



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



Te cuidamos, cuarto elemento de nuestra Promesa de Servicio

Te cuidamos, un compromiso adquirido por Mi Mundo desde que iniciamos hace más de una década. Con la pandemia reforzamos las medidas de bioseguridad y con ello el concepto de “**Te Cuidamos**”, incluyéndolo como el cuarto elemento de nuestra Promesa de Servicio, que se suma y entra a reforzarla así: “**En Santafé somos Apasionados, te facilitamos la vida, sorprendemos y cuidamos**”.

¿Cómo entendemos este cuarto elemento? **Te cuidamos**, es decir, en Santafé estamos pendientes de suplir las necesidades de nuestros clientes, con acciones que les permitan sentirse seguros, tranquilos y confiados en las estrategias de bioseguridad implementadas, cumpliendo con las normas establecidas al respecto y con los sellos de calidad que dan cuenta que estamos haciendo las cosas bien y para el cuidado de todos.

Ahora que se acerca el fin de año, con una serie de actividades comerciales, la invitación desde la Administración del Mall es para que cada uno de nuestros **Anfitriones de Corazón** se comprometa, viviendo la Promesa de Servicio y mantenga bien grabado en su mente, en su corazón y en las acciones del día a día todos los elementos de ésta. La temporada de fin de año traerá muchos visitantes a **Mi Mundo** y debemos estar dispuestos a cumplir nuestro compromiso, ya que ello permitirá que los clientes regresen una y otra vez. Recuerda siempre: Santafé es un territorio de fe y esperanza, gracias por hacer parte de él.

María Fernanda Bertel Puyo
Gerente





CUÉNTALE A TUS CLIENTES



- Que **sortearemos una camioneta Opel Crossland modelo 2022**. Este es el premio por el que participarán nuestros clientes durante los meses de noviembre y diciembre de 2021 y enero de 2022.
- Que **pueden participar** registrando facturas de compra de noviembre, diciembre 2021 y enero 2022, en los puestos de información, en la APP Santafé Medellín o a través del WhatsApp de Santafé lo Compra por ti, al número **321 760 41 66**. Por cada **\$100.000 pesos en compras** tienen una oportunidad de participar.



- Que tendremos el **segundo día sin IVA el 19 de noviembre, Black Week** del 25 al 28 de noviembre, y el tercer día sin IVA el 3 de diciembre.
- Que los días del Black Week tendremos toques Musicales itinerantes por todo el Centro Comercial.
- Que Mundo Mágico regresa al lugar habitual en el piso 1, contiguo al ingreso de Falabella, se puede consultar cómo ingresar en: www.santafemedellin.com

- Que llegó **Mundo Santa**: “Regalos del corazón: comparte tu magia al mundo”. Que **comienza la temporada de navidad** en Mi Mundo con la tradicional pista de hielo, desde el 13 de noviembre.



- Que **pueden ingresar así**: Con facturas de compra de noviembre por valor de \$50.000, podrán adquirir hasta 2 boletas pagando \$15.000 por cada una. O Por cada \$25.000 en compras en **Happy City, Xtreme Zone, Bowland, Cine Colombia y Xtreme Karts** del Centro Comercial Santafé Medellín, podrán adquirir hasta 2 boletas pagando \$15.000 por cada una.
- Que sin **facturas de compra**, la boleta tiene un costo de \$50.000 por persona. Taquilla ubicada en el puesto de información de piso 3, sector Aguacatala (verde), frente a la marca Dulce Avellana, o a través de la APP Santafé Medellín.
- Que en el mes de noviembre tendremos estos **Toques Musicales**:
25 y 27 de noviembre a las 5:00 p.m. grupo Killabeatmaker.
26 de noviembre a las 6:00 p.m. grupo HB music
- Que **cambió el punto único de Vacunación** para el 5 piso, un piso arriba de la plazoleta de comidas.



MUNDO DE GENTE APASIONADA

Gift Card: facilita la vida de los clientes

La Gift Card es un servicio que le permite a todos los clientes que la adquieren, realizar cómodamente sus compras, puesto que funciona como una tarjeta debido o de ahorros. Se puede adquirir en los puntos de información y allí mismo es posible recargarla desde \$50.000, para ser usadas o redimidas automáticamente, en cualquiera de nuestras marcas y stands que tengan datáfono.

A continuación, dos de nuestros Anfitriones de Corazón nos cuentan su experiencia al prestar este servicio de Gift Card a los clientes:

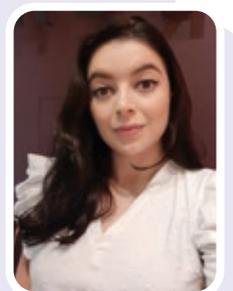
Edmy Perdomo, Asesora de Venta, Vintro Store.

“La Gift Card siempre ha sido un éxito y es muy sencilla de usar. La idea es divulgarla más en cada uno de los locales para que cada día aumente su uso”.



María Paula Gómez, Administradora Parchita.

“Con La Gift Card nos ha ido muy bien, facilita la redención en cualquier punto del Mall. En nuestro local la ofrecemos, vienen, la redimen y quedan muy contentos. Les digo a todos los Anfitriones de Servicio que la den a conocer a los clientes; ello les da tranquilidad, seguridad, les facilita la vida, se van felices y siguen volviendo, pues se sintieron muy cómodos”.





BIENVENIDOS A MI MUNDO

Saludo especial a las marcas que llegan para fortalecer Mi Mundo como Territorio de Fe

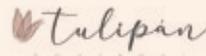
Marcas



Jon Sonen, tiene ropa masculina en el local 1283, piso 1, sector Balsos.



Bath & Body Works, ofrece salud y belleza en el local 1275, piso 1, sector Aguacatala.



Tulipán Boutique: está en el local 2289, piso 2, sector Balsos, con ropa y accesorios femeninos.



CHX Pollo, ofrece comida rápida en el piso 4, local 4291, sector Balsos.



D'Luchi, ubicado en el piso 4, sector Balsos, con variada oferta de cosméticos.

Stand



Maca, con su repostería está en el local 4138 del piso 4, sector Poblado.

Cambio de nombre



La marca Paris Rodríguez que estaba en el local 1011, ya se llama LA VID y está ubicado en piso 1 del sector Poblado.



ABC DE NUESTRA ESCUELA DE SERVICIO

Tres videos de Loidi para motivarnos hacia la calidad del servicio

Jonathan Loidi nos ha enviado tres videos que hemos compartido en Mundo Net y que les invitamos a revisar en este link <https://bit.ly/2ZT1W64> o al código QR (ver imagen al final de esta sección). Además, nos permiten dar continuidad a los 7 secretos de Disney.

El primer vídeo es una motivación hacia la calidad del servicio. Dice: **"No es mi culpa, sin embargo es mi problema"**.

Los clientes vienen y nos plantean algo que no es nuestra culpa que eso haya sucedido, sin embargo, si él lo plantea, quiere decir que nosotros tenemos más herramientas para ayudarlo a solucionar su problema.

"Cuando no es tu culpa, es tu problema y debes ayudar a resolverlo".

Segundo video: **"La actitud se contagia"**. Si todos conservamos una buena actitud, disposición hacia el servicio, sonreímos, somos amables y tenemos un acertado manejo de la corporalidad, posiblemente podamos contagiar esa buena actitud entre los compañeros de trabajo. Como en Disney, cada uno atiende a un cliente o colaborador como salir a escena, sin importar los problemas que se hubiesen tenido abajo del escenario. **"Cada vez que se sale a escena a atender un cliente o un colaborador hay que tener la mejor actitud"**.

Tercer video: Loidi nos da unos consejos para **mejorar la calidad del servicio**. Definió la **innovación -tercer secreto de Disney-**, como esa herramienta que permite resolverle problemas simples a la gente o como todo aquello que podamos hacer para facilitar la vida a los clientes. "Ustedes y yo valoramos las organizaciones que hacen algo para facilitarnos la vida".

No tiene que ser cosas grandes o costosas, sino más bien, a partir de observar al cliente, detectar las pequeñas incomodidades o problemas para la humanidad.

"Si quieres ser un gran Anfitrión, tienes que hacerle simple la vida a los clientes".

Ingresa al link en Mundo Net y analiza con tu equipo de trabajo: ¿Qué tanto estás contagiando a los demás con buena actitud?, ¿cuántas veces has practicado la innovación resolviendo problemas simples a la gente? ¿Y si en esos retos de servicio que pone el cliente, y al no ser tu culpa, lo asumes como tu problema?

En la próxima edición presentaremos el secreto #4:

- ✓ 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.



OJOS ABIERTOS Y OÍDOS DESPIERTOS

Tips de seguridad para temporada de navidad y fin de año



Los incidentes se aumentan significativamente en esta época, más por la imprevisión y conductas inseguras de las personas, que por la simple acción de los delincuentes. Para minimizar los riesgos, ten en cuenta los siguientes tips de seguridad:

Para las marcas:

- Cerciérate de activar todos los equipos de alarma y monitoreo.
- Reporta ante la Seguridad del Mall, eventos o personas sospechosas.
- No dejes sin la seguridad física requerida dinero, documentos de valor, equipos electrónicos, computadoras, teléfonos celulares u objetos que puedan ser hurtados. Guárdalos en caja de seguridad, cajones con cerraduras, archivadores con candado.
- Ubica con anterioridad los sitios autorizados para el parqueo de los vehículos o motocicletas.

Para los clientes:

- Evita las aglomeraciones de personas, podrías ser víctima de una modalidad de hurto llamada “cosquilleo” que consiste en que sacan tus pertenencias de los bolsillos.
- Los pagos con tu tarjeta de crédito deben hacerse en tu presencia, para evitar ser víctima de delitos informáticos.
- No recibas elementos o alimentos de personas desconocidas.
- Evita manejar dinero en efectivo, es preferible realizar compras con tarjetas de crédito o débito; sin perder de vista tus tarjetas.
- Toma los taxis del acopio interno del Centro Comercial.
- Lleva siempre tus documentos de identificación personal.



INFÓRMATE Y GANA

Consulta en la intranet los ganadores de todos los concursos anteriores.

En esta edición te invitamos a “**jugar ahorcado**”, encontrando la Promesa de Servicio de Mi Mundo Santafé.



EN SANTAFÉ
__M__S APASIO__D__S,
TE__CI__TAMOS__VIDA,
SOR__E__D__MOS
Y TEC_ID_M__.

Envíanos un mensaje con la respuesta a enterate@ccsantafemedellin.com hasta el 29 de noviembre. Entre los participantes que acierten sortearemos un café para compartir de Juan Valdez, en el Centro Comercial Santafé.

DESCUENTOS PARA TODOS LOS COLABORADORES
DEL CENTRO COMERCIAL SANTAFÉ MEDELLÍN
DESDE EL 10% HASTA EL 30%

BLUEO



¡Lo mejor en Protección para tu pantalla!

📍 BLUEOPREMIUM 📍 CENTRO COMERCIAL SANTAFÉ MEDELLÍN - LOCAL 4198

