



EDICIÓN 160
FEBRERO 2022



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



Asumimos los retos con actitud positiva

Vivimos en constante cambio y esto sí que lo hemos aprendido en los últimos años. Adaptarnos a hacer las cosas de una manera diferente no siempre es fácil, sin embargo, quienes se deciden a asumirlo con determinación y valentía terminan concluyendo que han ganado en aprendizajes. Esto es aplicable tanto en el plano personal como profesional o laboral.

En Nuestro Mundo hemos decidido ser un territorio de Fe y Esperanza. Juntos, hemos asumido con optimismo los retos de los últimos años y hemos sacado adelante una marca que está en la mente y en el corazón de los Antioqueños. Somos referentes no

solo a nivel local, sino nacional y esto solo se logra cuando pensamos de una manera diferente.

Quiero invitarlos a que asumamos los retos con actitud positiva, con la convicción de que con un trabajo dedicado y apasionado seguiremos teniendo la preferencia de nuestros clientes. Ustedes cuentan con un equipo de Administración que cuida y analiza cada detalle y que vive a plenitud nuestra promesa de servicio de ser apasionados, sorprender, facilitarles la vida a nuestros clientes y cuidarnos.

¡Juntos, siempre en movimiento!

HASTA

3

HORAS
de estacionamiento
X **\$4.000**

A partir del 1 de marzo de 2022

Hora adicional o fracción \$3.500

Aplica para carros y motos desde el ingreso al estacionamiento.





CUÉNTALE A TUS CLIENTES



• **Que a partir del 1 de marzo** el estacionamiento tendrá un valor de \$4.000 hasta por 3 horas.



• **Que contamos con 14 puntos de pago** ubicados en:

PUNTOS DE PAGO

	Automático	Manual
ZONA AGUACATALA Ascensor verde	Sótano 2	Sótano 3 24 Hrs
ZONA POBLADO Ascensor naranja	Piso ppal 2 puntos de pago Sótano 3 y 5 2 puntos de pago	Sótano 4 2 puntos de pago 1- 24 Hrs
ZONA BALSOS Ascensor rojo	Piso 1	Sótano 1
ZONA LOMAS Ascensor azul	Sótano 2, 4 y 5	



• **Que registrando las facturas** de compra del 1 de febrero al 31 de marzo en nuestros puestos de información, a través de la APP Santafé Medellín o por el **Whatsapp 321 760 4166**, y por cada \$100.000 participarán por un bono de \$17.000.000 redimible en nuestras marcas de salud y bienestar: INVIZITEK, NATURALNESS Y BÉLECO.



• **Que el Whatsapp Santafé lo Compra por Ti**, servicio de compra a domicilio de cualquiera de las tiendas del Centro Comercial es 321 760 4166.

***Aplica para las marcas que tengan datáfono y el código único actualizado.**



• **Que si su propósito de año nuevo** es ejercitar su cuerpo, en Santafé le ayudamos a cumplirlo con clases de Pilates todos los martes a las 9:00 a.m.

en piso 2, sector Balsos, frente al acceso peatonal. Clases de Rumba aeróbica todos los domingos a las 10:00 a.m. en plaza de banderas y clases de Yoga, los miércoles de 9:00 a.m. en piso 2, sector Balsos. Frente al acceso peatonal.



• **Que contamos con el servicio de venta de Gift Cards** en los puestos de información o que también podemos cargar la tarjeta regalo y llevarla a domicilio hasta el lugar de preferencia. Pueden ser cargadas desde \$50.000 en adelante.

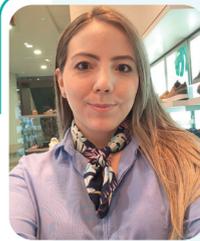


• **Que hay plazo para divertirse y patinar** sobre el hielo hasta el 20 de febrero. Invítalos a consultar más información en:

www.santafemedellin.com



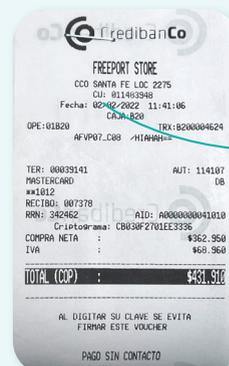
MUNDO DE GENTE APASIONADA



Consultamos con **Anny Carolina Medina Vargas** Anfitriona de la marca **Freeport**, sobre los beneficios de actualizar el código único del datáfono de la marca con la Administración del Centro Comercial y esto fue lo que nos comentó:

Anny ¿Cómo se identifica el código único de la marca?

Se puede visualizar en la parte superior del vóucher. Si el datáfono está asociado a Redeban por lo general se identifica como "C Único" y los de Credibanco como "CU".



AL DIGITAR SU CLAVE SE EVITA FIRMAR ESTE VOUCHER
PAGO SIN CONTACTO



ABC DE NUESTRA ESCUELA DE SERVICIO

Diseñemos la experiencia del cliente



La Escuela de Servicio: **Anfitriones de Corazón**, diferencial estratégico del Centro Comercial en su cultura de servicio ofrece cada año un Plan de Formación para que toda la familia Santafé integrada por los Anfitriones de Marcas, Servicio y Administración cuenten con herramientas para cumplir nuestra promesa de Servicio: Ser Apasionados, Sorprender, Facilitarle la Vida a nuestros Clientes y Cuidarnos.

La Gift Card Santafé una ayuda de ventas

¿Qué beneficios ha recibido la marca al actualizar el código único con la Administración del Centro Comercial?

Tener el código único actualizado en la Administración, además de ser un procedimiento sencillo, nos ha permitido que los clientes que quieren hacer sus compras con la Gift Card del Centro Comercial puedan hacerlo sin inconvenientes. No tenerlo registrado dificulta la compra y afecta la experiencia del servicio de una tarjeta creado para facilitarle la vida a ellos y a nosotros también. En **Freeport**, consideramos la Gift Card como una ayuda de ventas.

Actualiza el código único contactando a la Analista de Mercadeo, Karen Cifuentes en el correo:

a.mercadeo@ccsantafemedellin.com

o llamando al **4600737 ext. 106.**

El año pasado invitamos a Jonatan Loidi, experto en Servicio de la Academia Disney para que nos compartiera tips de fácil aplicación. En este boletín hemos recorrido 5 de los 7 secretos del Servicio de Disney. En esta edición queremos explorar el sexto secreto: **Diseño de la Experiencia.**

Frente a este secreto el expositor afirma que las experiencias se diseñan, es decir, no nacen espontáneamente. Para diseñarlas hay que tener en cuenta 3 aspectos:

- Los **procesos**, es decir, cuál es nuestro protocolo de atención en los diferentes momentos de verdad del cliente como por ejemplo el ingreso a la tienda, la asesoría en la elección del producto, el pago, entre otros.
- El **lugar**, debe tener unas condiciones físicas determinadas por cada marca relacionadas con la luz, la temperatura, el olor, la limpieza, la exhibición, por mencionar algunos aspectos.
- Las **personas** con su actitud de servicio hacen la diferencia.

Si los tres elementos conjugados se operan correctamente se logra lo que Loidi denomina una Zona de Servicio Excepcional.



En la próxima edición presentaremos el séptimo y último secreto. Espéralo y pon en práctica los anteriores 6.

En la próxima edición presentaremos el secreto #6:

- ✓ 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 videos de Jonatan Loidi y a la conferencia del Programa de Formación.





INFÓRMATE Y GANA



Actualiza, hasta el 28 de febrero, el código único de la marca a la que perteneces utilizando la información presentada en la sección Gente Apasionada. Entre quienes realicen la actualización de manera correcta sortearemos **3 gift cards de \$100.000** cada una. Recuerda compartir tu nombre completo, marca a la que perteneces y un número de contacto con la Analista de Mercadeo al correo:

enterate@ccsantafemedellin.com

o al WhatsApp 321 760 4169



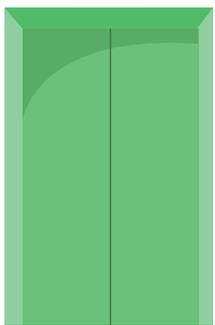
CULTURA SANTAFÉ

Somos los Anfitriones de nuestros visitantes

Así como nos han enseñado a cederle el puesto en el servicio público a una mujer en embarazo o a un adulto mayor, los Anfitriones de Corazón practicamos la cultura de servicio facilitándole la vida a quienes nos visitan. Los ascensores panorámicos son de uso exclusivo de nuestros visitantes y los de puntos fijos, para quienes hacemos parte del Centro Comercial.



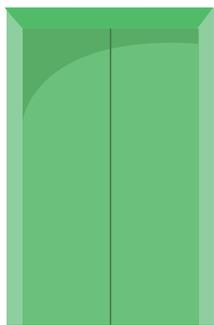
▲ 4 ▼



ASCENSOR PANORÁMICO



▲ 7 ▼



ASCENSOR DE CARGA



BIENVENIDOS A MI MUNDO

LOCALES



Heladería ubicada piso 4, sector Poblado, local 4057.



Academia de Idiomas ubicada en piso 4, sector Lomas, local 4178.

STANDS



Hoteles Bernalo. Piso 3, sector Lomas.



Se reubicará en piso 3, sector Lomas.



40% OFF
DEPILACIÓN
CON LÁSER DIODO

Válido solo para colaboradores del Centro Comercial Santafé Medellín.