

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



## Es momento de agradecer

Estamos próximos a terminar un año de logros, satisfacciones y muchos aprendizajes. Los retos que nos planteó este 2022 fueron superados gracias al esfuerzo, dedicación, creatividad y pasión por el servicio, que demuestran todos los **Anfitriones de Corazón** que conforman esta gran familia.

Nos alegra contar con ustedes para **seguir construyendo una cultura poderosa de servicio**; que nuestros visitantes siempre quieran regresar y se sientan felices de habernos elegido para hacer sus compras, divertirse con su familia o encontrarse con sus amigos.

De cada uno de los logros alcanzados, **ustedes han sido parte fundamental** y, por eso, hoy queremos agradecerles y desearles un fin de año lleno de luz, paz, amor y unión familiar, y que las celebraciones de estas fechas se conviertan en el combustible para seguir asumiendo con valentía y optimismo todas aquellas situaciones que les traiga la vida.

Gracias por aceptar la invitación de seguir **juntos siempre en movimiento**, ahora, en este 2023 que llega, queremos seguir contando con ustedes para **construir juntos el futuro que nos ayude a permanecer en el corazón de nuestros clientes**.



### ABC DE NUESTRA ESCUELA DE SERVICIO



**Juntos, siempre en movimiento hacia la excelencia.**

**La Escuela de Servicio Anfitriones de Corazón cuenta con un pilar llamado Medición**, que, a través de técnicas como el cliente incógnito y el cliente real, nos ayuda a identificar cómo estamos cumpliendo nuestra promesa de servicio. Es como una foto que se toma en el momento justo que un cliente entra en contacto con cualquiera de nuestros Anfitriones y nos permite valorar los aspectos del servicio que debemos mantener y cuales aspectos tienen oportunidad de mejora.

Pronto recibiremos los resultados de la medición de nuestro servicio. Es clave revisar nuestras calificaciones, con el equipo de trabajo, para seguir impulsando las estrategias positivas, y analizar con detenimiento los aspectos en los que tenemos una oportunidad de mejora, para que nuestro corazón siga palpitando cada vez más por el servicio.

Si tienes dudas o quieres saber más de nuestra Escuela de Servicio, comunícate con Omar Fernando Ospina, Auxiliar de Comunicaciones, al correo [a.comunicaciones@ccsantafemedellin.com](mailto:a.comunicaciones@ccsantafemedellin.com)



## CUÉNTALE A TUS CLIENTES



Que **registren sus facturas de compra** de los meses de noviembre y diciembre de 2022 y enero de 2023 y participen en el sorteo de una espectacular **camioneta SEAT Arona FR modelo 2023 y un año de estacionamiento gratis en Santafé Medellín.**

Pueden registrar sus facturas en los puestos de información, descargando la App Santafé Medellín o a través del WhatsApp 321 760 4166. Y por cada \$100.000, tendrán una boleta digital para concursar. Para consultar términos y condiciones, los invitamos a ingresar a nuestro sitio web [www.santafemedellin.com](http://www.santafemedellin.com)



Que tenemos una experiencia de realidad aumentada en nuestra App Santafé Medellín. Invítalo a descargarla y que la active cuando se encuentre alrededor de la plazoleta principal y descubra la magia.



Que la diversión de **la pista de hielo más grande de la ciudad** continúa hasta el 15 de enero de 2023.

Tenemos 3 opciones de ingreso:

- 1 Por cada \$100.000 en compras efectuadas durante los meses de noviembre, diciembre de 2022 y enero de 2023, acumulables máximo en 3 facturas, podrán reclamar hasta 4 boletas pagando \$20.000 por cada una.
- 2 Por cada \$30.000 en compras en Happy City, Xtreme Zone, Bowland, Cinecolombia y Xtreme Karts del Centro Comercial Santafé Medellín, efectuadas durante los meses de noviembre, diciembre de 2022 y enero de 2023, acumulable en máximo 4 facturas, podrán reclamar hasta 2 boletas pagando \$20.000 por cada una.
- 3 Nuestra misión es premiarlos por las compras que hagan en el Centro Comercial. Si desean ingresar y no tienen facturas de compra, el valor de cada boleta para disfrutar de la actividad será de \$50.000

Para adquirir las boletas pueden acercarse a la taquilla ubicada en el puesto de Información de piso 3, sector Aguacatala.



## BIENVENIDOS A MI MUNDO

Nuevas marcas llegaron para ser parte de la gran familia Santafé:



**J&B Jeans & Blouses.** Local 3234. Piso 3, sector Balsos. Ropa y accesorios femeninos.



**Strong Dogs.** Local 4092. Piso 4, sector Poblado. Accesorios para mascotas.



**iSolution.** Sótano 3 Naranja, sector Poblado. Servicio técnico de productos tecnológicos.



**Polo Atlantic.** Local 3305. Piso 3, sector Balsos. Ropa masculina.



**Ruby Rose.** Stand. Piso 4, sector Lomas. Maquillaje.

## ! OJOS ABIERTOS, OÍDOS DESPIERTOS

En Mi Mundo, **nos preparamos constantemente para atender cualquier eventualidad** y cada uno de los que hacemos parte del Centro Comercial debemos conocer cómo reaccionar en caso de que se presente un accidente o incidente dentro del Mall. Para ello, te compartimos esta información importante.



### Accidentes o incidentes dentro del Centro Comercial:

1. Cuando suceda, se puede reportar a cualquier Anfitrión de Seguridad, quien, a través de la Central de Seguridad, **notificará al tecnólogo en Atención Prehospitalaria (APH)**.
2. Se evalúa la situación con el paciente para validar si debe ser trasladado de manera controlada al **Puesto de Primeros Auxilios (PPA) ubicado en Piso 3, sector Balsos (Punto fijo 4)**. O, si la eventualidad lo requiere, el tecnólogo APH hará presencia en el lugar para estabilizar el paciente.

3. El tecnólogo APH **está facultado para hacer una valoración y estabilización del paciente, y de acuerdo a los hallazgos, determina si debe llamar el área protegida** para que sea evaluado por un médico general o si se puede retirar del PPA con recomendaciones.
4. El Centro Comercial cuenta con un **área protegida atendida por CEM COOMEVA**.
5. Si el accidente ocurre dentro de una de nuestras marcas, **el administrador o responsable de la tienda debe hacer la gestión ante su póliza, servicio de salud o área protegida** (si cuenta con una). Igualmente **pueden contar con nuestro tecnólogo APH y el PPA** para atender la emergencia mientras se realizan las gestiones pertinentes.
6. Si la emergencia obedece a **un accidente de trabajo, la marca es responsable de reportar ante su propia ARL** y remitir el paciente a los centros asistenciales que le indique su aseguradora, o, según la severidad del accidente, llamar a los servicios médicos de manera inmediata.
7. Ante enfermedades generales, tanto colaboradores como visitantes, **deben acudir ante su EPS para recibir la atención requerida**, dado que solo un médico general podrá revisarlo a profundidad y formularle los medicamentos necesarios.



## FACILITAMOS LA VIDA

### Nuevo estacionamiento inteligente en Santafé Medellín.

En Mi Mundo seguimos con el propósito de generar experiencias memorables y hacemos todo para facilitarle la vida a los visitantes y a todos los que hacemos parte del Centro Comercial.

El nuevo **sistema de estacionamiento inteligente, llamado Seamless Parking**, permite que la experiencia en nuestro parqueadero sea:

- **Ágil y sin contacto**
- Mediante **reconocimiento de placas**, por medio de un sistema de cámaras
- **Más rápido** en los procesos de ingreso y salida
- **Con menos impacto ambiental** con la eliminación de tiquetes.
- Con más **alternativas de pago**: Flypass, GoPass, código QR dinámico de Bancolombia y efectivo.



Para los colaboradores que actualmente tienen mensualidad y tarjeta electrónica, pueden ingresar al estacionamiento sin necesidad de hacer uso de la tarjeta, ya que las placas de los vehículos ya están cargadas previamente en el sistema, lo que le permitirá que el ingreso y salida del estacionamiento continúe con normalidad.

Para realizar el proceso de pago o renovación de mensualidad, pueden hacerlo a través de los puntos de pago automático, indicando en la pantalla el número de placa del vehículo para realizar el pago correspondiente. También puede acercarse a la oficina de estacionamiento, ubicada en Sótano 1 Rojo, de lunes a miércoles de 10:00 a.m. a 12:00 m.



## INFÓRMATE Y GANA

Aprovechamos este espacio para felicitar a los Anfitriones de Marca que ganaron una de las **30 Gift Card Santafé por \$300.000**, que entregamos el pasado 9 de diciembre, como agradecimiento a este año de éxitos y aprendizajes.



Nº	NOMBRE	MARCA
1	Ydali Restrepo S.	El Profe de los Perros
2	Isabela Montoya	Bosi
3	Valentina Gaviria	Kipling
4	Liseth Paola Vanegas	Archies
5	Sandra Milena Arboleda	Ishop
6	Estefania Cortés	NafNaf
7	Daniela Cifuentes	Live Print
8	Juan Felipe Acosta	Vélez
9	Sara Lorena Velasquez	Xtreme Fun Zone
10	Paulina Miranda	Koppos
11	Carlos López	Tramontina
12	Olga María Aguirre	Pepe Ganga
13	Jose David González	Converse
14	Omar Gómez Buritica	Droguería Alemana
15	Isabel Cristina Isaza	Los Victorinos
16	Sergio Andrés García	Doppler
17	Ricardo Arismendi	Agaval Sport
18	Diego Campo	Sr Wok
19	Liced Viviana Galeano	Gana
20	Caterine Castaño	Cine Colombia
21	Nataly Quintero	Colpatria
22	Andrés Felipe Vasquez	Forever 21
23	Diana Jisela Diaz	Mimos
24	Alejandra Gañan	Cash Xchange
25	Mauricio Gutiérrez	Óptica Santa Lucia
26	Rosa Liliana Muñoz	Jumbo
27	Ender Mosquera	Bowland
28	Jaidy Yulieth Mena	Opticalia Estrada
29	Katherine Pulgarin	Bowland
30	Luz Aristizabal	Cosechas

¡En Mi Mundo te premiamos por estar siempre bien informado! Participa por una de las **6 anchetas para compartir con tus seres queridos**. Para entrar en el concurso, solo debes enviar un mensaje contándonos **¿Cuál es tu motivo para agradecer por este año que termina?**

Envíanos tu respuesta al correo **enterate@ccsantafemedellin.com** o a través del **WhatsApp 321 760 4169** y entre quienes participen y acierten, entregaremos las 6 anchetas de la siguiente manera: 3 entre los Anfitriones de Marca, 2 entre los Anfitriones de Aseo, Seguridad, Estacionamiento y Entretenimiento y 1 entre los colaboradores de la administración. Participa hasta el próximo 6 de enero.

# Ruby Rose

## ¡LLEGAMOS A SANTAFÉ!

CONOCE NUESTRA BURBUJA  
Y OBTÉN UN BONO DE  
**DESCUENTO DEL 15%**  
EN TUS COMPRAS NAVIDEÑAS  
MOSTRANDO ESTA IMAGEN

 PISO 4, ZONA AZUL

\*VÁLIDO POR TODO DICIEMBRE DEL 2022