

NUESTRO MUNDO

BOLETÍN INTERNO



EDITORIAL

¡AUSTERIDAD NO RIÑE CON ENTUSIASMO!



En nuestra Asamblea Anual de Copropietarios, celebrada el pasado 24 de febrero, se aprobó la disminución de la cuota de administración en un 20% para este año.

Este logro representa un esfuerzo grande, desde la Administración, para ajustar al máximo los presupuestos y, en la práctica, significa que para 2021 contamos con menos recursos para todos los ámbitos de nuestro quehacer que, además de garantizar la operación del mall en las condiciones de excelencia que nos caracterizan: limpio,

seguro, acogedor y en perfectas condiciones, incluye el diseño y montaje de eventos y actividades para atraer, sorprender y generar experiencias memorables a nuestros visitantes.

Si bien el presupuesto es inferior, el compromiso sigue siendo el mismo.

Este año seguiremos poniendo todo el empeño para mantenernos en el corazón de nuestros clientes y no cabe duda de que ¡lo vamos a lograr!

Aún con estrictas políticas de austeridad, seguiremos siendo creativos, recursivos,



María Fernanda Bertel P.
Gerente

entusiastas y apasionados por el servicio, porque **mantenemos la FE intacta en que los mejores tiempos están cada vez más cerca.**

TIPS DE COLECCIÓN

LA INFLUENCIA DEL COLOR (TERCERA ENTREGA)

Recuerda que cada color tiene usos recomendados por las sensaciones que logra producir en las personas.



El morado

Es el color de la realeza. También está asociado al lujo, delicadeza, suavidad y dulzura. Así mismo, se asocia a lo sobrenatural. Puede usarse para productos de belleza, de lujo -en tonalidad oscura- e, igualmente, para productos infantiles.



El naranja

Es un color cálido, emocionante y divertido. Al igual que el rojo, está relacionado con las acciones impulsivas. Se puede usar para representar empresas jóvenes o que se dirigen a un público joven y para llamar la atención. Hay que tener cuidado porque, al parecer, es uno de los colores más odiados.

En la próxima edición de Nuestro Mundo, la última entrega del uso recomendado de los colores.

MUNDO DE GENTE APASIONADA

Marcas nuevas

Barbacoa, Bruna y Lenesens son tres marcas que abrieron sus puertas recientemente en nuestro mall y sus representantes aseguran que se percibe la pasión por el servicio en todos los anfitriones de Mi Mundo:



“En Santafé siento algo diferente. Da la sensación de familia; todos unidos en un mismo propósito y esto es afín con la filosofía de nuestra marca.

Se percibe el amor que los anfitriones ponen a su labor, cuidan cada detalle y son muy cercanos en el trato. Para nosotros, pasión por el servicio es vocación, empatía, ver al otro como un ser humano al que podemos satisfacer y hacerle sentir que es importante para nosotros”. **Lucy Urueña M. Gerente de Lenesens** (Stand. Piso 3, sector Las Lomas, diagonal a Forever).



“El servicio al cliente en Santafé Medellín es excelente, oportuno y cercano, lo que hace que la experiencia de visita sea cálida y acogedora. En Bruna transmitimos la pasión que sentimos por hacer las cosas bien, siendo transparentes en la asesoría, para ofrecer una solución exitosa a los deseos de nuestros clientes”. **Carolina Gómez P. Directora creativa de Bruna Lingerie** (Tienda de ropa interior femenina. Local 3238).



“Santafé siempre busca sorprender; nada es igual siempre: la decoración, las ferias, las actividades, los sorteos y, por supuesto, el servicio. Todos los empleados del centro comercial son muy amables y **siempre hay alguien dispuesto para ayudar a resolver cada necesidad.** En Barbacoa también sorprendemos a nuestros clientes con un excelente servicio y una comida especial, para que se motiven a regresar”. **Camila Guzmán S. Gerente comercial de Barbacoa** (Restaurante de Hamburguesas. Local 4310 a 4312).

ABC DE NUESTRA ESCUELA DE SERVICIO

Humanizar las herramientas digitales



La tecnología ha sido una de las mejores aliadas para el sector comercio en los últimos meses. Las circunstancias nos han impulsado a diversificar nuestros canales de atención y el concepto **“figital”**, que hace referencia a la combinación del canal físico y el digital, cada vez gana más terreno.

Los estudiosos del marketing han fijado su atención en este concepto y sobre los clientes “figitales” se dice, entre otras cosas, que su expectativa es tener idénticas experiencias de compra tanto en el canal offline como en el online. La tecnología no lo resuelve todo. Los robots están diseñados para dar respuestas estándar, sin aclaraciones, explicaciones ni todo el valor agregado

que tanto esperan nuestros clientes. Por eso, resulta indispensable **revisar los procedimientos para la atención a través de las opciones tecnológicas que les ofrecemos,** con la certeza de que ellos las usan esperando una atención personalizada, porque **la interacción humana es el valor, por excelencia, de las relaciones comerciales.**

Todos los recursos que nos ofrece la tecnología son útiles: las fotos, videos, voz, texto... y complementados con la calidez, la pasión por el servicio y el compromiso de facilitarle la vida a nuestros clientes, nos permiten brindarles también, en el canal online, la calidad del servicio a la que les tenemos acostumbrados cuando nos visitan en la tienda física.

CUÉNTALE A TUS CLIENTES

• Que el viernes 19 de marzo, de 3:00 a 5:00 p.m. vamos a inaugurar **nuestra temporada Mundo Pet**, para que los peludos de la familia respiren y jueguen en un lugar seguro, porque acondicionamos nuestra plazoleta central para protegerlos. Toque musical y degustaciones de nuestras marcas, harán parte del evento.



• Que Mi Mundo es el hogar de todos y, por eso, del 19 de marzo al 16 de abril les esperamos con sus mascotas en nuestra plazoleta central para hacerlos sentir como en casa.

• Que los fines de semana de marzo, además de juegos y diversión, **tendremos charlas con expertos para aprender a conocer mejor a nuestras mascotas**, la historia y origen de su raza, los motivos de sus comportamientos y algunas rutinas de actividad física, sueño y alimentación según su raza.

• Que, en la agenda de esta temporada, incluimos concurso de peinados de mascotas, recomendaciones para mantenerlas saludables, limpias y enseñarles a usar el baño fuera de casa, jornadas de adopción y talleres para prepararles alimentos ricos y nutritivos.



• Que premiaremos con **Gift Card las mejores fotos de sus mascotas** disfrazadas que nos compartan por Instagram y nos etiqueten.

• Que el último fin de semana de Mundo Pet (17 y 18 de abril) será de fiesta y celebración. Tendremos espacios lindos y adecuados para que nuestros clientes se programen, reserven y celebren cumpleaños, bodas, baby-petshower, con la tranquilidad que podemos ofrecer en nuestras "fiestas seguras".

• Que, del 25 al 28 de marzo, 65 marcas presentarán su oferta de accesorios, moda, alimentos, mobiliario, juguetes, fotografía y otros servicios para los peludos de la casa, en el Mercadillo de Mascotas.



• Que nuestras **clases de Yoga se trasladaron y ahora son en el sector Balsos**, por la entrada peatonal y, una vez al mes, al finalizar nuestra clase de Yoga invitamos a los participantes a un recorrido ameno y lleno de sorpresas, por algunas de nuestras tiendas donde les consienten con una bebida refrescante o caliente, según el clima, degustaciones o muestras de sus productos más emblemáticos.

CULTURA SANTAFÉ

Entre todos nos cuidamos

Aunque ya no tomamos temperatura ni usamos tapetes para limpieza de calzado al ingreso, en Mi Mundo mantenemos la desinfección frecuente de las zonas comunes y superficies de alto tráfico, promovemos y velamos por el uso adecuado del tapabocas, el lavado frecuente de manos y el distanciamiento social. **Así, mantenemos la confianza de nuestros clientes**, seguros de que todos aportamos al cuidado de la vida y que, de nuestras actuaciones también depende la reactivación de la economía.



INFÓRMATE Y GANA



Envíanos un mensaje a enterate@ccsantafemedellin.com, antes del próximo 26 de marzo, mencionando dos (2) de las secciones de la renovada Mundo Net que más te gustaron. Recuerda anotar, en el mensaje, la categoría de anfitrión(a) a la que perteneces y tu número telefónico, para contactarte si eres uno(a) de los(las) ganadores(as) de los 4 kit de audífonos bluetooth + memoria USB de 4 gigas que sortearemos este mes.

MUNDO NET

Con imagen renovada y la posibilidad de acceder a ella desde cualquier dispositivo móvil, de nuevo, está al aire nuestra intranet corporativa.



INTRANET CORPORATIVA
**SE RENUEVA
PARA TI**

Conócela escaneando este código



Con Mundo Net le facilitamos la vida a nuestras marcas pues, desde donde estén, podrán tramitar permisos, autorizaciones y acceder a toda la información de interés de Mi Mundo.

Eventos y sorteos, contenidos de nuestra Escuela de Servicio, celebraciones, beneficios, felicitaciones, los boletines Nuestro Mundo y Así va Mi Mundo, circulares, directorios, formatos para actualizar datos de nuestra

marca y trámites de permisos para ingreso de personal, adecuaciones, inventarios, aperturas o cierres fuera de los horarios establecidos, entre otros, son los contenidos y servicios que ofrece Mundo Net.

Si aún no tienes usuario y clave, comunícate con **Laura Alzate, Anfitriona de Marcas**, al teléfono 460 07 37 extensión 127 o a través del correo: a.marcas@ccsantafemedellin.com

BIENVENIDOS A MI MUNDO

Nuevas marcas llegan a Mi Mundo y, felices, les damos una cálida bienvenida. Ropa deportiva, servicio de barbería, tienda de licores y juguetería, le suman al desafío de sorprender y facilitar la vida a nuestros clientes.

TOYSMART

Local 1244, sector Los Balsos. Juguetería.

PROCHAMPIONS

Local 2216, sector Los Balsos. Ropa deportiva.

THE BARBER CLUB
MEDELLÍN



Local 5190,
sector Las Lomas.
Barbería.



Local 5200, sector Las Lomas (anteriormente The Cava Club). Licores y charcutería

UN DESCUENTO LLENO DE CERCANÍA



PARA TODOS LOS COLABORADORES DE MARCAS Y ANFITRIONES DE



Teléfono: (+57) 305 2581417

CC Santa Fé, local 32-34,
Medellín, Colombia.

invizitek

invizitek.co

invizitek

QUE LO INVISIBLE
HAGA VISIBLE TU SONRISA



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:** MARÍNEPINEL.