

NUESTRO MUNDO

BOLETÍN INTERNO



EDITORIAL ¡SIN EXCEPCIÓN!



María Fernanda Bertel
Gerente

Cada día cobra más fuerza la idea de que la crisis sanitaria no terminará pronto; al menos, no en este 2020. Resulta entonces incuestionable que, para evitar el colapso de la economía, es indispensable aprender a convivir con la amenaza de propagación del virus y el camino probado es el autocuidado, con sensatez y corresponsabilidad.

Mantener activa la economía en estas circunstancias y, en nuestro caso particular, mantener operando el Centro Comercial, es una responsabilidad que atañe tanto a nuestros visitantes como a la administración, a las autoridades, a cada anfitrión, a las marcas,

locales, stands, proveedores, domiciliarios... ¡a todos, sin excepción!

Y como las restricciones, al parecer, no cederán este año, **en nuestras manos está saber aprovechar oportunidades** como lo fueron los días sin IVA y las temporadas que vienen, como la Feria de las Flores, Amor y Amistad, Halloween y Navidad. Los resultados dependerán, en primer lugar, de aplicar con rigor las medidas de bioseguridad y, de manera especial, derrochar creatividad para poner en práctica lo que sabemos hacer: **apasionarnos por el servicio, sorprender y facilitar la vida a nuestros visitantes.**

UN MUNDO DE BENEFICIOS



LÍNEA
ESTÉTICA

Piel * Belleza * Bienestar

Aprovecha el **10% de descuento** que otorga **Línea Estética, en el local 1305**, a todos los anfitriones de Mi Mundo, por la compra de cualquiera de sus productos para el bienestar y la belleza de la piel.

INFÓRMATE Y GANA

¡Mi Mundo nos premia por informarnos!

Envíanos un mensaje a **enterate@ccsantafemedellin.com** mencionando **3 secciones de Mundo Net** y, además, tus datos: nombre y apellido, categoría de anfitrión a la que perteneces -servicio, marca o administración- y un número celular para localizarte. Entre los mensajes que recibamos, **hasta el domingo 26 de julio, sortearemos 20 litros de helado de Popsy** para compartir en familia: 11 para anfitriones de marcas; 6 para anfitriones de servicio (información, estacionamiento, aseo, seguridad, mantenimiento y jardinería) y 4, para anfitriones de la administración.



CULTURA SANTAFÉ

Medimos la calidad de nuestro servicio

Una de las cuatro estrategias sobre las que hemos desarrollado exitosamente nuestra **Escuela de Servicio Anfitriones de Corazón**, es la **medición** de la calidad de nuestro servicio. Las otros tres se refieren a la oferta de **capacitación** que brindamos a todos nuestros anfitriones, el plan de **comunicaciones**, para socializar los aprendizajes y motivar su aplicación y el plan de **reconocimientos** a los mejores resultados.

Durante varios años hemos implementado una metodología de medición, con un Cliente Incógnito (CI) y un Cliente Real (CR) quienes, posterior a su experiencia de servicio con una marca o anfitrión, otorgan un puntaje a preguntas asociadas con los tres aspectos de nuestra promesa: apasionados por el servicio, sorprendemos y facilitamos la vida a nuestros clientes.

También, algunas relacionadas con el estilo corporativo: presentación personal, uso adecuado del lenguaje, concentración, entre otras.

El obligado recorte de presupuestos para todos los proyectos que lideramos desde la Administración, nos implicó replantear la medición de este año. **Sí vamos a hacerla** y será con todo el compromiso, con recursos propios y solo con Cliente Real, porque el propósito se mantiene: reconocer el nivel de cumplimiento de nuestra promesa de servicio, para identificar los aspectos en los que se deben aplicar correctivos, para mejorar la calidad del servicio, por parte de marcas y anfitriones, a fin de mantener el lugar privilegiado que, por años, hemos tenido en el corazón de nuestros clientes.



CONOCE MI MUNDO



Dale clic al banner **Descuentos para colaboradores de Mi Mundo**, en el home de Mundo Net y encontrarás la lista de restaurantes y locales de comida que están operando en la modalidad de pedir para recoger y envíos a domicilio. Además, **sabrás cuáles de ellos ofrecen descuentos entre el 10% y el 20% a todos los anfitriones.**

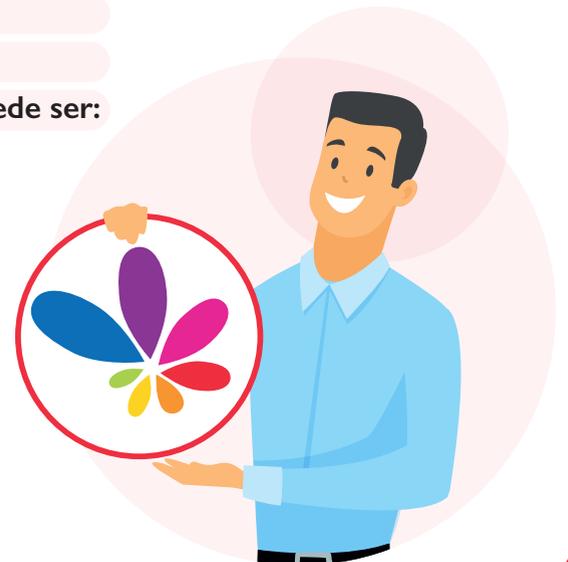
TIPS DE COLECCIÓN

Sorprender es ir más allá, superar las expectativas

Sorprender es dar al visitante más de lo que espera. Su expectativa básica es que le atiendas y respondas sus preguntas.

- **Lo que espera es que le asesoren, de manera confiable.**
- **Lo que desea es que quien le atienda sea amable y se interese por él.**
- **Lo que le sorprende, es lo que no se espera y, entre muchas cosas, puede ser:**

- que le des más información de la que pide.
- que le ofrezcas un producto/servicio que complemente lo que busca.
- que le puedas hacer llegar su compra al lugar que desee.
- que le puedas registrar su factura a través de la App, para no desplazarse a un puesto de información.
- que le des una muestra de una fragancia diferente a la que busca.
- que le anuncies las fechas de llegada de nueva mercancía a la tienda.
- que le digas, con palabras y gestos, que nos gusta mucho poder servirle.
- que le hagas saber que la marca del producto que acaba de adquirir es amigable con el ambiente.



CUÉNTALE A TUS CLIENTES

- Que ahora pueden vivir una gran aventura 8D en nuestro canal de Youtube. Se trata de una visita a un Mundo nuevo lleno de diversión, un recorrido por nuestra Casa en el Árbol a través de sonidos y sensaciones increíbles. Utilizando unos audífonos y la imaginación, podrán disfrutarla en:

<https://www.santafemedellin.com/santafe-tv/79>



- Que para el sorteo del Toyota Corolla híbrido, el 15 de enero de 2021, se hará una preselección -mediante sorteo digital- de 10 clientes con facturas registradas entre marzo y diciembre de 2020 en nuestros puestos de información o a través de la App Santafé Medellín. Cada uno podrá abrir un cofre donde encontrará una llave, pero solo una de ellas servirá para abrir el carro y a quien le haya correspondido en suerte, será el ganador. Cada uno de los otros **9 preseleccionados recibirá una Gift Card de Mi Mundo por valor de \$500.000.**

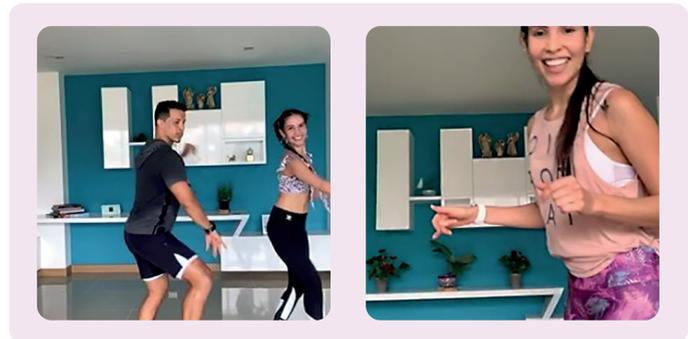
- Que, por recomendación de la Secretaría de Salud de la ciudad, les pedimos que para tomar los alimentos y bebidas que compren en Mi Mundo se desplacen hacia las zonas exteriores del Mall que tenemos acondicionadas para que puedan hacerlo cómodamente, retirando sus tapabocas y manteniendo las distancias debidas.

- Que estamos listos para hacer sus compras, si no pueden visitarnos por algún motivo. **Santafé lo compra por ti** es nuestro nuevo servicio y solo es cuestión de contactarnos mediante Whatsapp en el **321 760 41 66.** Podemos comprarles lo que quieran, en las tiendas y marcas disponibles, con opción de domicilio o recogiendo en el Mall.

Santafé lo compra por ti  **Whatsapp 321 760 41 66**

- Que también podemos encontrarlos en Tik Tok, pues desde el pasado mayo estamos en esta red y ya tenemos más de 3.200 seguidores.

- Que les invitamos a disfrutar nuestros Conversatorios, clases de Rumba y Yoga a través de nuestras redes sociales (Facebook e Instagram), por donde nos podemos mantener en contacto.



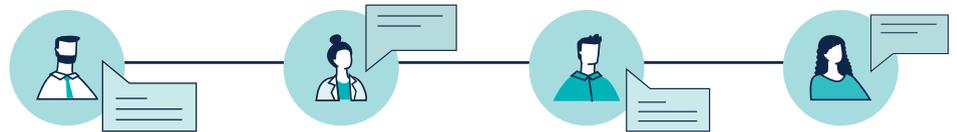
FACILITAMOS LA VIDA, A NUESTRAS MARCAS

Beneficios aprobados



Nuestra Asamblea Ordinaria de Copropietarios, que realizó su reunión ordinaria de 2020 de manera virtual el pasado 26 de junio, aprobó condonar el 50% de las cuotas de administración de abril, mayo y junio del presente año. A quienes cancelaron el 100% de dichas cuotas, se les abonará ese 50% a las facturas de los siguientes meses.

Consulta en Mundo Net la **circular informativa No.605 del 01 de julio de 2020** para conocer más sobre esta y otras decisiones de la Asamblea, como los ahorros que, gracias al plan de alivios financieros elaborado por la Administración y el Consejo, también se aplicarán a las cuotas de julio a diciembre de este año.



GENTE APASIONADA

¡Todos somos anfitriones!

Para superar el desafío de los días sin IVA debimos redoblar esfuerzos. Gracias a la preparación, el compromiso y la voluntad que le imprimimos, salimos airosos y es por eso por lo que **el reconocimiento es para todos los Anfitriones de Corazón!**

En esta edición de Nuestro Mundo, destacamos al personal de la Administración, porque su labor fue diferente. Dejaron escritorio, teléfono y computador, para estar en piso acompañando a los clientes, garantizándoles el acceso en condiciones seguras; entregándoles información, para facilitarles el proceso de compra; y controlando su circulación, para evitar aglomeraciones. También, brindándoles el apoyo necesario a todas nuestras marcas, para garantizar su operación con cumplimiento estricto de las medidas de bioseguridad. Obtuvimos, pues, grandes aprendizajes, para seguir cosechando buenos resultados, en medio de las nuevas circunstancias.



OJOS ABIERTOS, OÍDOS DESPIERTOS

Bioseguridad efectiva



Recuerda que es muy importante diligenciar diariamente el formato para reportar el estado de salud de todos los empleados de tu marca. Este compromiso lo adquirieron todas las marcas a las que las autoridades autorizaron su apertura, una vez les fue aprobado su protocolo de bioseguridad.



El primer día sin IVA nos visitó una delegación de la Secretaría de Salud de Medellín. Destacaron lo bien que lo estamos haciendo con las medidas de bioseguridad y recomendaron evitar que los clientes tomen bebidas y alimentos mientras circulan por los



pasillos y, menos aún, cuando entran a las tiendas, porque para hacerlo deben quitarse el tapabocas. Este comportamiento puede traer dificultades para mantener nuestra operación.

Hay varias razones por las que la temperatura de un visitante puede marcar alta. Porque viene caminando bajo el sol o está agitado por haber recorrido a pie un trayecto largo, entre otras. Cuando esto ocurre, le invitamos a reposar un rato y luego le tomamos de nuevo la temperatura. Por lo general, se normaliza y se le permite el ingreso. Si no ocurre así, con toda delicadeza y consideración le explicamos que no es posible permitir su ingreso al Mall.

SKALA Brasil

15% OFF

PONTO
@pontobrasileiro

SER EMPLEADO TIENE SUS VENTAJAS

Presenta tu carnet de empleado y aplica para un 15% OFF en Ponto Brasileiro.

No acumulable con otras ofertas
Válido solo por 1 compra
No aplica para Cacau By Ponto.



Presidente del Consejo de Administración: JOHN MESA O. **Gerente:** MARÍA FERNANDA BERTEL. **Comité Editorial:** MARÍA FERNANDA BERTEL, LINA MARÍA CARVAJAL V. **Coordinadora de Comunicaciones,** Atrapasueños Comunicación Intencionada S.A.S. **Diseño:** MARÍNEPINEL.