

# ¡Servicio al cliente! Alumnos crean proyecto para tienda departamental



Propuestas de **mejora al servicio al cliente e innovaciones en ecommerce** fueron algunos de los proyectos desarrollados por alumnos del Tec en campus Laguna en la Concentración de Innovación Digital.

El trabajo lo realizaron con el apoyo de la empresa Cimaco, **cadena departamental de la región norte del país** quien fue el [socio formador](#) en este reto.

*“Nos sorprendió el compromiso, la investigación y las aportaciones que nos dieron. Algunas cosas a lo mejor ya las sabíamos y las confirmamos, pero otras son nuevas y podemos desarrollar proyectos en un futuro.”*

Así se expresó **Carlos Arenal, responsable de Operaciones de Grupo Cimaco**, del trabajo presentado por alumnos de diferentes licenciaturas del Tec.

Los alumnos del campus Laguna realizaron un estudio que les permitió elaborar un plan encaminado a **optimizar distintas áreas** de Cimaco.



/> width="1920" loading="lazy">

### **Un reto para los alumnos, un beneficio para Cimaco**

Los alumnos trabajaron durante **17 semanas en el trabajo multidisciplinario** en el que participaron estudiantes de las carreras de Estrategia y Transformación de Negocios, Negocios Internacionales, Mercadotecnia y Diseño Industrial.

El socio formador Cimaco solicitó a los estudiantes **mejorar la expectativa que tiene el cliente sobre los servicios que ofrece** tanto en línea como en físico.

Pese a que el proyecto estaba enfocado en las tiendas departamentales de la ciudad de Torreón, los alumnos ejecutaron un estudio de mercado que contempló **todas las plazas de la tienda departamental**, así como uno más enfocado en la tienda digital.

“Los alumnos aprendieron a escuchar al cliente. (Además) fue un reto entender y comprender cómo el *ecommerce* ha tomado una fuerza extraordinaria y también detectamos que la omnicanalidad puede llevar a Cimaco a tener presencia nacional”.

Lo anterior lo explicó **Nancy López, directora de Programa de Negocios Internacionales y Mercadotecnia**, al ahondar sobre la concentración en Innovación Digital.

Este proyecto pudo desarrollarse gracias al apoyo como socio formador de Cimaco que, de la mano de profesores, diseña **retos** para que los alumnos desarrollen competencias para el mundo laboral.

Un socio formador del Tec de Monterrey está comprometido a abrir las puertas de su empresa y a aportar personal, tiempo y recursos para que los alumnos enfrenten **problemáticas reales** de su organización.



/> width="1920" loading="lazy">

### **Modelo Tec21: trabajan alumnos con situaciones reales de servicio al cliente**

Trabajar con una tienda como Cimaco es posible con el [modelo Tec21](#), el cual impulsa las experiencias de aprendizaje retadoras e interactivas para los estudiantes.

*“Las propuestas que hicimos para Cimaco no se parecen a algo que haya visto... No solo se pensó en ciertas áreas sino en una empresa con todo”.*

Eso resaltó **Claudia Ordaz, estudiante de sexto semestre de Mercadotecnia**, sobre la concentración, la cual dijo le enseñó a trabajar en una empresa real.

Mientras tanto, **Cole Cisneros, profesora de cátedra del Tec en campus Laguna**, destacó que los alumnos tuvieron contacto con el día a día y pudieron aplicar la teoría y usar las herramientas a su alcance con el modelo Tec21.

*“Aprendieron muchísimo de la mercadotecnia de los recursos para que no se les vayan los detalles en un proyecto y aprendieron muchísimo también de diferentes tecnologías”.*

Noé Ávila Holguín, alumno de séptimo semestre de Negocios Internacionales, invitó a que nadie se pierda una concentración bajo este modelo que involucra **un proyecto con una empresa real**, lo que da acceso a más información y herramientas.

Finalmente, David Soto, encargado del área de Calidad de Cimaco, concluyó que están “bastante satisfechos con el estudio de los jóvenes”, y que “siempre han superado nuestras expectativas”.

Además, aseguró que lo más valioso es que podrán implementar el trabajo final presentado por los alumnos del Tec de Monterrey y **concretar planes a futuro** de la mano de otros directivos y

gerentes.

**SEGURAMENTE TAMBIÉN QUERRÁS LEER:**