

NUESTRO MUNDO

BOLETÍN INTERNO



EDITORIAL

¡Como te ven te tratan!



María Fernanda Bertel
Gerente

Diversos experimentos han demostrado que la reacción de la gente ante una misma situación varía, según la apariencia de las personas que están involucradas. Algunos videos que circulan en redes sociales muestran cómo si una persona elegante sufre una caída accidental, varios la auxilian; mientras que, si luce sucia y mal vestida, casi nadie le brinda atención.

Ser apasionados por el servicio es saber que, además de la apariencia, los gestos también son determinantes para sorprender y facilitarle la vida a nuestros clientes. Por lo general, tenemos un discurso estándar para responder a los reclamos de un cliente y si bien las palabras pueden ser las correctas, la manera en que las decimos y los gestos con los que las acompañamos son definitivas, para transformar ese reclamo en una experiencia positiva para el visitante.

La cara que ponemos, ante una situación determinada, dice mucho de lo que estamos pensando y sintiendo; por eso, debemos hacer consciencia de los gestos, para generarle al cliente la confianza y tranquilidad necesarias que nos permitan encontrar juntos alternativas de solución a su malestar y, así, sorprenderles, como nos gusta hacerlo.



TIPS DE COLECCIÓN

La influencia del color (Serie)

La psicología del color explica cómo los colores pueden afectar el estado psicológico y emocional de una persona. Muchas marcas utilizan los colores para causar un tipo de sentimiento pensando cuidadosamente en las emociones que quieren representar.

-El rojo es el color de la pasión, crea sensación de urgencia y deseo, y activa el apetito. Se puede usar para llamar la atención en ofertas y promociones. También, para compras por impulso y para vender comida.

-El amarillo es un color vibrante, luminoso, por lo que se le asocia con la felicidad y el optimismo. También, con motivación y creatividad. Es muy útil para crear expectativa, captar la atención y en productos educativos o de aprendizaje. No hay que abusar del amarillo, a mucha gente supersticiosa no le gusta.

En la próxima edición de Nuestro Mundo, más datos de interés sobre otros colores.

CONOCE MI MUNDO



Estas son las tiendas de Mi Mundo que ofrecen ropa y calzado para los más pequeños de la casa, a quienes casi siempre toca renovarles su armario, porque en vacaciones crecieron y cambiaron de tallas:

Sector Balsos

The Musas, 125
MIC, 1224
Polito, 1291
EPK, 1216
Off Corss, 3269
Studio F, 3244
Crocs, 3305
D'Gracia, 3307

Sector Lomas

Arturo Calle, 1170
Calzatodo, 2192
Nauty Blue, 3200
Zara, 2178

Sector Poblado

Falabella (3° piso)
Spring Step, 2080
Evacol, 2015
Clonhadas, 1152

Sector Aguacatala

Totto, 1003
Sportage, 1317
Pepe Ganga, 2007
Payless, 2329
Adidas Kids, 2269
Converse, 2043
Gef, 3041

BIENVENIDOS A MI MUNDO

Con pie derecho empieza el 2021 para las marcas que llegan o regresan a Mi Mundo este mes:



En el local 3051 abre su segunda tienda en Mi Mundo.



En el local 4037, esta marca deleitará a nuestros clientes con platos típicos costeños.



Reabre sus puertas, en su local de siempre: 4275..



Para facilitar la vida a nuestros clientes, un nuevo Cajero, en el Local 4289.



INFÓRMATE Y GANA

Mi Mundo nos premia por estar informados



Si sabes **cuáles fueron los nuevos servicios que creamos durante la pandemia, para facilitar la vida a nuestros clientes,** envíanos un mensaje hasta el 29 de enero a enterate@ccsantafemedellin.com, mencionando al menos dos de ellos y tu nombre, categoría de anfitrión a la que perteneces y número telefónico para contactarte, en caso de que ganes una de las 3 Gift Card de Mi Mundo, por \$50.000 cada una, que sortearemos entre quienes participen.

CUÉNTALE A TUS CLIENTES

- Que nuestra primera temporada de descuentos de este año será del 15 al 31 de enero.



- Que durante la pandemia creamos nuevos servicios que llegaron para quedarse: Gift Card a domicilio y Santafé lo compra por ti, siguen a su disposición este 2021, para facilitarles la vida.



- Que ya pueden instalar el TAG del sistema GoPass en su vehículo, para pagar sin contacto ni filas el servicio de estacionamiento en Mi Mundo.

- Que naveguen por nuestro Mall Virtual (www.santafemedellin.com/mall360) para encontrar pistas y descifrándolas conseguirán maravillosos regalos de nuestras marcas.

- Que cumplimos la promesa y el 15 de enero hicimos nuestro sorteo especial por el 10° aniversario de Mi Mundo. Entregamos 9 Gift Card por \$500.000 cada una y una Toyota Corolla Híbrido modelo 2021.



- Que, durante enero, el puesto de información del PP está abierto todos los días, en el horario de operación de Mi Mundo; los demás, con el siguiente horario:

Lunes a sábado

PP 10:00 a.m. a 9:00 p.m.

PI 1:30 p.m. a 9:00 p.m.

P2 Según sea necesario

P3 1:30 p.m. a 9:00 p.m.

Domingos

PP 11:00 a.m. a 8:00 p.m.

PI P2 P3 12:30 p.m. a 8:30 p.m.

OJOS ABIERTOS Y OÍDOS DESPIERTOS

El ejemplo empieza por casa

Es responsabilidad de todos cuidarnos y cuidar a nuestros clientes. Por eso, es tan importante que hagamos uso adecuado del tapabocas y las demás medidas de bioseguridad, como pedirles amablemente a nuestros visitantes que también lo hagan. **¡Así, les generamos la confianza necesaria a nuestros clientes, para que siempre quieran regresar!**



UN MUNDO DE BENEFICIOS



Vintro Store, en el local 3152 nos ofrece a todos los anfitriones de Mi Mundo un 15% descuento, no acumulable con otras promociones, en todos sus productos



MUNDO DE GENTE APASIONADA

¿Cuál es el diferencial de su tienda de Mi Mundo?



• **Elizabeth Gonzalez** es la administradora de **Arturo Calle**, en Mi Mundo, y empleada de la marca hace 14 años en diferentes cargos, en varias tiendas. Asegura que la diferencia es la calidad humana de los anfitriones, los eventos arrolladores, que les traen mucho tráfico, y la cercanía de la administración: “Que la Gerente y el personal de la administración del Centro Comercial vengan y nos pregunten cómo estamos, cómo nos ha ido, qué opinan nuestros clientes, es porque **tienen en cuenta la opinión de las marcas**; están muy pendientes para que seamos muy oportunos con los clientes y los planes de acción que debemos implementar para mantener la calidad de nuestro servicio”.



• **Clara Inés Acevedo**, jefe de zona de **Kipling**, está vinculada con la marca hace 12 años. Dice que el diferencial de la marca en Mi Mundo es el equipo comercial, que lleva varios años en esta tienda y ha participado en las actividades de la Escuela de Servicio Anfitriones de Corazón, por lo que conocen y han apropiado la promesa de servicio: ser apasionados, sorprender y facilitar la vida a los clientes; además, **conocen muy bien los productos, su calidad y funcionalidad, logrando generar una experiencia muy positiva a sus clientes**, a quienes siempre invitan a registrar sus facturas y participar en los sorteos y actividades de cada temporada.

CULTURA SANTAFÉ

Sin peros

Evitamos el uso del “pero” porque supone condiciones o contradice las afirmaciones dichas antes de usarla, en medio de la conversación. Preferimos, entonces, usar otros conectores como: “y”, “además”, “es decir”, “por cierto”... ¿se te ocurren otros?



MUNDO DE APRENDIZAJES

Empatía, propósito de año nuevo

Ponerse en el lugar del otro, además de ser el primer paso para brindar un servicio de calidad, es una habilidad clave para obtener resultados positivos en cualquier relación que se establezca entre humanos.

“Evita hacer a otros lo que no te gustaría que hicieran contigo”. Esta es una premisa de vida que garantiza, en buena medida, el éxito de las relaciones humanas y la convivencia.



Presidente del Consejo de Administración: JOHN MESA O. **Gerente:** MARÍA FERNANDA BERTEL.
Comité Editorial: MARÍA FERNANDA BERTEL, LINA MARÍA CARVAJAL V. **Coordinadora de Comunicaciones,** Atrapasueños Comunicación Intencionada S.A.S. **Diseño:** MARÍNE SPINEL.