



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



Este año continuaremos construyendo el futuro juntos

Dimos cierre a un año con la gratitud de habernos retado a movernos juntos hacia la mejora continua, dando apertura a un nuevo año, donde queremos que ilumine en nuestros corazones la esperanza de un futuro mejor, donde el sol atraviese el cielo y toque la tierra formando un arcoíris que nos recuerde que todo está bien, por eso, a través de Mundo Hielo dimos inicio a la diversión que nos mantendrá unidos.

Nuestra invitación es a que generemos desde ya los planes de acción y las estrategias que nos lleven a lograr los objetivos personales, profesionales y laborales, y así, construir

juntos un futuro lleno de pasión, innovación y creatividad.

Estamos seguros que este 2023 estará lleno de nuevos proyectos, retos y el trabajo impecable de todos los Anfitriones de Corazón, y es precisamente ese compromiso y amor que le ponen a su trabajo, el que hace que Santafé Medellín continúe en el corazón de nuestros clientes.

¡Construyendo el futuro juntos!

María Fernanda Bertel Puyo
Gerente General



BIENVENIDOS A MI MUNDO

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



Combos del establo.
Local 4074. Piso 4, sector
Pablado. Comida Rápida.



Monsieur Waffle.
Local 3279. Piso 3, sector
Aguacatala. Comida Rápida.



Obleas Emosi.
Stand. Piso 2, sector
Balsos. Alimentos.



FACILITAMOS LA VIDA

Dimos inicio a un gran proyecto que en este 2023 nos dará la oportunidad de crear un nuevo espacio para el encuentro de los diferentes públicos. Nuestro enfoque de innovación está encaminado en continuar brindando una amplia oferta de productos y servicios, sumado al disfrute de espacios únicos y diferenciadores en el sector de centros comerciales de la ciudad.

Pensando en mejorar el tráfico y las ventas, este espacio estará ubicado en el piso I, entre los sectores los Balsos y Aguacatala, lo cual nos permitirá continuar en el Top of Heart de nuestros diferentes públicos.

Próximamente te contaremos de qué se trata el nuevo espacio que hará parte de nuestro Mundo en el primer semestre de este año.



ABC DE NUESTRA ESCUELA DE SERVICIO

Comunicación Asertiva.



En Mi Mundo nos hacemos llamar Anftriones de Corazón y recibimos a nuestros clientes como la visita más esperada, haciéndolos sentir como si estuvieran en casa. Es por esto que la comunicación con nuestros clientes siempre debe ser **positiva, cercana y amable**, tal como quisiéramos que nos recibieran a nosotros mismos.

De las enseñanzas que nos dejó David Castejón, experto argentino en marketing de experiencias, que nos acompañó en el plan de formación de la Escuela de Servicio el año pasado, nos recordó que **la comunicación asertiva es un ejercicio integral**, en el que **es tan importante lo que decimos, como la manera en que lo decimos y la actitud que le ponemos**, porque:

- Las palabras que pronunciamos son el 7% de la comunicación
- El tono de la voz es el 38%
- El lenguaje corporal es el 55%

Lo más importante en la comunicación cara a cara es **sonreír y mirar a los ojos, mantener una postura corporal dispuesta para resolver las inquietudes y hablar con respeto en tono de voz tranquilo y sereno**, esto hará que nuestros clientes se sientan especiales y siempre quieran regresar a Santafé.





CUÉNTALE A TUS CLIENTES



Que hasta el martes 31 de enero de 2023 los clientes tendrán la posibilidad de registrar en los puntos de información, en nuestra App Santafé Medellín o a través del WhatsApp 321 760 41 66 sus facturas iguales o superiores a \$100.000, realizadas entre el 1 de noviembre de 2022 y el 31 de enero de 2023.

El viernes 3 de febrero a las 3:00 p.m. realizaremos el sorteo de una camioneta SEAT

Arona FR modelo 2023 y un año de estacionamiento gratis en Santafé Medellín, en las oficinas de la Administración del Centro Comercial Santafé Medellín P.H., y se transmitirá a través de nuestro Instagram **@santafemedellin**

Ingresar a nuestro sitio web www.santafemedellin.com para consultar términos y condiciones.



Que nuestra pista de hielo se renueva con Mundo Hielo hasta el domingo 19 de febrero de 2023, en el horario de lunes a domingo (incluyendo festivos) de 1:00 p.m. a 9:00 p.m. con ingreso del último turno a las 8:20 p.m.

Opción 1: por cada \$100.000 en compras efectuadas durante los meses de enero y febrero de 2023, acumulables máximo en 3 facturas (previamente registradas en los puestos de información o por la App SantaféMedellín), podrás reclamar hasta 4 boletas, pagando con tarjeta débito o en efectivo \$20.000 por cada una.

Opción 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 enero y febrero de 2023, acumulable en máximo 4 facturas (previamente registradas en los puestos de información o por la App SantaféMedellín), podrás reclamar hasta 2 boletas, pagando con tarjeta débito o efectivo \$20.000 por cada una.

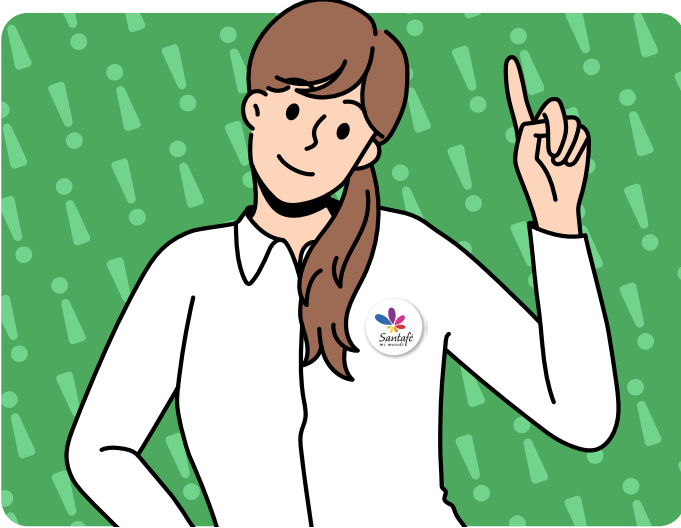
Opción 3: Si deseas ingresar y no tienes facturas de compra, el valor de cada boleta para disfrutar de la actividad será de \$50.000 y podrás pagar con tarjeta débito o efectivo.

Adquiere las boletas en la taquilla ubicada en el puesto de Información de piso 3, sector Aguacatala de lunes a domingo de 12:30 m. a las 8:00 p.m. o a través de la App SantaféMedellín.



CULTURA SANTAFÉ

Así reaccionamos ante las dificultades



Cada Anfitrión de Corazón que hace parte de Mi Mundo, cuenta con toda las habilidades y capacidades para brindar un servicio que sorprenda de manera positiva a nuestros visitantes, sin embargo, en ocasiones tenemos situaciones difíciles con nuestros visitantes y con esto la oportunidad de demostrar nuestra madurez y responsabilidad.

Poner en práctica estas recomendaciones nos ayudará a manejar una dificultad con un visitante:

1. **No se tome nada personal**, la mayoría de las veces un visitante no está molesto con usted sino con lo que usted representa.
2. **Escuchar atentamente** el problema te permitirá entenderlo y gestionarlo de mejor manera. Si no sabes cómo solucionarlo, no temas acudir a un superior para que te ayude.
3. Es imposible controlar lo que nos dicen, pero sí **cómo reaccionamos ante lo que nos dicen**. Mantén una expresión tranquila y una postura que refleje la intensidad de escuchar y ayudar.
4. **Como nos ven, nos tratan**. La serenidad y el respeto son fundamentales en estos momentos.
5. **No te enganches en discusiones**. Quien te agrade, busca que reacciones y te enojas, no lo permitas.



INFÓRMATE Y GANA



¡En Mi Mundo te premiamos por estar siempre bien informado! Participa por una de las **10 Gift Card Santafé por \$50.000 cada una**, para que los gastes como quieras. Para entrar en el concurso, solo debes enviar un mensaje respondiendo la siguiente pregunta **¿Menciona al menos 3 recomendaciones para manejar una situación difícil con un visitante?**

Envíanos tu respuesta al correo enterate@ccsantafemedellin.com o a través del WhatsApp 321 760 4169 y entre quienes participen y acierten, entregaremos los 10 bonos de la siguiente manera: 4 entre los Anfitriones de Marca, 4 entre los Anfitriones de Aseo, Seguridad, Estacionamiento y Entretenimiento y 2 entre los colaboradores de la administración. Participa hasta el próximo 10 de febrero.

nueva
colección

BORAL
Local 2224






10%
Descuento
empleado