

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





Somos siempre Anfitriones de Corazón

Estamos felices de renovar la magia del servicio en el **Centro Comercial Santafé Medellín**. El pasado 10 y 11 de mayo vivimos una maravillosa

experiencia en la que nos reafirmamos como Anfitriones de Corazón y en la que seguimos apostando a la formación de todos los que hacemos parte de este mall. Contamos con la presencia de un conferencista internacional, David Castejón, quien compartió con todos nosotros experiencias de marketing y servicio permitiéndonos trascender y profundizar en lo que significa ser un anfitrión que sorprende, es apasionado, cuida y facilita la vida de todos nuestros visitantes.

Es momento de confiar y seguir reafirmando nuestro compromiso con el servicio. Desde la gerencia quiero extender mi agradecimiento por todos aquellos Anfitriones de Marcas, Aseo, Seguridad, Estacionamiento, Entretenimiento, Alturas, Jardinería, Mantenimiento, Información, Administración y Operaciones que se atrevieron a vivir esta experiencia y de paso reiterarles a todos que el trabajo de formación de la Escuela de Servicio continúa.

La experiencia del servicio es un trabajo en equipo, y cuidar de los momentos de verdad depende de cada uno de nosotros, debemos seguir trabajando en sincronía para permanecer en el corazón de nuestros clientes. El secreto de la magia está en cuidar todos los detalles con gran dedicación.

Recuerda, todos juntos somos más que uno y no somos uno sin todos.

iJuntos siempre en movimiento!

María Fernanda Bertel Puyo Gerente General.

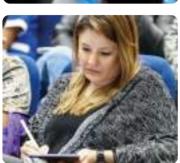


Más de **300 personas nos acompañaron** el pasado 10 y 11 de mayo en nuestro plan de formación de la Escuela de Servicio, que contó con la ponencia de David Castejón, experto en marketing de experiencias, con 20 años de trayectoria como consultor de más de 500 empresas a nivel mundial. En este encuentro, en el que asistieron de todos los equipos de Anfitriones, abordamos la promesa de servicio y aprendimos a materializarla desde el rol de cada uno.

Te compartimos los mejores momentos











CUÉNTALE A TUS CLIENTES



Que hasta el 30 de junio podrán participar por un espectacular viaje a Los Cabos, para dos personas durante 5 días. por cada \$100.000 en compras, obtendrán una boleta electrónica. Pueden registrar sus facturas de compra en los puestos de información, descargando la App Santafé Medellín o a través del WhatsApp 321760 4166.



Que llegó Mundo Fiesta con un espectacular inflable en forma de tazón de cereales para que toda la familia se divierta. Pueden adquirir sus boletas presentando sus facturas de compra del mes de mayo, desde \$50.000 y podrán comprar hasta 2 boletas pagando \$12.000 por cada una, en la taquilla del evento, ubicada en piso 3, sector Aguacatala.



Que el punto de vacunación contra el COVID-19 ha cambiado de lugar, desde el 10 de mayo se trasladó para el 4to piso, sector Lomas, en medio de las marcas Rav Toys y La Tienda de los Sentimientos.



Que pueden programarse con nuestras clases de pilates y yoga, todos los martes y miércoles a las 9:00 a.m. en piso 1 sector Balsos. Y las clases de rumba aeróbica, todos los domingos a las 10:00 a.m. en Plaza de Banderas.



Que todos los domingos tenemos un espacio de oración con la eucaristía, a las 12:00 m. en piso 1, sector Los Balsos.



MUNDO DE GENTE APASIONADA



¿Por qué es importante para tu marca la Escuela de Servicio?

"Nadie debería perderse este regalo que nos ofrece el Centro Comercial para crecer en el servicio. Nosotros participamos en toda la programación de la escuela: capacitaciones, charlas, mediciones... En todo está Takout.

Más de 8 años en Santafé confirman lo importante que es para la marca contar con este proyecto tan completo y profesional, que nos ha ayudado a llegar tan lejos como equipo y mantener nuestras políticas de servicio en estándares excelentes.

El servicio siempre será el elemento diferenciador y mi equipo de trabajo lo lleva tatuado en la piel"

Carolina Zabala. Propietaria de la marca Takout

ABC DE NUESTRA ESCUELA DE SERVICIO

Nuestro espíritu es la Promesa de Servicio.

Desde que se formó la Escuela de Servicio, todos como Anfitriones de Corazón de Mi Mundo, hemos prometido que durante cada contacto con nuestros visitantes vamos a cumplir con 4 elementos:



Ser apasionados: nuestra actitud refleja que nos gusta servir, saludamos con alegría a nuestros visitantes, nos despedimos amablemente y les agradecemos su visita, haciéndoles saber que son importantes para nosotros.



Sorprender: reconocemos a nuestros visitantes y los sorprendemos con detalles que quizás no se espera. Siempre vamos más allá del mínimo esperado y generamos el factor wow.



Facilitar la vida: nos
esmeramos por mantenernos
informados sobre las
actividades de nuestro Mall,
las tiendas, los productos y
servicios que están a
disposición de nuestros
visitantes para que su visita
sea memorable.



Cuidamos: generamos confianza a nuestros visitantes, ofreciendo un espacio seguro para todos. Nos ocupamos de mantener impecables nuestras tiendas y zonas comunes, para ofrecerles un ambiente agradable, limpio, cómodo, organizado, sin excesos.

Nos sentimos felices por las nuevas marcas que llegaron a Mi Mundo este mes:

MARCAS:



Barthon. Local 3031. Piso 3, sector Aguacatala. (Muebles y decoración)



Magic World Travel. Local 160, exterior. (Agencia de viajes)



Adidas. Local 2263. Piso 2, sector Balsos. (Ropa deportiva)



El Portal. Local 3033. Piso 3, sector Aguacatala. (Repostería)

COOL & DRY

Cool & Dry. Local 1289. Piso 1, sector Balsos. (Ropa infantil)

OJOS ABIERTOS Y OÍDOS DESPIERTOS



En Mi Mundo contamos con el servicio de área protegida, que se encarga de atender las emergencias que se puedan presentar dentro del Mall y que, dada la severidad de la emergencia, requiere un apoyo asistencial médico y eventualmente un traslado a un centro asistencial. Este servicio que prestaba anteriormente Emermédica, es ahora operado por CEM COOMEVA. Recuerda que la

Central de Seguridad y el tecnólogo en Atención Pre Hospitalaria (APH) son los autorizados a hacer el llamado al área protegida.

Si tienes alguna emergencia, comunícate con ellos al (604) 460 07 37 ext. 131 o 122.



iTenemos una dulce sorpresa para ti!



Participa por una de las 10 cajas de donuts para que compartas con tus seres queridos. Para concursar, solo debes responder la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los 4 elementos de nuestra promesa de servicio?

Envíanos tu respuesta al correo a enterate@ccsantafemedellin.com o a través del WhatsApp 321 760 4169 y entre quienes participen, entregaremos las cajas que incluyen 6 unidades de donas de la marca Dunkin' Donuts: 4 para los Anfitriones de Marca, 3 entre los Anfitriones de Aseo, Seguridad, Estacionamiento y Entretenimiento y 3 entre los colaboradores de la administración. Participa hasta el próximo 5 de junio.





Presidente del consejo de administración: John Mesa O. Gerente General: María Fernanda Bertel Puyo. Comité editorial: María Fernanda Bertel Puyo. Directora de mercadeo: María Inés Kligman. Comunicaciones internas y externas: Elizabeth Benjumea. Omar Fernando Ospina. Diseño: Marínespinel.