en vez de repartirlo: el mostrador deja el tono, la duda que el cliente no explica bien y lo que se ve en la mano que trae; el teléfono deja la urgencia y lo que se deduce de las pausas; el mensaje escrito deja la fecha exacta, las referencias y lo que el cliente quiere que conste por escrito. Un pendiente que solo conserve el canal por el que llegó, y no lo que ese canal aportaba, se queda corto en la parte que el cliente nota más.

Antes de crear un pendiente: buscar y, si aparece, unir

Buscar por el cliente

Nombre y teléfono local antes que la referencia interna: es lo primero que el cliente puede dar de sí.

Buscar por el caso

Obra, presupuesto o encargo y canal de entrada: es lo que distingue dos casos del mismo cliente.

Unir, no borrar

Si hay dos fichas, se fusionan: la nueva conserva lo de la vieja y se anota la fecha de la unión.

Esquema didáctico. Qué se busca antes de abrir un pendiente y qué se hace cuando aparece una ficha repetida.

Buscar tiene tres atajos, y cuando aparece una ficha repetida la solución es unir, no borrar: la historia del caso es lo que permite saber cuándo se prometió qué.

Cómo se evita duplicar

Situación	Qué se hace	Qué no se hace
El cliente escribió por WhatsApp y llama por teléfono	Se busca la ficha por nombre o teléfono y se actualiza	No se crea una ficha nueva

Situación	Qué se hace	Qué no se hace
El cliente vino al mostrador y escribe por WhatsApp	Se busca la ficha y se añade el mensaje	No se abre un caso paralelo
No se encuentra ficha previa	Se crea una nueva con todos los datos	Se asume que no existe sin buscar

6. Une cada dato con su función.

6.	Responsable	-----
6.	Estado	-----
6.	Compromiso	-----
6.	Fecha límite	-----
6.	Contexto	-----

Opciones: Quién lo lleva · En qué punto está · Qué se va a hacer · Para cuándo · De qué va el caso

5 · Cerrar el compromiso: cuándo termina la conversación

Hay dos cierres distintos, y confundirlos es la causa de que un caso «desaparezca». El primero es el **cierre de la conversación**: el compromiso se ha cumplido y el cliente lo sabe. El segundo es el **cierre del pendiente**: la ficha refleja lo que ha pasado, con su resultado y con su fecha. Una conversación puede estar cerrada y el pendiente abierto —quedó un material por recoger y se abrió otra ficha— o al revés: el pendiente se cerró por cansancio y la conversación sigue viva.

Cerrar bien son cuatro pasos, y en este orden:

1. **Comprobar.** Que lo prometido está hecho. Si no lo está, no se cierra: se anota por qué no lo está y se abre el hueco.
2. **Anotar el resultado.** Qué se hizo, qué se responde ahora y qué se decide. Con las palabras exactas del cliente cuando importan.
3. **Comunicar.** Se llama o se escribe al cliente con el dato, y se anota la fecha y la hora de esa comunicación.
4. **Cerrar la ficha.** Estado «cerrado» y fecha de cierre. Si queda algo, no es un parche en la misma ficha: es una ficha nueva con su responsable.

El error más caro es saltarse el último paso: decir «ya está» por teléfono y no escribirlo. La ficha sigue diciendo «pendiente», el turno siguiente llama otra vez, y el cliente oye por segunda vez lo que ya le dijiste. Cerrar de palabra no es cerrar: es dejar el pendiente vivo con un compromiso encima.

Y hay un cierre que no cuenta como cierre: **dar el caso por cerrado sin resolverlo**. Si el cliente no acepta lo que se le ofrece, el pendiente no está cerrado: está en otro estado, con su motivo y con lo que queda por decidir. Eso se escribe así, no como un cierre.

Cierre de palabra frente a cierre escrito

frente a

No es cerrar

«Ya está», dicho por teléfono y sin anotar.
La ficha sigue en estado «pendiente».
Nadie sabe si el cliente confirmó. El turno siguiente vuelve a llamar. Consecuencia: el caso reaparece y el cliente oye dos veces lo mismo.

Sí es cerrar

Qué se hizo, con qué resultado. Qué queda, con su fecha. Quién se lo comunica al cliente. La ficha pasa a «cerrado» con su fecha. Consecuencia: el registro dice la verdad y el turno siguiente no repite el trabajo.

Esquema didáctico. Los estados y el formato del cierre los confirma dirección.

Cerrar de palabra no es cerrar: la diferencia está en qué queda escrito y a quién se le dice.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

7. Ejemplo resuelto: cerrar la llamada de la Sra. García



8. Ordena los cuatro pasos del cierre de un compromiso.

Comprobar que lo prometido está hecho o anotar por qué no lo está.

Anotar el resultado: qué se hizo y qué se responde ahora.

Comunicar el dato al cliente y anotar la fecha y la hora de la llamada o del mensaje.

Pasar la ficha a estado «cerrado» con su fecha, y abrir una ficha nueva si queda algo.

6 · Cuando el plazo se vence

Los pendientes que fallan casi nunca fallan por el cliente: fallan porque nadie miró la fecha. Un compromiso con fecha pasada es un compromiso roto, y hay dos maneras de romperlo: por lo que no se hizo, o por lo que se hizo y no se escribió.

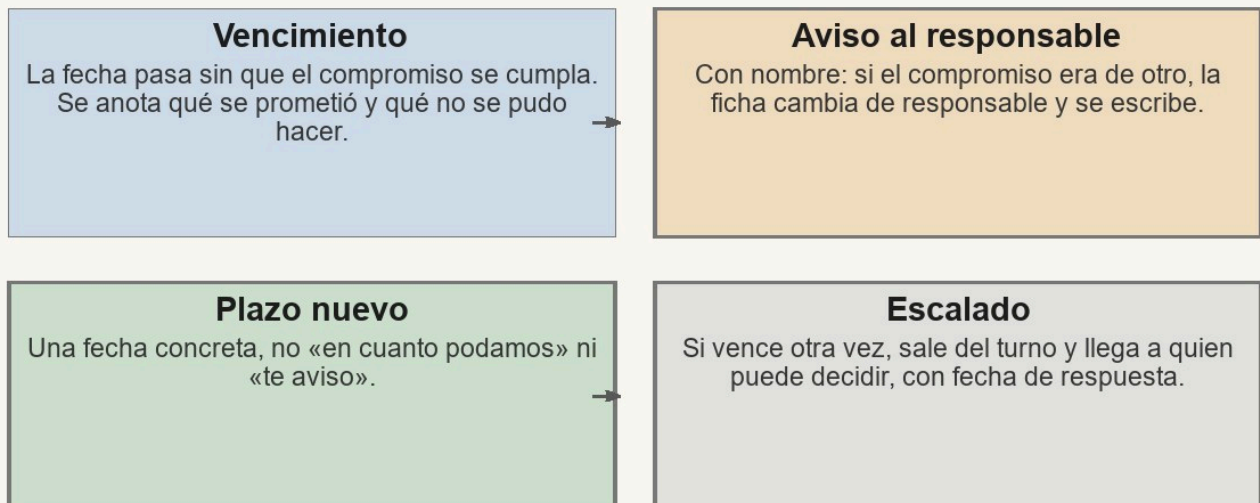
Cuando la fecha se vence, el movimiento correcto no es llamar al cliente a última hora, sino escribir primero lo que ha pasado. La secuencia es:

- **Anotar el vencimiento.** Qué se prometió, para qué fecha y qué no se ha podido cumplir. Sin ese apunte, el aviso posterior parece una sorpresa.
- **Avisar al responsable.** Quien lleva el caso, con nombre. Si el compromiso era de otra persona, la ficha cambia de responsable en ese momento, y ese cambio se escribe.
- **Fijar un plazo nuevo.** Una fecha concreta, no «en cuanto podamos». Esa frase es la forma habitual de no fijar ninguna.
- **Comunicar al cliente.** Aunque la fecha se haya pasado, la llamada o el mensaje sale: reconocer el retraso y dar el dato nuevo.

Y si el plazo se vence otra vez, ya no es un asunto de la agenda: es un caso que hay que sacar del turno y poner delante de quien puede decidir. El escalado se escribe con el mismo rigor que el resto: a quién, con qué motivo y con qué fecha de respuesta.

Una frase que conviene tener a mano: **«No le hemos llamado todavía; le llamamos hoy, antes de que cierre la tienda, con la fecha de entrega»**. Es más fácil decirlo que justificarse después por el retraso. Y el retraso también se anota: un retraso escrito se puede medir y mejorar; un retraso recordado, no.

Cuando el plazo se vence



Esquema didáctico. A quién se escala y con qué fecha lo confirma dirección.

El recorrido del plazo vencido: se anota, se avisa, se vuelve a poner fecha y, si vuelve a vencer, se escala con fecha de respuesta.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

9. Marca las frases incorrectas sobre el seguimiento.



7 · El turno completo: cómo se trabaja esto cada día

Todo lo anterior se puede resumir en una rutina de turno, que es como se sostiene en la práctica.

- **Al abrir cada conversación**, se anotan los cinco datos en cuanto hay un compromiso. No al final: al final ya no queda el matiz.
- **En cada canal**, se busca la ficha antes de crear una nueva. Es un minuto de trabajo que evita tres fichas y dos llamadas de más.
- **Antes de irte**, se completa la ficha de cada pendiente abierto y se deja el relevo escrito: cuántos pendientes, de qué tipo y con qué fecha.
- **Al volver del relevo**, se lee la ficha antes de hablar con nadie. Leer la ficha es más lento que oír el resumen, y por eso se nota si falta un dato.
- **Al cerrar cada caso**, se escribe el resultado y la fecha, y se decide si queda algo para una ficha nueva.
- **A fin de mes o de temporada**, se revisan los pendientes que se vencen sin respuesta. Casi siempre muestran el mismo fallo, y ese fallo se arregla en el procedimiento, no en la persona.

Ese último punto es el que convierte el registro en algo útil: los datos de los pendientes que se vencen son la mejor forma de saber por dónde se está perdiendo el tiempo. Es una revisión interna de tienda, no una comparación entre compañeros: el objetivo es encontrar dónde falla el proceso, no quién falla.

El minuto que ahorra el resto

Antes de irte, lee tu propia ficha como si la leyera el turno de mañana. Si en esa lectura no aparece el nombre de quien lleva cada caso, la fecha y lo que falta, el relevo no está hecho por mucho que se haya hablado de él.

10. Clasifica cada acción.

Elementos:

- Buscar ficha antes de crear una nueva
- Crear una ficha nueva sin buscar
- Anotar el relevo por escrito
- Contar el relevo de palabra

Correcto	. . .
Incorrecto	. . .

8 · Comprobación final: cuatro preguntas

Antes de dejar el puesto, la comprobación final cabe en cuatro preguntas.

¿**Todo pendiente tiene sus cinco datos**? Si le falta uno, está roto, y se arregla ahora.
 ¿**El relevo está escrito**? Si se ha contado de palabra, no hay relevo, y quien viene no lo sabe.
 ¿**Cada cliente tiene una sola ficha**? Si hay dos, se unen y se anota la unión.
 ¿**Cada compromiso cumplido está anotado como cumplido**? Una conversación terminada que no está escrita en la ficha no se ha cerrado: se ha olvidado.

Estas cuatro preguntas no sustituyen al procedimiento interno que dirección tiene que confirmar —el registro, el formato del relevo y el canal único—, pero ordenan el turno y dejan constancia de lo que en él se decide.

11. Un pendiente tiene _____ datos. El relevo se hace por _____. Antes de crear un pendiente, se _____ si ya existe.

Herramienta de trabajo: ficha de pendiente

Es la herramienta que se rellena en cada conversación en la que queda un compromiso. Los valores de la columna de ejemplo son ficticios y sirven para ver el nivel de detalle; los campos definitivos, el formato y el registro donde vive dependen del procedimiento que confirme dirección.

Modelo didáctico de ficha de pendiente. Si un dato no está confirmado, se escribe «pendiente» con el motivo, y no se rellena con suposiciones.

Campo	Qué se escribe	Ejemplo ficticio	Límite
Responsable	Nombre de quien lleva el caso y desde qué tienda	Juan, mostrador del centro	Un nombre, no un «nosotros»

Campo	Qué se escribe	Ejemplo ficticio	Límite
Estado	El punto en que está, elegido de un juego corto	Pendiente de fecha de entrega	Sin inventar estados nuevos
Compromiso	El verbo y la hora	Llamar antes de las 14:00	Qué se va a hacer, no de quién se habla
Fecha límite	La fecha, siempre en el mismo formato	22/10/2026	Nunca «en cuanto podamos»
Contexto	Qué se pidió, de qué va y por qué canal entró	Presupuesto cocina v1, 15 m² de pladur, blanco mate; entró por mostrador	Una línea, no la historia entera
Historial	Lo que se ha añadido en cada actualización	22/10/2026, 13:45: llamada hecha; fecha de entrega confirmada	Se añade, no se borra
Cierre	Qué se hizo, con qué resultado y con qué fecha	22/10/2026: presupuesto enviado y confirmado por la clienta	Se escribe al cerrar, no al abrir

- Una ficha por caso: dos conversaciones del mismo cliente son dos fichas, no una.
- El registro es único: el canal no crea casos, solo los cuenta.
- Lo prometido de palabra se copia literal, con la hora y con las palabras exactas.
- La última línea no se borra nunca: si nadie vuelve a escribir, la ficha sigue abierta.

Cómo usarla

Regla de escritura: si un dato no está confirmado, se escribe «pendiente» con el motivo y con quién puede darlo. Un pendiente con huecos declarados es utilizable; uno relleno de suposiciones se contradice solo.

Repaso activo

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

12. Memoria: cinco datos del pendiente

Empareja cada dato
con su función.



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

13. Tarjetas rápidasACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE**14. Memoria: los
cuatro pasos del
cierre**Empareja cada paso
con lo que significa.ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE**15. Chequeo: heredar y cerrar
un pendiente****Para dominar este tema**

El seguimiento y el relevo de conversaciones son, en el fondo, una sola cosa: que lo que se acuerda con un cliente no se pierda entre el turno que lo acuerda y el turno que lo cumple. Y eso se sostiene con tres reglas y una cuarta que las remata.

La primera: **un pendiente es un registro estructurado, no una nota**. Cinco datos —responsable, estado, compromiso, fecha límite y contexto— porque cada uno tapa un fallo concreto: sin responsable no hay dueño, sin estado nadie sabe si el caso está vivo, sin compromiso se cumple otra cosa, sin fecha no hay plazo que vencer y sin contexto hay que preguntar otra vez. Se anota en el momento en que se acuerda, no a fin de turno.

La segunda: **el relevo es por escrito**. No es un favor entre compañeros, es un procedimiento, y por escrito viajan la fecha, el estado, el contexto y hasta lo prometido de palabra. Leer la ficha es más lento que contarla, y por eso una ficha delata el hueco mientras que una explicación de palabra lo tapa.

La tercera: **un registro único entre canales**. Mostrador, teléfono y mensaje escrito no crean casos: los cuentan. Antes de abrir un pendiente se busca la ficha, y si aparecen dos del mismo caso se unen y se anota la unión, porque una ficha sin historia pierde la posibilidad de saber cuándo se prometió qué.

La cuarta: **cerrar es un acto escrito**. Comprobar, anotar el resultado, comunicar con su fecha y hora y pasar la ficha a «cerrado». Decir «ya está» por teléfono no cierra

nada: deja el pendiente vivo con un compromiso encima.

Y todo lo que aquí no aparece porque no se ha decidido —el registro donde vive la ficha, el formato del relevo, el canal único, los plazos que se pueden comprometer, la conservación de los datos personales y el escalado de un plazo vencido— queda pendiente de que dirección lo confirme; esta lección no lo inventa. La evaluación en línea acredita el conocimiento del método: el manejo real del relevo y de la conversación se aprende en la tienda, con un cliente delante y con el turno siguiente mirando.

- UNE-EN ISO 10002:2018, Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas de los clientes en las organizaciones (AENOR/UNE, consulta 2026-10): esqueleto de referencia para registrar, tratar, responder y cerrar una queja; esta lección no reproduce sus requisitos ni los convierte en procedimiento de la empresa.
- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD): la ficha de pendientes recoge nombre, teléfono y datos de la obra, y esos datos se tratan con minimización, finalidad y confidencialidad (DOUE/BOE/AEPD, consulta 2026-10); esta lección no interpreta la base jurídica ni los plazos.
- Fichas técnicas y fichas de datos de seguridad de los fabricantes del catálogo de Pinturas Especializadas: fuente operativa para referencia, lote y fecha de fabricación, que es parte del contexto que debe llevar la ficha del pendiente (consulta 2026-10); la ficha vigente prevalece sobre cualquier resumen interno.

Para mirarlo de otra manera

El pendiente como una tarea con dueño

Un pendiente es como una tarea en un proyecto: tiene dueño, fecha y descripción. Si no tiene dueño, no es una tarea: es una idea. Y las ideas no se cumplen, se olvidan. Por eso los cinco datos no son burocracia: son lo que convierte una intención buena en un trabajo que alguien puede hacer mañana sin preguntarte nada.

La pregunta que ordena

«¿Quién se queda con esto y hasta cuándo?» Si las dos respuestas están claras, el pendiente está listo para heredarse; si alguna falla, todavía es una idea con el nombre del cliente.

Dos relevos, dos resultados

Relevo de palabra: «Oye, hay una tal García que llama por lo de la cocina.»

Compañero: «¿Qué cocina? ¿Qué le prometiste?» Resultado: dos llamadas perdidas.

Relevo por escrito: Compañero lee la ficha: «Sra. García, presupuesto cocina v1, pendiente llamada antes 14:00.» Resultado: llama a las 13:45 y cierra la fecha.

El atajo que no funciona

Contar de palabra parece más rápido y cuesta el doble: el compañero pregunta, el cliente espera y el pendiente sigue sin fecha. Lo que se dice de palabra se anota; lo que se anota, se hereda.

Cinco preguntas antes de dejar el turno

1. ¿Quién se queda con cada pendiente que dejo abierto?
2. ¿Tiene fecha? ¿Y el verbo y la hora del compromiso?
3. ¿Hay algún pendiente en otro canal que sea en realidad el mismo caso?
4. ¿He escrito lo prometido de palabra, con las palabras exactas?
5. ¿He anotado el resultado de cada compromiso que he cumplido?

Para qué sirve esta lista

Si alguna respuesta es «no lo sé», el problema no es el turno de mañana: es el registro de ahora. Esas cinco preguntas son el mismo control de calidad que se le pide a una obra antes de darla por terminada.

Referencia curricular

Materia:

Atención multicanal · Academia de Pinturas Especializadas

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



<https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/seguimiento-y-relevo-de-conversaciones>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat