



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



Un regalo para todos, desde el Plan de Formación



Ser apasionados, sorprender y facilitar la vida a los clientes, tres elementos de nuestra promesa de servicio en Mi Mundo. Gran reto que busca la excelencia en el servicio, con el firme propósito de superar las expectativas de los clientes.

Queremos fortalecer la articulación de los elementos que conforman la Promesa y para ello les tenemos a todos ustedes un regalo: el taller de formación con Jonatan Loidi experto en Marketing, liderazgo y motivación. El objetivo de esta capacitación es brindar herramientas para que todos sigamos aprendiendo sobre cómo poner en práctica la Promesa de Servicio, desde el plan de formación.

La invitación está abierta para el jueves 26 de agosto, de 8 a 10 a.m. Aprovechen esta inversión que hacemos para el crecimiento de todos y de esta manera, lograr juntos, cumplir los objetivos de servicio y hacer que el cliente quiera volver.

Gracias por hacerlo posible.

María Fernanda Bertel Puyo
Gerente



BIENVENIDOS A MI MUNDO

Damos una cordial bienvenida a las marcas que llegan a **Mi Mundo** para fortalecernos como **territorio de Fe**, a las que cambiaron de nombre o están en otro espacio del Mall:

Bienvenidos:



Accesorios para mascotas tiene su stand en el piso 3 del sector Balsos



Hamburguesería, ubicado en el local 4301 del sector Balsos.



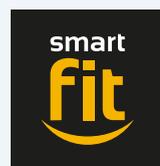
Con sus sodas saborizadas, está en el piso 4 del sector Poblado.

Cambia de ubicación:



Tiene ahora nueva ubicación, se pasó de piso principal al local 4160, Piso 4 del sector Lomas.

Cambia de nombre:



El gimnasio Action Fitness cambia de nombre a SMART FIT y continúa en el local 4178, piso 4 del sector Poblado.



ABC DE NUESTRA ESCUELA DE SERVICIO

Todos somos protagonistas de cumplir la promesa de servicio



¿A qué nos referimos cuando hablamos de Promesa de servicio? Son esos compromisos que asumimos en Mi Mundo Santafé para que nuestros clientes quieran volver y los hacemos visibles diariamente con un servicio de calidad.

Prometer es lo que hacemos en nuestra vida diaria. Por ejemplo, cuando nos enamoramos y prometemos ser felices por siempre; cuando

trabajamos y prometemos ser los mejores empleados; cuando fallamos o tenemos una adicción y prometemos no volver a hacerlo; en fin, una serie de situaciones en las que como dice el autor anónimo: **“No tienes que prometerme la luna... Me basta si sólo te sientas conmigo un rato debajo de ella”**. Sencillo “prometer y cumplir”.

Ser apasionados, sorprender y facilitarles la vida a nuestros clientes, es nuestra promesa de servicio en Mi Mundo Santafé y tenemos como regla de oro cumplirla, porque permite crear vínculos entre todos e incrementar la confianza en lo que hacemos.

Independiente de aquello que hayamos prometido, hemos adquirido un compromiso y moralmente estamos obligados a cumplirlo. Ello será más fácil lograrlo con la participación de todos nuestros **Anfitriones de Corazón**.



MUNDO DE APRENDIZAJES

Jonatan Loidi:

“Los clientes se han vuelto más exigentes y valoran mucho a las empresas que prestan un gran servicio sobre las que solo se limitan a vender y transaccionar (intercambiar) productos”.



Jonatan Loidi es nuestro invitado para la formación virtual de la Escuela de Servicios Anfitriones de Corazón, el jueves 26 de agosto, con la conferencia: **Entre todos hacemos que el cliente quiera volver.**

Es licenciado en Marketing, posgraduado en Negocios internacionales, dirección de empresas, finanzas, negociación y en calidad de servicio en Disney Institute. Con un doctorado en dirección de empresas.

Sus conferencias se caracterizan por ser dinámicas, entretenidas y motivacionales. Aprovecha esta gran oportunidad y para saber cómo participar escribe a:

comunicaciones@ccsantafemedellin.com

Te esperamos.



TIPS DE COLECCIÓN

Nuevas maneras de conectarnos con el otro, usando tapabocas

Entender a los clientes, identificar sus necesidades teniendo de por medio un tapabocas, es un gran reto, por ello te compartimos 10 tips para adaptarnos a esta nueva rutina en Mi Mundo.

- 1 Identifica las necesidades de los clientes, leyendo su lenguaje corporal.
- 2 Haz uso de las expresiones faciales, son una forma importante de comunicación y juegan un papel primordial en la interacción.
- 3 Encuentra el volumen de la voz más indicado para ser escuchado.
- 4 Conéctate mediante los ojos.
- 5 Asegúrate de hacerte entender.
- 6 Demuestra confianza al otro.
- 7 Vincúlate con la emoción que trae el cliente.
- 8 Satisface sus necesidades.
- 9 Pon un sí como intermediario.
- 10 Acércate, guardando la distancia.



CUÉNTALE A TUS CLIENTES

- Que Mi Mundo Santafé exhibe de nuevo este año un enorme **Tapete floral**, con 181 mil flores, en honor a la fiesta de los paisas, la Feria de las Flores. Lo tendremos hasta el 12 de septiembre.
- Que este año el protagonista es el sol, que se posará en el centro del Tapete e iluminará a todos nuestros visitantes.
- Que quienes visiten el Centro Comercial del 6 al 12 de septiembre, tendrán la posibilidad de llevarse un pedazo del tapete para sus casas, con la compra de una planta. Así apoyan a los niños del programa Barriguitas Llenas de la Fundación FAN.
- Que tendremos el **Mercadillo de San Alejito**, con más de 65 marcas locales con una oferta de moda, diseño, joyería, artesanías, accesorios, regalos y mucho más. Será del 12 de agosto al 22 de agosto, en los pisos 1, 2 y 3, sectores Balsos y Poblado.

- Que recuerden esta frase: “voy a registrar esta factura para irme de viaje”.
- Que están todos invitados a los **Toques Musicales**: Tendremos 2 agrupaciones que nos llenarán de alegría con su música tradicional para sentirnos en feria:

Cuarteto de saxofones de Medellín:

(Ejecutantes del Saxofón)

Viernes 20 de agosto	6:00 p.m.
Domingo 22 de agosto	3:00 p.m.

Camerata Jaibaná:

(Música de cámara, instrumentos de cuerda)

Sábado 21 de agosto	5:00 p.m.
---------------------	-----------



MUNDO DE GENTE APASIONADA

Aprender nos motiva a crecer

Representantes de dos marcas de Mi Mundo quieren darles su concepto sobre lo importante que ha sido para ellos el Plan de Formación en el crecimiento de su marca y motivarlos para la charla del 26 de agosto.



Angela Mosquera, líder de servicio desde hace 4 años en Valentina Bakery, dice: “Nosotros crecimos con el Centro Comercial en la experiencia del servicio, ellos nos capacitan muy bien y traen expertos a la Escuela, además, siempre nos acompañan en el

proceso. No tengo palabras para agradecerles, son excelentes en ello. A todos los Anfitriones de Corazón les hago la invitación para que asistan a la Escuela de Servicio, si bien hay errores que cometemos, se mejoran allí, es un espacio para eso”.



Nora Durango, Directora Comercial Amoblado Pulman, vinculada a la marca desde que inició el Centro Comercial, asegura que “nunca hemos tenido llamados de atención por servicio, y creemos que ha sido gracias a los aportes que hace la Escuela por

mantener vivos los conceptos de servicio. Ojalá puedan asistir todos a la conferencia, puesto que no hay ningún otro centro comercial que haga una inversión con verdaderos especialistas -nacionales o internacionales- que entreguen su aprendizaje de manera dinámica y participativa”.



CULTURA SANTAFÉ

Los cambios que hemos experimentado en los últimos 17 meses nos abren las puertas a nuevos aprendizajes. Hoy queremos invitarlos a salir de la rutina y por medio de esta fábula escrita por Esopo, identificar cómo nos adaptamos a las necesidades del cliente y aplicamos esa enseñanza de “ser flexibles”, como uno de los elementos de la Promesa de Servicio.

El murciélago y las comadreas



“Cayó un murciélago a tierra y fue apresado por una comadreja, viéndose próximo a morir, imploró el murciélago por su vida. Le dijo la comadreja que no podía soltarle porque de nacimiento era enemiga de los pájaros. El murciélago replicó que no era pájaro sino un ratón, librándose de este modo con gran astucia.

Tiempo después volvió a caer en manos de una segunda comadreja, a la que suplicó que no le devorara. La comadreja le dijo que odiaba a los ratones, de manera que no podía dejarle marchar. El murciélago sin embargo, le contestó que él no era un ratón sino un pájaro, de manera que consiguió volver a librarse”

Esta pequeña fábula nos enseña que debemos ser capaces de adaptarnos a las situaciones de la vida rápidamente y de manera flexible.



INFÓRMATE Y GANA

Con base en el **Plan de Formación** de la Escuela de Servicio y en la invitación a la conferencia, envíanos un mensaje a enterate@ccsantafemedellin.com hasta el 31 de agosto donde nos cuentes el objetivo de la capacitación y el nombre del conferencista invitado. Entre los participantes que acierten sortearemos 3 kits compuestos por: cuaderno, lapicero, marcadores y elementos para destacar.



CONOCE MI MUNDO

A quienes vienen de otra ciudad o país podemos orientarlos para que compren regalos o degusten de comidas típicas colombianas en estos locales de Mi Mundo:

● Souvenirs o artesanías típicas:

Tienda Cola

Local 3230 en el piso 3 del sector Balsos

● Algunas marcas que venden comida típica:



Está en el local 4031 en el piso 4 del sector Aguacatala



En el local 4035, piso 4 del sector Aguacatala



Don Jediondo Local 4011, piso 4 del sector Poblado

● Cámaras y accesorios para fotografías:



Local 5171 en el piso 5 del sector Lomas



Local 4140 del piso 4 sector Poblado



Local 1086 en el piso 1 del sector Poblado.


 Si le tienes **MIEDO** a: Las agujas
Las inyecciones
El dolor

¡ELIGE LOS

CENTROS DE EXPERIENCIA PIELIS!

Local 2291

El futuro de la medicina estética ha llegado a Colombia
 ¡Y nosotros lo ponemos a tu alcance!

Innovamos con nuestros tratamientos


Faciales


Corporales


Capilares

 www.pielis.com
 [Pielisinstitute](https://www.facebook.com/Pielisinstitute)
 [pielisinstitute](https://www.instagram.com/pielisinstitute)
 333 033 3656