NUESTRO MUNDO
Boletín interno

EDICIÓN 158
6 DE DICIEMBRE DE 2021

Santafé
MEDELLÍN

TE CUIDAMOS ANFITRIONES DE CORAZÓN... · SORPRENDEMOS ANFITRIONES DE CORAZÓN... · FACILITAMOS LA VIDA ANFITRIONES DE CORAZÓN... · SOMOS APASIONADOS ANFITRIONES DE CORAZÓN...

Escaneando este código puedes obtener la versión digital del boletín Nuestro Mundo.

¡GRACIAS por mantener la promesa de servicio en un año tan retador!

En esta última edición del año del boletín Nuestro Mundo quiero decirles GRACIAS a cada uno de ustedes, puesto que con su coraje, vocación de servicio, fortaleza y fe, han permitido que "Mi Mundo" permanezca firme, competente y querido por los clientes. Demostramos que somos un gran equipo y le aportamos al cuidado por la vida.

Con esta misma energía les invito para que en estas fiestas navideñas, cuando se incrementan los visitantes a nuestro Centro Comercial, mantengamos en práctica la Promesa de Servicio: **"En Santafé somos Apasionados, te facilitamos la vida, sorprendemos y cuidamos".** Ella se ha convertido en esa herramienta que siempre nos fortalece ante los clientes y nos permite mantener vigente el compromiso de prestar un servicio con excelente calidad.

La invitación en esta ocasión es para que revisemos las estrategias de atención al cliente, las reorientemos de ser necesario, con base en los resultados de las encuestas y teniendo como pilar la Promesa de Servicio; para que al final, diseñemos nuestro servicio en pro de satisfacer las necesidades de los clientes, motivándolos a regresar.

Estamos seguros que el próximo año vendrá recargado de buenas energías y gratas noticias para todos. Les deseamos que culminen felices este 2021 y que el próximo año esté colmado de buenos propósitos para cumplir, con bendiciones de salud y felicidad para ustedes y sus familias como se lo merecen.

María Fernanda Bertel Puyo
Gerente

¡Feliz navidad y próspero 2022!

CUÉNTALE A TUS CLIENTES

Que ya está la Pista de Hielo, una navidad para regalar con el corazón, comparte tu magia al mundo en este encantador espacio.

Que pueden acceder a las boletas así: Al registrar facturas de compra del mes de noviembre por valor de $50.000, podrán adquirir hasta 2 boletas pagando $15.000 por cada una. O Por cada $25.000 en compras en Happy City, Xtreme Zone, Bowland, Cine Colombia y Xtreme Karts del Centro Comercial Santafé Medellín, podrán adquirir hasta 2 boletas pagando $15.000 por cada una.

Que estamos en Registra y Gana y celebra con el corazón. Del 7 al 25 de diciembre los clientes podrán registrar sus facturas de compra y podrán ser uno de los 15 ganadores diarios de una Gift Card Santafé por $200.000. Más información en sitio Web.

Que deben presentar certificado de vacunación en físico o digital si haces parte de restaurantes, cafés, salas de cine, juego, lugares de ocio como gimnasio y locales de entretenimiento infantil. No aplica para el ingreso al Centro Comercial.

Que sin facturas de compra, la boleta para ingresar a la Pista de Hielo tiene un costo de $50.000 por persona. Taquilla ubicada en el puesto de información de piso 3, sector Aguacatala (verde), frente a la marca Dulce Avellana, o a través de la APP Santafé Medellín.

Que pueden registrar facturas de compra de noviembre, diciembre 2021 y enero 2022, en los puestos de información, en la APP Santafé Medellín o a través del WhatsApp de Santafé lo Compra por ti, al número 321 760 41 66.

Que viene el Mercadillo de Placeres Navideños con más de 60 stands con emprendedores y marcas propias de Santafé, con venta de dulces, regalos, decoración, accesorios para regalar con el corazón a ese ser que tanto queremos. Será del 9 al 12 de diciembre sectores Balsos y Poblado.

Que sortearemos una camioneta Opel Crossland modelo 2022, para llevar de paseo tus mejores momentos.

ABC DE NUESTRA ESCUELA DE SERVICIO

Cuarto secreto: La recuperación del servicio (Herramientas dadas por Jonatan Loidi en la conferencia del Plan de Formación)

Debemos ser conscientes que en el día a día del servicio que prestamos en el Centro Comercial algo puede fallar, es imposible hacer todo bien. Así mismo, es igualmente importante, poner especial atención en los momentos de mayor flujo de personas, como la temporada de fin de año, cuando pueden surgir mayores insatisfacciones.
Está claro que esas fallas o problemas no van a ser provocadas adrede por nosotros, sin embargo, hay que tratar de que se presenten lo menos posible. Nos debemos preparar para que eso no suceda, de lo contrario solo nos queda asumirlo. Por este motivo hay que establecer sistemas de capacitación y entrenamiento y participar en el Plan de Formación establecido por el Mall.
Todas las marcas deben pensar en desarrollar procesos para la recuperación del servicio, para cuando algo sale mal, tener claro qué procesos activar. Los clientes se sentirán considerablemente más frustrados por la incapacidad de una organización para resolver un problema, que por el problema mismo. Entonces aquí hay un gran reto para los Anfitriones de Corazón.

"La máxima búsqueda de toda organización consiste en alcanzar la mística hacia el servicio, ella protege o blinda a la organización". Jonatan Loidi.

Con tu equipo de trabajo revisa qué procesos debes activar para recuperar el servicio, en situaciones de falla.

En la próxima edición presentaremos el secreto #5:

- ✓ 1. Storytelling o contar la historia de la marca y el papel de los estereotipos.
- ✓ 2. La actitud se entrena.
- ✓ 3. La innovación.
- ✓ 4. Recuperar el servicio.
- 5. Liderazgo y empoderamiento.
- 6. Diseño de la experiencia.
- 7. Recorrido de la experiencia.

Accede a los vídeos de Jonatan Loidi y a la conferencia del Programa de Formación.

TIPS DE COLECCIÓN

Paso a paso para establecer los propósitos del 2022

Teniendo como punto de partida la Promesa de Servicio con sus cuatro componentes "En Santafé somos **apasionados, te facilitamos la vida, sorprendemos y cuidamos** y el propósito del Centro Comercial enfocado en **hacer que el cliente regrese,** a continuación queremos presentarles el paso a paso para establecer los propósitos de su Marca al 2022 y hacer que aquello que se sueñan, sea realidad para mutuo beneficio, tanto de su negocio como del Centro Comercial en general.

1. Revisar los comentarios que recibieron de la evaluación de servicio y las acciones de mejora.
2. Tener como punto de partida la Promesa de Servicio del Mall.
3. Identificar el componente de esa Promesa al que dará más énfasis: Pasión por el servicio, facilitar la vida a los clientes, sorprenderlos y cuidarlos.
4. Hacer una lista de acciones y estrategias hacia el logro de esos propósitos, que no impliquen mayores inversiones económicas.
5. Establecer los medios y formas para socializarlas o divulgarlas a los clientes.
6. Efectuar las mejoras requeridas.
7. Hacer seguimiento por medio de las mediciones de servicio y los cambios o ajustes necesarios.

BIENVENIDOS A MI MUNDO

Recibimos con un saludo especial a las marcas que llegan para fortalecer Mi Mundo como Territorio de Fe.

Marcas

ADONA — Con productos de maquillaje, en el local 1072, piso 1, sector Poblado

Crafts Colombia — Ofrece artesanía, en el local 5188, piso 5, sector Lomas.

Clearfy ALIGNERS FOR YOU — Servicio de ortodoncia invisible, en el local 2240, piso 2, sector Balsos

Magic NAILS LS — Spa para uñas, en el local 2287, piso 2, sector Aguacatala.

GinoPasscalli — Ofrece ropa masculina, en el local 1216, piso 1, sector Balsos.

Dollarcity — Con variedades, en el local 4078, piso 4, sector Lomas

Mattelsa — Tiene ropa unisex, está ubicado en 7 Sur-44, Plaza de Banderas.

Stand

AVIA — Ubicado piso 1, sector Aguacatala con productos de bioseguridad.

MUNDO DE GENTE APASIONADA

Nos enseñan lo que aprendieron este año

En esta edición nos acompañan dos representantes de nuestras Marcas. Ellos nos contarán sobre las estrategias que implementaron en este 2021 para superar las dificultades puestas a prueba por la Pandemia del Covid-19 y hacer que los clientes tuvieran confianza y regresaran.

Andrea Correa, Administradora Ajá y qué: "Por pandemia cogimos impulso y nos fortalecimos por el amor y convicción en nuestra Marca. Con los recursos que teníamos, con el respaldo del equipo humano y los clientes, adaptamos estas estrategias a la situación, a las características propias y bondades de la Marca, como: Fidelización de clientes, producto en casa y promoción en redes sociales. Nos adaptamos".

María Isabel del Río, Representante Legal de Rosie Glam: "Este tiempo nos ha permitido apalancarnos más en lo que veníamos trabajando, puesto que éramos una tienda virtual". Si bien han sido fuertes en las ventas por internet, fortalecieron esta estrategia, garantizando acuerdos de entrega, minimizando tiempos de producción y teletrabajo. Se acercaron con los clientes, siendo las redes sociales su mayor herramienta de interacción.

OJOS ABIERTOS Y OÍDOS DESPIERTOS

Sigámonos cuidando

Me cuido, atendiendo las normas de seguridad física establecidas por la Seguridad de Mi Mundo y los protocolos de bioseguridad para evitar la propagación del Covid-19 (lavado de manos frecuente, uso permanente del tapabocas desde la nariz a la barbilla, y respetar los aforos establecidos en locales).
Te cuido, estando atento a las situaciones sospechosas o que se salen de lo normal, y reportando a la Seguridad (4600737 ext 112, **seguridad@ccsantafemedellin.com).** Siguiendo las recomendaciones de bioseguridad.
Nos cuidamos, siendo respetuosos de las normas y practicando acciones seguras. Valorando cada momento de la vida y expresando confianza a los demás.

Max. 10 personas

FACILITAMOS LA VIDA A NUESTROS CLIENTES

En temporada de navidad y fin de año, ante la afluencia de mayor número de visitantes al Centro Comercial, se pueden hacer filas en los puntos de información para el registro de facturas. Orientemos a los clientes y facilitemos su vida para que las registren por la App conoce el instructivo para abrirla (https://www.santafemedellin.com/pagina/instructivo-app-santafe) o por el Whatsapp de Santafé lo Compra por ti (3217604166).

Registro de facturas

APP Santafé

Whatsapp 321 760 4166

INFÓRMATE Y GANA

Mis propósitos para el 2022 son...

En esta edición te invitamos a compartirnos al menos uno de los propósitos para el 2022 asociado con tu labor en el Centro Comercial. Entre quienes envíen su mensaje al correo **enterate@ccsantafemedellin.com** hasta el **16 de diciembre** se sortearán 3 anchetas navideñas.

Consulta en la intranet los ganadores de todos los concursos anteriores.

¡Descuentos especiales para ti!
C.C SANTAFÉ / LOCAL 3082 301 223 12 27
No acumulable con otras promociones. Oferta válida solo para empleados del centro comercial Santafé. Aplica condiciones y restricciones.

@santafemedellin
www.santafemedellin.com

Presidente del Consejo de Administración: John Mesa O. **Gerente:** María Fernanda Bertel P. **Comité editorial:** María Fernanda Bertel P. Lina María Carvajal V. **Coordinadora de comunicaciones,** Atrapasueños Comunicación Intencionada S.A.S. **Diseño:** Marínespinel.