LUMBRE

Solicitar material a otra tienda

Materia: Existencias · Transferencias entre tiendas

31/10/2026

Antes de empezar

Cuarta lección del curso de existencias y movimientos. Explica el circuito completo de pedir material a otra tienda: qué se comprueba antes de prometer (existencias libres frente a reservadas, lote, caducidad y formato disponible), con qué datos se cursa la petición, qué se le dice al cliente mientras se espera, cómo se registra el movimiento y qué se hace cuando la otra tienda no lo tiene.

QUÉ APRENDERÁS

- Pedir material a otra tienda del grupo sin prometer lo que no está: comprobar la disponibilidad real antes de prometer, cursar la petición con los datos que la otra tienda necesita, comunicar al cliente lo verificado y lo pendiente, registrar el movimiento y resolver el caso en que la otra tienda no tiene el material.

Solicitar material a otra tienda

Supuesto didáctico. Un martes de noviembre, en la tienda del centro, un aplicador de Porreres pide seis botes de un acabado satinado en un tono de su carta. En la estantería del centro solo quedan cuatro, y son de un lote anterior al que él quiere. La otra tienda del grupo, en la Tienda Este, tiene más unidades, pero el responsable de almacén dice que están «apartadas» para una obra que se entrega el viernes.

El aplicador tiene que empezar la obra el lunes y no puede esperar: si el material no sale, busca en otra casa y no vuelve. Mientras tanto, el encargado del centro pregunta desde la puerta de atrás al que está en el mostrador: «¿le has dicho algo?».

Todo lo que sigue es un caso inventado para practicar. Sirve para ver qué se comprueba, qué se pide, qué se dice y qué se escribe; los nombres, las referencias y las cifras no son datos de la empresa.

> **Qué vas a poder hacer al terminar**
>
> Pedir material a otra tienda del grupo sin prometer lo que no está: comprobar la disponibilidad real antes de prometer, cursar la petición con los datos que la otra tienda necesita, comunicar al cliente lo verificado y lo pendiente, registrar el movimiento y resolver el caso en que la otra tienda no tiene el material.

- Hecho verificado: consta en la norma, la ficha técnica o la etiqueta citada.

- Buena práctica: así se gestiona una petición entre tiendas en el sector; no es, por sí sola, un procedimiento de Pinturas Especializadas.
- Decisión interna pendiente: el canal, los plazos, las reservas y las casillas del registro los confirma dirección.
- Supuesto didáctico: el caso y las cifras marcados como ficticios sirven para practicar; no son datos de la empresa.

> **Dependencia interna pendiente**
>
> Esta lección distingue el método general de las decisiones que corresponden a Pinturas Especializadas. Antes de aplicar un umbral, un importe o una facultad, confirma con dirección: El canal por el que se cursa la petición entre tiendas y qué registro obligatorio genera cada tipo de petición. El plazo máximo que se puede comunicar al cliente cuando el material está en otra tienda y quién lo autoriza. Qué se puede hacer con el material reservado en otra tienda: si se puede liberar o no, y quién lo decide. Si el material puede entregarse directamente en el mostrador de la tienda que lo pide y con qué confirmación. El criterio de caducidad y de formato: qué fecha se acepta y qué se ofrece si la otra tienda solo tiene otro formato. Quién responde del material mientras está en camino entre tiendas y qué se hace si se pierde o llega roto.

1 · Cuando el material no está, la pregunta no es «¿de dónde lo pido?»

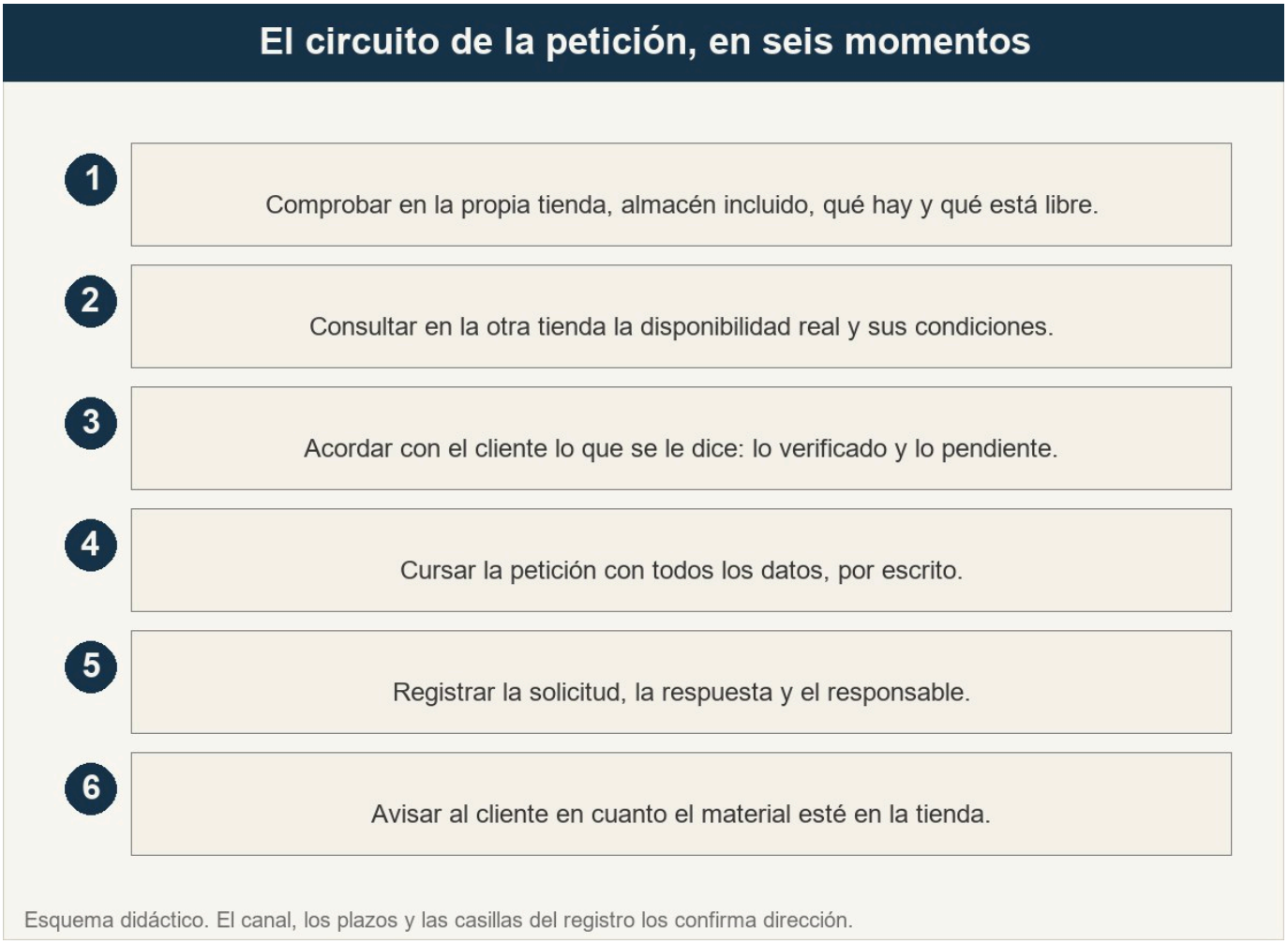
El cliente pide algo que no está en la estantería y en cinco minutos hay que decidir tres cosas: si se puede conseguir, cómo se pide y qué se le dice. La tentación del mostrador es resolverlo con una frase: «no lo tenemos». Esa frase pierde la venta y, lo que es peor, deja al cliente con la sensación de que la tienda no ha hecho nada por él.

Pedir material a otra de las cuatro tiendas de la casa en el litoral mediterráneo no es un favor ni una llamada de cortesía: es un movimiento de existencias con un circuito, y ese circuito tiene cuatro momentos: **comprobar**, **pedir**, **comunicar** y **registrar**. Si se salta uno, los otros tres fallan.

El primer momento es el que más se salta y el que más cuesta: **comprobar**. Antes de llamar a ninguna parte hay que mirar en el almacén de la propia tienda, no solo en la estantería, y hay que comprobar qué hay realmente libre: una cantidad que ya está comprometida para otro cliente o para una obra no está disponible por mucho que figure en el sistema.

El segundo momento, **pedir**, es el que da forma a esta lección: una petición sin datos es una llamada de cortesía. El tercero, **comunicar**, es el que el cliente recuerda. Y el cuarto, **registrar**, es el único que sobrevive al cambio de turno.

Y hay una última cosa que conviene tener clara desde el principio: el material que la otra tienda tiene puede no ser el material que el cliente pidió. Mismo producto y otro lote, otro formato o una fecha de consumo próxima son tres cosas distintas, y cada una cambia lo que se le dice al cliente.



El circuito completo. Los tres últimos momentos son los que casi nunca se hacen.

1. El cliente pide un acabado satinado en un tono concreto y en la Tienda Centro no queda. En Tienda Este hay cuatro botes, pero dos están apartados para una obra. ¿Qué puede hacer el mostrador?

☐ «Mañana lo tiene aquí»: así el cliente no se va con la mano vacía.

☐ «Hay existencias en la otra tienda y se están comprobando; en cuanto me confirmen, le escribo hoy.»

☐ «Le guardo esas dos unidades en la Tienda Centro hasta que llegue la obra del viernes.»

☐ «Le ofrezco un tono parecido del lote que queda en la estantería del centro.»

2 · Antes de prometer: qué se comprueba

Entre «no lo tenemos» y «lo tenemos el viernes» hay cuatro comprobaciones. Son pocas, pero cada una evita una forma distinta de perder la venta: prometer material que no está, prometer un material que no es el pedido o prometer algo que llega en mal momento.

- **Existencia real frente a existencias reservadas.** El sistema puede mostrar una cantidad que ya está comprometida para otro cliente o para una obra. Lo que no está reservado es lo que se puede mover. La pregunta a la otra tienda no es «¿tenéis?», es «¿tenéis libres?», y la respuesta tiene que dejar claro qué unidades están comprometidas y por qué.
- **Lote.** Dos lotes del mismo producto no son idénticos: el tono puede variar de uno a otro y la fecha de fabricación cambia. Para el cliente que pide un tono concreto, saber el lote es lo que permite saber si lo que llega es lo que se pidió; y para el profesional, es lo que le permite pedir lo mismo la próxima vez.
- **Caducidad o fecha de consumo preferente.** Solo se mira cuando la ficha del producto la indica, y entonces no es un dato menor: un lote con la fecha próxima no es un lote equivalente, y el cliente tiene derecho a saberlo antes de pagar.
- **Formato disponible.** Dos litros, cinco o diez no es el mismo material ni el mismo coste. Si la otra tienda solo tiene otro formato, la respuesta al cliente cambia por completo: no es «no hay», es «no hay en ese formato».

Cuatro comprobaciones antes de prometer

Comprobación	Qué se pregunta	Por qué importa	Si no cuadra
Existencia real	¿Tenéis unidades libres o están reservadas?	Lo reservado no se puede mover	Se busca en otra tienda
Lote	¿De qué lote es y de qué fecha de fabricación?	El tono puede variar entre lotes	Se avisa de la diferencia
Caducidad	¿Qué fecha de consumo preferente tiene?	Solo si la ficha del producto la indica	No se ofrece sin decirlo
Formato	¿Tenéis el formato pedido o solo otro?	No es el mismo material ni el mismo coste	Se informa o se consulta otra vía

Esquema didáctico. El criterio de caducidad y de formato lo confirma dirección.

Cuatro preguntas antes de decir una fecha. Cada una evita una promesa que no se sostiene.

2. Une cada comprobación con lo que realmente se pregunta en la otra tienda.

2.	Existencia real frente a reservada	_____
2.	Lote	_____
2.	Caducidad	_____
2.	Formato	_____
2.	El sentido de las cuatro	_____

Opciones: ¿Tenéis unidades libres o están comprometidas para otra obra? · ¿De qué lote es y de qué fecha de fabricación? Para saber si es el tono que se pidió. · ¿Qué fecha de consumo preferente tiene? Solo se pregunta si la ficha la indica. · ¿Tenéis el formato pedido o solo otro? No es el mismo material. · No se pregunta «¿tenéis?», sino qué unidades están libres y en qué condiciones.

3 · Cómo se pide: los datos que la otra tienda necesita

Una petición entre tiendas la resuelve una persona que no está delante de ti y que no tiene por qué saber de qué cliente se trata. Lo que la otra tienda necesita son datos, y si faltan, vuelve la llamada y se pierde el tiempo.

- **Qué se pide:** referencia exacta, familia, acabado y formato. Si el cliente lo pide por carta de color, se anota la referencia del tono y su nombre, no una descripción de color.
- **Cuánto:** cantidad y unidades en las que se entrega.
- **Para quién:** nombre y teléfono de quien lo recoge y, si es un profesional, la obra y la fecha en que lo necesita. Ese dato no se usa para decidir nada: se usa para ordenar y para avisar.
- **Dónde y a quién:** la tienda que pide, el punto de entrega y la persona a la que se contesta.
- **Para qué:** si es una venta para el cliente o un traspaso a almacén. Eso no es un detalle menor: cambia quién lo pide, cómo se registra y qué se le dice al cliente.

Y hay dos cosas que no se escriben: el presupuesto o el importe de la venta, y los datos de pago del cliente. No hacen falta para servir el material y no se devuelven después.

Lo que se pide por teléfono y no se escribe, no ha pasado: la otra tienda no tiene por qué recordar una llamada, y el turno de mañana tampoco.

Cinco datos y ningún otro. Lo que falta, lo paga el tiempo.

3. Clasifica cada dato según su papel en la petición entre tiendas.

Elementos:

- Referencia, familia, acabado y formato del material.
- Cantidad y unidades en las que se entrega.
- Nombre y teléfono de quien lo recoge.
- Tienda que pide, tienda que sirve y persona que contesta.
- Si es una venta para el cliente o un traspaso a almacén.
- Obra y dirección donde se va a aplicar.
- Fecha en que el cliente necesita el material.
- El importe de la venta y el presupuesto del cliente.
- Los datos de pago o la cuenta del cliente.

Sin esto la otra tienda no puede servirlo	· · ·
Solo si el cliente lo pide	· · ·
No debe ir en la petición	· · ·

4 · Qué se le dice al cliente mientras se espera

Entre la llamada del cliente y la llegada del material hay un rato, y lo que se dice en ese rato decide si el cliente vuelve. La regla es simple: **no digas «no», di lo que**

sabes y lo que estás haciendo. Y lo que sabes se ordena en tres niveles, que no se mezclan:

- **Hecho verificado:** lo que has comprobado. «En otra tienda de la casa hay existencias de ese producto.»
- **Pendiente:** lo que aún no sabes. «El formato y el momento de la recogida los estoy confirmando.»
- **Compromiso de proceso:** lo único que te comprometes a hacer. «En cuanto me confirmen, le escribo hoy.»

La fecha de entrega no se comunica hasta que la otra tienda la confirma, y sin confirmar no se dice ni «mañana» ni «el viernes». Hay una tentación muy concreta: decir la fecha que el cliente quiere oír porque lo tiene delante. Ese compromiso no lo ha aprobado nadie y, si no se cumple, se pierde el doble: el material y la confianza.

Y hay un tercer caso, el más difícil: el material **no está** en la otra tienda. El proceso es el mismo, con una diferencia: se comunica el no con alternativas, no con un silencio.

Ninguna fecha sin confirmar. Lo que sí se dice es el proceso.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

4. El caso completo: de la llamada al material en la estantería

5. Es correcto decir al cliente «mañana lo tenemos aquí», siempre que el material esté en la otra tienda.

☐ Verdadero

☐ Falso

5 · El circuito completo, en orden

Poner el circuito por escrito evita dos fallos opuestos: hacerlo todo deprisa, sin comprobar ni registrar, y convertir cada petición en una gestión personal que se pierde en cuanto cambia el turno. El orden no es negociable y en cada momento hay un entregable.

Antes de empezar conviene tener una regla sobre el propio almacén: **lo que se aparta para un cliente, se aparta escrito**. Un material reservado en un hueco y no anotado es una existencia fantasma: la tienda cree que lo tiene, el cliente cree que está reservado y nadie sabe quién tiene razón. Ese desajuste se detecta tarde, cuando alguien necesita el material y ya no está.

Y hay una segunda regla, más incómoda: la petición la escribe quien la cursa, no quien la recibe. Quien recibe puede tener la cabeza en otra cosa, y un material que se sirve con la etiqueta puesta en un palé sin destino no ha salido de ningún sitio: simplemente ha cambiado de sitio.

6. Ordena los momentos del circuito de una petición entre tiendas.

Comprobar en la propia tienda, almacén incluido, qué hay y qué está libre.

_____

Consultar en la otra tienda la disponibilidad real y sus condiciones.

_____

Acordar con el cliente qué se le dice: lo verificado y lo pendiente.

_____

Cursar la petición con todos los datos, por escrito. _____

Registrar la solicitud, la respuesta y el responsable. _____

Avisar al cliente en cuanto el material esté en la tienda. _____

6 · Cómo se registra el movimiento

El registro es lo que convierte una gestión en un proceso. Sin registro, la solicitud no existe; y una solicitud que no existe se pierde en el cambio de turno, con el cliente esperando y el material sin dueño.

Un registro de petición entre tiendas tiene estos campos, y ninguno sobra:

- **Quién y cuándo:** la tienda que pide, la persona que cursa y la fecha.
- **Qué y cuánto:** referencia, familia, acabado, formato y cantidad.
- **Lote y fecha de fabricación**, si se han pedido: se copian de la etiqueta, no se estiman.
- **Para quién y para qué:** cliente, y si es venta o traspaso a almacén.
- **Respuesta:** qué contesta la otra tienda y con qué fecha. Esta casilla se rellena con lo que dijeron, no con lo que se supone.

- **Estado y responsable:** pendiente, en tránsito, recibido y avisado, con el nombre de quien espera cada paso.

Y una regla de datos: se anota lo necesario para entregar el material y avisar al cliente —nombre, contacto y, si es profesional, obra y fecha—, y nada más. No se copian documentos ni se anotan comentarios sobre el cliente.

La parte difícil del registro es la casilla de **estado**: una petición que está en tránsito y que no se actualiza es igual de inútil que una petición que nunca se escribió. Por eso el registro se cierra: no cuando el material sale, sino cuando el cliente está avisado.

Del pedido al movimiento registrado. Cada caja es una casilla que se puede revisar.

7. La otra tienda contesta que tiene cuatro unidades libres, pero todavía no sabe si son del lote que se pidió. ¿Qué se escribe en el registro?

☐ Existencias disponibles en la otra tienda.

☐ Disponible: cuatro unidades, lote por confirmar.

☐ Pendiente de confirmar la disponibilidad.

☐ Todo correcto: el material está disponible y listo para salir.

7 · Errores que cuestan la venta

Los errores de este circuito no se ven en la estantería: se ven cinco días después, cuando el cliente llama y nadie sabe qué se pidió. Estos son los que más se repiten.

- **Prometer plazos sin consultar.** Un «lo traemos mañana» que nadie ha confirmado obliga a la empresa a algo que nadie ha aprobado. Si no llega, el cliente no vuelve.
- **No registrar la solicitud.** Se olvida, se cambia el turno y el cliente llama a los cinco días: nadie sabe qué se pidió, a qué tienda ni para qué cliente.
- **No avisar cuando el material llega.** El material entra por la puerta y el cliente no se entera. O no viene, o se cansa y compra en otra tienda.
- **Confundir existencias reservadas con existencias libres.** Se promete material que ya es de otro cliente: doble problema, porque además hay que devolverlo.
- **Pedir con los datos a medias.** La otra tienda tiene que devolver la llamada para preguntar el formato. Cada llamada perdida es un día, y el cliente lo cuenta.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

8. La solicitud que nadie registró

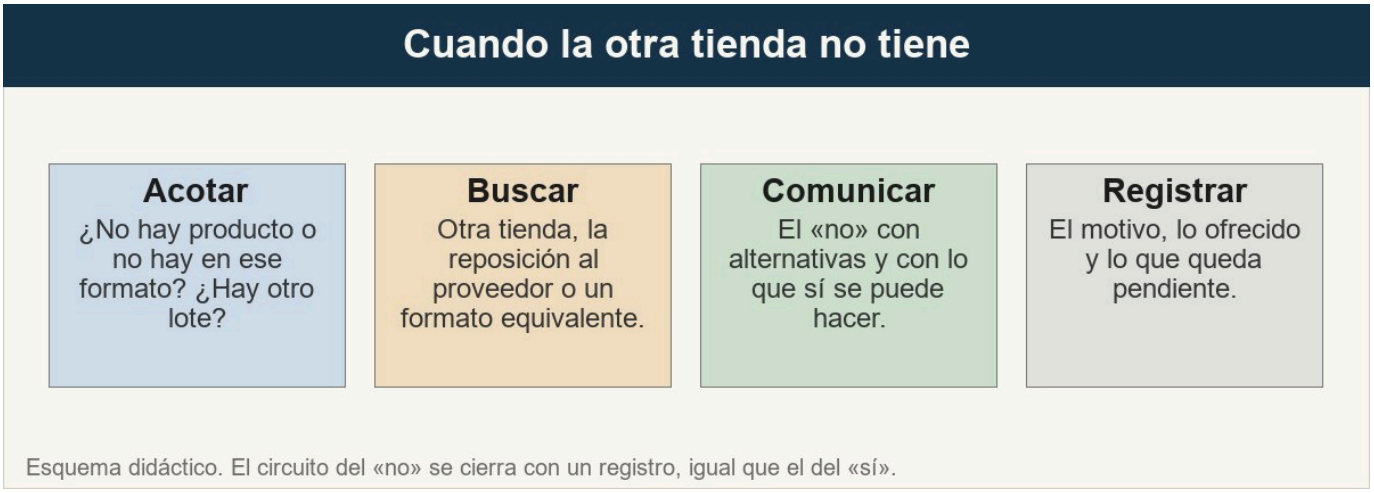
ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

9. Seis frases de un compañero al gestionar una petición. Marca las que no se sostienen.

8 · Cuando la otra tienda no tiene

El «no» es una respuesta legítima; lo que no puede es ser un «no» a secas. Y el circuito del «no» tiene sus propios pasos, que son los mismos del «sí» con un matiz: primero se acota, después se buscan alternativas y al final se registra el cierre.

- **Acotar el «no».** ¿No hay ninguna unidad del producto o no hay en ese formato? ¿Hay un lote anterior? Un «no» mal acotado hace que se decline una venta posible.
- **Buscar en otra vía.** Otra tienda de la casa, la reposición al proveedor —que tiene su propio circuito— o un formato equivalente que cubra la misma prestación. Si se propone un producto distinto, se propone con su motivo y con la diferencia explicada: no se sustituye por su cuenta.
- **Comunicar con alternativas.** El cliente recibe el «no» con lo que sí se puede hacer. No se le deja esperando a una llamada que no llega.
- **Registrar el cierre.** Por qué no se pudo, qué se ofreció, qué queda pendiente y qué pasa con la reserva si la había. Un «no» sin registrar vuelve a empezar el mismo problema la semana siguiente.



El «no» también es un circuito. Lo que no puede es ser un «no» a secas.

10. **Cuando la otra tienda no tiene el material, el circuito sigue cuatro pasos: _____ el alcance del «no» (¿no hay producto o no hay en ese formato?), buscar en otra _____ o proponer al cliente un producto equivalente, comunicárselo con claridad y registrar el _____ con lo ofrecido y lo que queda pendiente.**

Herramienta de trabajo: ficha de solicitud entre tiendas

Se rellena antes de cursar la petición y se archiva con la respuesta. La columna de ejemplo es ficticia y sirve para ver el nivel de detalle; el canal, los plazos y las casillas obligatorias los confirma dirección.

Modelo didáctico de solicitud. La casilla de respuesta se rellena con lo que contesta la otra tienda, nunca con lo que se supone.

Campo	Qué se escribe	Ejemplo ficticio	Límite
Tienda que pide	Punto de salida y persona que cursa	la ciudad, mostrador, persona que cursa (nombre ficticio)	El canal lo confirma dirección
Tienda que sirve	Punto de origen	Tienda Este	Sin origen no hay movimiento
Material	Referencia, familia, acabado y formato	Pintura sintética satinada, formato de 4 L	La referencia la confirma el catálogo
Lote y fecha	Lote y fecha de fabricación, si se piden	L-2217, fabricado en agosto de 2026	Se copia de la etiqueta
Cantidad	Unidades y litros	Seis unidades de 4 L	La cantidad la pide el cliente
Destino	Cliente y si es venta o traspaso a almacén	Aplicador profesional, entrega en mostrador	Solo lo necesario
Fecha que necesita	Cuándo lo quiere el cliente	El lunes, para empezar la obra	No es un plazo comprometido

Campo	Qué se escribe	Ejemplo ficticio	Límite
Respuesta	Qué contesta la otra tienda y cuándo	Cuatro unidades libres, lote por confirmar	Sin respuesta no hay compromiso
Aviso	Cuándo se avisa al cliente	El mismo día en que se confirme	Se avisa siempre

> **Cómo usarla**
>
> Regla de escritura: lo que no se sabe se escribe como pendiente, con su motivo y con quién puede darlo. Una ficha con la respuesta puesta de memoria es la forma más rápida de prometer lo que no está.

Repaso activo

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

11. Memoria: el circuito de la petición

Empareja cada concepto con lo que significa.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

12. Tarjetas de la petición

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

13. Chequeo: pedir sin prometer lo que no está

Para dominar este tema

Pedir material a otra tienda no es un problema de existencias: es una venta que se puede perder en cinco minutos. La diferencia entre una gestión correcta y una que sale bien es el orden. Primero se **comprueba**, en el almacén de la propia tienda y en la otra, con cuatro preguntas: qué unidades están libres, de qué lote son, qué fecha de

consumo preferente tienen si la ficha la indica y en qué formato están disponibles. Después se **pide**, con los cinco datos que la otra tienda necesita para servirlo sin devolver la llamada. Después se **comunica** al cliente en tres niveles: lo verificado, lo pendiente y el compromiso de proceso; nunca una fecha sin confirmar ni un material que no ha llegado. Después se **registra** la solicitud, la respuesta, el estado y el responsable, porque el registro es lo único que sobrevive al cambio de turno. Y si la otra tienda no tiene, el «no» se acota, se buscan alternativas, se comunican y se registra el cierre.

Los errores caros son tres: prometer un plazo que nadie ha aprobado, pedir con los datos a medias y no registrar la solicitud. Ninguno se ve en la estantería; los tres se ven cinco días después, cuando el cliente llama y nadie sabe qué se pidió. El canal, los plazos, el criterio de caducidad, el tratamiento de las reservas y las casillas obligatorias del registro los confirma dirección.

Esta evaluación acredita el conocimiento del método. No sustituye la revisión de una petición real en el puesto por alguien con experiencia, que es donde se aprende a calibrar lo que se le puede prometer a un cliente.

- Fichas técnicas y etiquetas de los fabricantes del catálogo de Pinturas Especializadas: fuente operativa para formato, lote, fecha de fabricación y conservación; la ficha vigente prevalece sobre cualquier resumen interno (consulta 2026-10).
- Catálogo en línea de Pinturas Especializadas, recogido en la lección 28453: fuente para comprobar qué referencias y formatos existen en cada familia; esta lección no reproduce referencias concretas (consulta 2026-10).
- Lección 28461 (Existencias físicas, registradas y disponibles) y lección 28462 (Preparar y registrar transferencias) del curso C08: marco interno de existencias y movimientos entre tiendas (consulta 2026-10).
- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD): minimización y finalidad de los datos personales que se anotan al registrar la solicitud (DOUE/BOE/AEPD, consulta 2026-10); esta lección no interpreta la base jurídica ni los plazos.

Para mirarlo de otra manera

Como pedir un plato en un restaurante

Si un restaurante no tiene un plato, el camarero no dice «no hay». Dice: «No lo tenemos hoy, pero podemos prepararlo mañana si lo reservas». No dice «no», dice qué va a hacer y cuándo, y deja la decisión en el cliente. En el mostrador de una tienda de pinturas pasa igual: no digas «no lo tenemos», di «hay una vía, la estamos confirmando y te escribo hoy». La diferencia con el restaurante es que aquí el material no se prepara: se pide a otra tienda, y por eso la respuesta tiene que ser más exacta sobre el formato y sobre el plazo.

> **Reservar no es una política**
>
> Si el material debe quedar apartado para el cliente mientras llega, esa decisión y si se pide una señal por adelantado los confirma dirección. Aquí se escribe «queda pendiente de aviso», sin inventar la política de señas.

El cliente que volvió

Un cliente pidió un producto que no había en la tienda. El empleado lo solicitó a otra tienda y avisó en cuanto llegó. El cliente vino, pagó y se llevó el material. Lo que hizo la diferencia no fue ninguna gestión heroica: fue el aviso. Sin aviso, el material puede haber llegado y la venta seguir perdida; con aviso, la venta está hecha y el cliente vuelve por la otra cosa que iba a comprar y no dijo.

> **El fallo que se paga caro**
>
> El material puede entrar por la puerta y quedarse allí sin que nadie avise. En ese momento el trabajo está hecho y la venta, perdida.

Repasa antes de pedir a otra tienda

- Existencias físicas, registradas y disponibles (28461): la diferencia entre lo que hay y lo que está libre.
- Preparar y registrar transferencias (28462): cómo se prepara y se anota un movimiento entre tiendas.
- Recibir mercancía y gestionar diferencias (28464): qué se hace con lo que llega de otra tienda.
- Argumentar sin prometer lo que no se puede cumplir (28505): la diferencia entre un hecho verificado y un compromiso.

> **Esta lección no sustituye a las anteriores**
>
> Aplica el circuito de la petición a un caso concreto. El detalle de existencias, de transferencias y de recepciones lo dan las lecciones anteriores del curso.

Referencia curricular

Materia:	Existencias · Transferencias entre tiendas

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

https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/solicitar-material-a-otra-tienda

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat