

Cimex estrena tienda de nuevo tipo en Cuba: Zona +



Como las mejores noticias, el rumor corrió de boca en boca. Una enorme nave blanca enclavada en el reparto Miramar de La Habana parece ser el tema del momento.

Totalmente diferente al paisaje comercial más conocido entre los moradores de Cuba, el nuevo centro exhibe majestuosas galerías recubiertas hasta el techo de productos alimenticios y de aseo, que devienen pequeños laberintos limitados por cajas y tanquetas de los más variados productos. Zona + es hoy una realidad de la corporación Cimex que responden a las necesidades del sector no estatal en Cuba, expresa un reportaje que publica Cubadebate.

“Yo creo que la tienda está buenísima, está bien organizada y se tiene fácil el acceso a los productos”, expresó Daniel Sánchez a la salida de la carnicería del lugar.

Entre tanto, aun con cara de asombro y sin dejar de mirar hacia el techo, Ricardo de León reconoce que llegó al lugar por pura curiosidad.

“Yo vivo cerca de aquí y me dijeron que abrieron un bodegón nuevo y aquí estoy”, recalcó sin soltar el enorme paquete de papel higiénico que sostenía entre las manos.

Con menos de un mes de servicios, Zona + es una tienda especializada orientada a un segmento de mercado en particular, refirió Gretchen Alfonso, directora de mercadotecnia de Cimex.

“El cliente meta de nuestro establecimiento es el sector cuentapropista, fundamentalmente las actividades relacionadas con la gastronomía y los arrendatarios de casas particulares que son los que más auge han tenido en los últimos tiempos. Es un mercado minorista que lo componen fundamentalmente la familia de alimentos y aseo”.

La nueva tienda responde a los múltiples reclamos del sector no estatal en el país al establecer un punto de venta de productos con mayor formato, a la vez que concentra en un solo lugar diversas mercancías.

“Es una tienda bastante surtida, tiene una variedad de productos de las cosas que normalmente no se encuentran. Lo bueno de la venta en mayores formatos es que cuando son más pequeños se gasta más, además de que te ahorras dar varios viajes, pues aquí cargas una o dos veces a la semana y ya”, reconoció Fidel, comprador del restaurante *Ivan Chef*, ubicado en La Habana Vieja.

Sobre este propio tema, Gretchen Alfonso destacó que aunque es una tienda minorista, la apertura de este tipo de centro posibilita aliviar al cliente minorista, “sobre todo a nuestra población que tiene que competir en las tiendas de cercanía con los mismos productos de alta demanda para este sector”.

Ubicado en 7ma A entre 66 y 70, el establecimiento permite la compra de algunos de los productos al por mayor, destaca su administrador general, Javier Muñoz Govantes.

“Acá expendemos por ejemplo el queso de 38 kilogramos, bloques grandes de mantequilla de 12 kilogramos, tanques de aceite de 20 litros, sacos de detergente de 10 y 5 kilogramos, cajas de pollos, cajas de pechuga, y todos los formatos de productos de limpieza son de más de dos litros. Aquí también el cliente se puede llevar el blíster completo de cerveza y refrescos, (144 cajas), aunque debo reconocer que algunos ya se llevan hasta dos parles enteros”, resaltó.

El directivo agregó que todos los purés comercializados son de 3.6 litros en latas y en el caso de las pastas son de 5 kilogramos- formatos que no existen en las tiendas-.

Sin embargo uno de las cuestiones que aun inquietan a los compradores es el tema precio, ya que no hay grandes diferencias entre las ofertas de este centro y otros puntos comerciales.

“Los precios están bastante asequibles aunque no hay una diferencia con respecto a otras unidades. Ojalá en un futuro se comiencen hacer descuentos o se apliquen precios diferenciados para nosotros que somos grandes clientes”, dijo con libreta y bolígrafo en la mano el comprador del restaurante *Ivan Chef*.

Sobre este asunto, la directora de mercadotecnia de la corporación aclaró que aunque esta es una tienda especializada en grandes formatos como hace el mercado mayorista, no lo es.

“Las tiendas mayoristas tienen otros sistemas de trabajo, otra manera en la formación de precios. Debemos apuntar que aunque no se aplica diferenciación de precios, los márgenes comerciales son favorables en este tipo de productos, lo que estimulan su compra en lugar de hacerlo en pequeñas proporciones”.

La apertura de Zona + no solo ha generado expectativas entre los nuevos clientes que encuentran en este lugar un espacio de referencia para sus compras, sino que mantiene en vilo a los especialistas de Cimex, en pos de ofrecer un servicio de calidad que se mantenga estable y que responda a la demanda del emergente sector no estatal en el país.

“Para la cadena ha sido un reto, pues no estamos acostumbrados a mantener una tienda con una capacidad cúbica tan grande, donde además los productos que están en este centro son de muy rápida rotación”, declaró Gretchen Alfonso mientras recorría junto a Cubadebate algunas áreas de la tienda.

Inquirido en uno de los pasillos del lugar, Javier su administrador, confiesa que a pesar de ser una tienda de gran porte, disfruta trabajar en el lugar.

“Esta tienda ha sido todo un éxito, desde el primer día hemos tenido grandes volúmenes de venta. Recuerdo que en la primera jornada y tras esperar más de una hora, comenzaron a llegar clientes. Y tan solo ese día vendimos más de 9 mil pesos, aun cuando nadie la conocía. Desde entonces vendemos siempre más de 10 mil pesos hasta alcanzar un récord de casi 16 mil”.

Otro motivo de satisfacción de sus trabajadores es la buena atención al cliente, basado en un servicio casi personalizado desde la llegada hasta la salida, hecho corroborado por nuestro equipo y reafirmado

por uno de los compradores en el lugar.

“Como cliente extranjero residente en Cuba creo que se puede decir que hay un antes y un después en la venta luego de la apertura de esta tienda. Nada más hay que ver la calidad, la variedad, hasta la luz del lugar te impresiona. Sabemos que es un proyecto pionero pero creo que sería conveniente clonar en otros sitios del país. La atención al cliente te puedo asegurar ha sido por encima de la media, es algo que debo decir alto y claro, la profesionalidad que se muestra aquí es elevada, ahora mismo necesitaba ayuda con la localización de un producto y no han tardado nada en decírmelo”, dijo con entre sonrisas, Carlos Fernández al abandonar el lugar.

Otra novedad, es que por el momento no se hacen colas en el lugar pues las tres cajas disponibles son suficientes a pesar de los grandes volúmenes procesados.

Otra de las enseñanzas de los primeros días es ajustar “el tiro” a las demandas del cliente, expresó Axel Armas, especialista principal Grupo de Compras.

“Nos hemos dado cuenta en esta primera fase qué productos son más o menos demandados. Nos sucedió por ejemplo con los pomos grandes de refrescos, los cuales no son tan consumidos como las laticas. Además debemos decir que estamos aplicando procedimientos nuevos en esta tienda que nos permiten identificar qué productos quiere el comprador y luego salimos al mercado a comprarlos lo más rápido posible”.

Al respecto, la joven directora de mercadotecnia en diálogo con Cubadebate nos explicó que para organizar esta tienda se involucró a las diferentes partes de la cadena y se reorganizó el sistema de reaprovisionamientos.

“Se ha establecido un sistema de abastecimiento directo desde los almacenes centrales de Cimex a la tienda, sin intermediarios para que no se enlentezca el proceso. Diariamente se hace el pedido a partir de los que se mueve en el día y luego se manda un transporte desde nuestros almacenes hasta acá, normalmente en el horario de cierre de la tienda para evitar molestias que entorpezcan las ventas al cliente”.

A Javier, Gretchen y Axel, tres jóvenes “mercaderes” se les ilumina el rostro al hablar de planes futuros. Y aunque muestran algunas reservas ante las cámaras sobre el tema, nos confiesan.

“En un futuro cuando las condiciones logísticas nos los permitan queremos llevarles hasta la puerta de la casa las compras a los clientes con facturaciones por encima de los mil pesos, pues uno de los elementos que a veces dificulta las grandes compras es precisamente la transportación”, dijo Javier, administrador del centro.

Entre tanto Gretchen Alfonso, dijo que aunque no es un propósito a corto plazo, pues actualmente continúan las pruebas de mercado y el acondicionamiento de la oferta y la demanda se planea crear una red con este tipo de tiendas y de esta forma extenderlos a otros puntos de la geografía de la isla.

Esperemos entonces que Zona + sea la primera piedra “en un camino no tan largo” hacia la constitución de un mercado mayorista para el sector no estatal en el país que evite el desabastecimiento de la red minorista, y que además mantenga los altos estándares de calidad que hoy exhibe en pos de un mejor servicio.



Radio Habana Cuba