

En MARZO de 2020, el gasto de los hogares en Colombia creció 11,2%, con una inflación de 3,8% y 7,1% en volúmenes; sin embargo 13 de 34 categorías decrecieron de manera importante.

**Click aquí para ver +** en estudio presentado por RADDAR

**RADDAR** Consumer Knowledge Group

OBSERVATORIO DE CENTROS COMERCIALES

## EN QUÉ ESTAMOS...

### En tiempo de cuarentena 19 locales operan con medidas de bioseguridad

La Administración y el Consejo de Administración estamos comprometidos y trabajamos incansablemente en la búsqueda de maneras de reinventarnos, de

brindar alivios financieros y acompañar a nuestros comerciantes, en unas circunstancias que son nuevas para todos, a fin de asegurar la perdurabilidad de los negocios.



#### 11 sólo con domicilios

De lunes a jueves, de 12:00 p.m. a 10:00 p.m.  
Viernes y sábados, de 11:00 a.m. a 10:30 p.m.  
Domingos, de 11:00 a.m. a 9:30 p.m.

- **7 restaurantes:** Kokoriko - Mis carnes - Archies - El Garaje - Nezzia - Leños - J y C Delicias.
- **2 de Alimentos para mascotas:** Patas pa arriba - Kinky Wawaw Pet Studio.
- **1 librería:** Librería Nacional.



#### 8 de puertas abiertas

Toda la semana, de 8:00 a 9:00 a.m. para adultos mayores, embarazadas y personas con discapacidad, y de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. para público en general.

- **3 droguerías:** Colsubsidio-Droguería Alemana-Cruz Verde.
- **3 entidades bancarias:** Av Villas - Colpatria - Bancolombia.
- **1 supermercado:** Jumbo (hasta las 7:00 p.m.).
- **Gana:** de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

Horarios sujetos a cambios, por decisión de las marcas y no del Centro Comercial.



# MUNDO DIGITAL

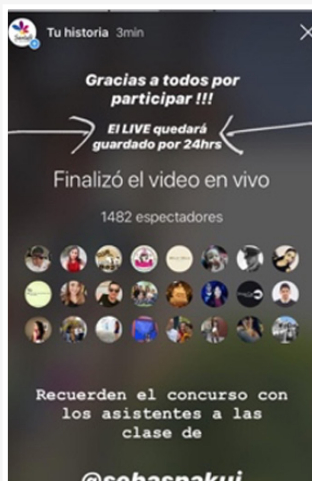
Los seguidores que acumulamos hasta el 14 de abril

f 118.871

ig 182.304

tw 23.510

Fortalecemos nuestro posicionamiento como marca empática y solidaria



Hasta el 14 de abril nuestro video de alto contenido emocional tuvo un alcance de 49.552 en Instagram y Facebook

En marzo, logramos un alcance de + 18.000 personas con talleres, recetas, clases y tips, sobre temas afines a nuestros segmentos, mediante alianzas con micro influenciadores.

## Participación en nuestras actividades online

### Clases

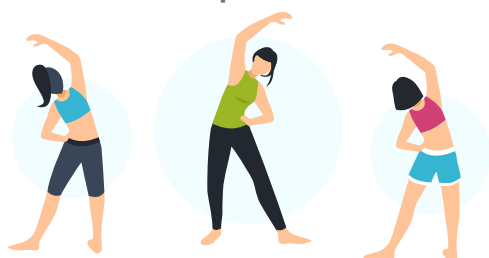
#### Clases de yoga

2 clases =  
3.348 reproducciones



#### Clases de rumba

2 clases =  
15.587 reproducciones



### Santafé + Vivir en El Poblado



f 2.302

ig 24.627

Total: 26.929



f 1.997

ig 11.270

Total: 13.267

# LO QUE VIENE

## 10 reflexiones sobre los desafíos de la reapertura\*

1. Hay que diseñar estrategias para generarle seguridad, comodidad y rapidez a los clientes. No querrán pasar mucho tiempo en la tienda. Será bueno conversar con ellos antes de su visita.
2. La seguridad primará sobre el precio.
3. Se venderán mejor los productos de larga duración.
4. Las ventas no serán buenas, por un tiempo, para artículos de segunda mano.
5. Empezarán con ventaja las marcas que, durante el confinamiento, se hayan mostrado solidarias.
6. Se debe premiar a los consumidores que entren en las tiendas. Más aún a quienes hablen positivamente de su experiencia, en redes sociales.
7. Deberíamos hacer pedagogía, con base científica, sobre el bajo riesgo de contaminación que representa el toque de una bolsa o un frasco, o una lata, o un pantalón.
8. Subirán las ventas online de prácticamente todos los sectores, pero quizás no como algunos anticipan.
9. En los próximos meses los descuentos serán más por la compra de pack, que por la compra unitaria.
10. Ahora, más que nunca, nuestra atención al cliente en las tiendas debe ser **EXCEPCIONAL**.

\*Tomado de "El nuevo consumidor tras COVID-19", por Laureano Turienzo, presidente de la Asociación Española de Retail (AER) EN: <https://retailnewstrends.me/>

## 3 pilares para recuperar la CONFIANZA de nuestros clientes

Cuando empiecen a ceder las medidas de aislamiento social obligatorio, el reto será generar **CONFIANZA** en nuestros clientes, para que decidan regresar. Los pilares sobre los que debemos diseñar la estrategia de servicio son:

1. Garantizar la debida distancia física.
2. Intensificar rutinas de aseo y facilitar desinfección a los visitantes.
3. Usar elementos de protección.



Envíenos sus comentarios y propuestas sobre este medio al correo electrónico [enterate@ccsantafemedellin.com](mailto:enterate@ccsantafemedellin.com)