



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



El pasado 22 de febrero cumplimos una importante cita con nuestros Copropietarios a quienes les presentamos, durante la **Asamblea Anual Ordinaria, el informe de resultados del 2021**; un año de grandes desafíos, en el cual mantuvimos la Fe intacta y en el que gracias al trabajo en equipo alcanzamos excelentes resultados.

Los retos que nos presentó el año anterior, nos llevaron a ser más creativos e innovamos. Invertimos en las actividades más relevantes para atraer al público, logrando un tráfico aproximado de casi **12 millones de personas** y que generó un crecimiento del **67%** vs 2020 y, a su vez, estuvimos a un **75%** del tráfico de 2019.

Garantizamos la perdurabilidad del negocio, generando **ahorros en la cuota de la administración del 2021**, equivalente a un **-20%** respecto al 2019.

En la medida en que fueron dándose las medidas gubernamentales, nos vimos retados a generar nuevas alternativas para dinamizar el tráfico, por ello fuimos el **primer Centro Comercial de la Ciudad, que instaló dos puntos de vacunación Covid 19**, en los que aplicamos más de 60.000 vacunas al cierre del año.

El 2022 nos seguirá desafiando, por ello los invito a que continuemos Juntos, Siempre en Movimiento.

María Fernanda Bertel Puyo
Gerente General.

En el 2021 también logramos atraer nuevos, stands y marcas que incluso se han ubicado en sectores que no habían sido ocupados en toda la historia del Centro Comercial. Este es el caso de la Plaza Banderas con la Escuela de formación canina: El Profe de los Perros, Mattelsa y Tara Pets, entre otros. También logramos la ocupación de locales, que producto de la pandemia cerraron sus puertas, con marcas potentes como Prochampions, Bath & Body Works, Home Burger, Dollarcity y Smart, academia de idiomas. Esto nos permitió cerrar el año con una **ocupación histórica de 99% en m² y de 96,3%** de los 463 locales que tenemos en Santafé

Gracias al acompañamiento permanente de los miembros del **Consejo de Administración** y, en medio de una situación histórica sin precedentes en el mundo, seguimos siendo referentes en el sector de Centros Comerciales.

La visión de esta Administración y del Consejo seguirá siendo estar un paso adelante y mantener nuestro papel protagónico en el comercio. Hemos trazado un plan de actualización de la infraestructura y espacios de zonas comunes para incrementar el valor y la lealtad de nuestros visitantes, además de renovar los sistemas tecnológicos.





ABC DE NUESTRA ESCUELA DE SERVICIO

El recorrido de la experiencia



Jonatan Loidi, experto en servicio de la Academia Disney, nos comparte el séptimo y último secreto de la magia de Disney: el recorrido de la experiencia.

Jonatan nos expone 2 componentes principales dentro de este secreto, que nos permitirán identificar los momentos de verdad que tenemos cada día con nuestros clientes y a partir de estos, generar experiencias memorables.

Nuestra promesa de servicio está en el ADN de todos los Anfitriones que hacen parte de la familia Santafé, y, en cada contacto que tenemos con los visitantes, demostramos que somos Apasionados, Sorprendemos, Facilitamos la Vida y los cuidamos.

Un Anfitrión de corazón de Mi Mundo, nos cuenta cómo desde su rol, sorprende cada día con detalles que nuestros clientes no esperan.



A partir del 1 de marzo, llegó a la familia Santafé **Elizabeth Benjumea**, para desempeñarse como Coordinadora de Comunicaciones Internas y Externas del Centro Comercial. Ella nos seguirá acompañando

en la ejecución del plan estratégico de comunicaciones del Centro Comercial.

“Ha sido una experiencia maravillosa y retadora llegar a ser parte de la familia Santafé, me siento plenamente identificada con el servicio y la calidez que el Centro Comercial entrega a todos sus públicos y es por esto que desde comunicaciones buscamos sorprender con toda una filosofía de servicio cercana y atenta” afirmó Elizabeth.

Le damos una calurosa bienvenida a Mi Mundo, a partir de ahora ella se convierte en una nueva Anfitriona de Corazón.

Expectativa vs. Realidad

Esta fórmula nos permite entender fácilmente cómo se construye el éxito del servicio. Nuestros visitantes llegan a Mi Mundo con una expectativa, algo que espera obtener por parte de nosotros, y cuando entramos en contacto con él, desde el saludo comienza la experiencia del servicio, y con este, la realidad; si la expectativa del cliente es superior a la realidad, el cliente dice “no me gustó”, si la expectativa es igual a realidad, el cliente dice “está bien”, pero cuando la realidad es superior a la expectativa, es donde el cliente dice ¡wow! Esa diferencia entre la expectativa y la realidad, es la que genera la experiencia mágica. La invitación con esta fórmula es pensar qué podemos hacer de más, qué es aquello que el cliente no espera, que, si se lo damos, el cliente se irá sorprendido y volverá.

Oportunidades de mejora

Transformemos la crítica y los problemas por oportunidades de mejora. Si logramos cambiar la crítica por una oportunidad, podemos ejecutar acciones que nos permitan seguir generando experiencias mágicas. No le tengamos miedo a las dificultades, detectarlas a tiempo nos permite aprender y mejorar los procesos.

Una técnica muy valiosa que podemos aplicar de inmediato son los **Mapas de Viaje o Journey Map**. Esta técnica te permitirá identificar todos los momentos de verdad que tienes con los clientes, que va desde el saludo hasta la despedida.

Identificar cada punto de contacto te da la posibilidad de evaluar cómo estás haciendo las cosas, qué oportunidades de mejora tienes y, a partir de ellas, crear experiencias mágicas que sorprendan a tus clientes.

Nuestro compromiso es reunir todos estos conceptos y hacer una socialización con nuestros equipos de trabajo para identificar cómo podemos aplicar estos conocimientos en nuestro día a día como Anfitriones de Corazón y seguir cumpliendo la promesa de servicio.

- ✓ 1. Storytelling o contar la historia de la marca y el papel de los estereotipos.
- ✓ 2. La actitud se entrena.
- ✓ 3. La innovación.
- ✓ 4. Recuperar el servicio.
- ✓ 5. Liderazgo y empoderamiento.
- ✓ 6. Diseño de la experiencia.
- ✓ 7. Recorrido de la experiencia.

Accede a los videos de Jonatan Loidi y a la conferencia del Programa de Formación.





INFÓRMATE Y GANA

Entregamos 3 Gift Card Santafé por \$100.000 cada una, a nuestros Anfitriones de Marcas que actualizaron el código único del datáfono de su tienda y participaron en el sorteo. Los ganadores fueron:



- ★ Juan Guillermo Giraldo
Administrador BOSI
- ★ Nelly Vásquez
Administradora SPEEDO
- ★ María Victoria Obando
Administradora GEF

En esta edición te invitamos a que participes y disfrutes de un delicioso litro de helado de la marca Popsy. Para ser uno de los 12 ganadores, debes responder la siguiente pregunta: ¿Cómo generas experiencias mágicas desde tu rol como Anfitrión de Corazón?

Envíanos un mensaje con la respuesta al correo enterate@ccsantafemedellin.com o a través del **WhatsApp 321 760 4169** hasta el 30 de marzo. Los 12 ganadores estarán distribuidos así: 5 Anfitriones de Marca, 5 Anfitriones de Aseo, Seguridad, Estacionamiento y Entretenimiento y 2 Anfitriones de la administración.



ASÍ PASÓ EN MI MUNDO

Las noches de Mi Mundo se llenaron de colores

Más de 500 personas disfrutaron de una noche de patinaje mágica y llena de diversión en el mes de febrero, nuestra pista de hielo se llenó de música, felicidad y luces de colores que hicieron que nuestros visitantes vivieran una experiencia memorable.



BIENVENIDOS A MI MUNDO

Mi Mundo, juntos siempre en movimiento. Enviamos un saludo especial a las marcas que llegan al Centro Comercial este mes:

LOCALES



Cerraduras inteligentes. Local 9088. Piso Principal, sector Poblado.



STANDS

Cosméticos. Piso 2, sector Lomas.



Casillero para cascos y venta de productos y servicios para motos. Sótano 3 Naranja, sector Poblado.

REUBICACIÓN



Joyería y accesorios femeninos. Piso 2, sector Lomas.

ProntoWash®

EcoAutoSPA

Mantén tu carro impecable...

¡LLUEVA, TRUENE O RELAMPAGUEE!

Nosotros te damos:

SEGURO DE LLUVIA



📍 Encuétranos en el SÓTANO 3 Y 4