



EDICIÓN 159
14 DE ENERO DE 2022



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



En el 2022 seguimos llenos de FE

Iniciamos un nuevo año que nos permitirá poner lo mejor de cada uno de nosotros para mantener la vida en su esplendor, porque la tarea es seguir cuidándonos. Es también la oportunidad perfecta para evaluar el año que terminó, hacer un plan de acción y continuar con aquellas estrategias que nos dieron resultado y tomar de las opciones de mejora los aprendizajes que nos permitan avanzar y crecer.

Este es un año para llenarnos de optimismo, porque si nos lo proponemos, todo será mucho mejor. Contamos con todo un año para poner en práctica nuestra promesa de servicio: somos apasionados por el servicio, sorprendemos, facilitamos la vida a nuestros clientes y los cuidamos.

En la administración del Centro Comercial contamos con el compromiso de todos los Anfitriones, porque son nuestra principal fortaleza y cada uno tiene un papel importante dentro de esta familia. Todos hicieron un excelente trabajo durante el 2021 y sin duda este 2022 estará lleno de nuevos retos y nuevas experiencias que nos harán más fuertes, más motivados y más unidos.

¡Juntos siempre en movimiento!

María Fernanda Bertel Puyo
Gerente



Vivimos una hermosa Navidad.

Gracias por ser excelentes anfitriones



ABC DE NUESTRA ESCUELA DE SERVICIO

En esta edición de inicio de año continuamos haciendo una síntesis de las herramientas dadas por Jonatan Loidi en la formación de la Escuela de Servicio realizada el año pasado, en el mes de agosto. Hemos recorrido ya 4 secretos de los siete entregados como lecciones para poner en práctica. El protagonista en esta ocasión es **Liderazgo y empoderamiento**.



Hay una lección de vida muy importante y es que todos somos líderes porque en algún momento nos enfrentaremos a un problema o situación para la que no estábamos preparados y te vas a tener que empoderar de ello, tomar decisiones. Por eso, la palabra **empoderamiento** toma mucha fuerza hoy en día, porque para lograrlo es necesario capacitar y entrenar a los equipos de trabajo en tomar decisiones, teniendo siempre como base el propósito de la organización.

En el caso que les comparto, el propósito en Disney es crear felicidad. Por eso, Walt Disney insiste en la importancia de crear felicidad, momentos memorables, sabiendo enfrentar los problemas y prestando mucha atención en todo momento.

Él nos invita, para que desde cualquier labor que cumplamos en este caso, en el Centro Comercial, se haga conociendo el propósito o la promesa del servicio que se tiene, asumiendo que se puede generar un momento memorable a los clientes y sintiendo que se está empoderado para poder resolver un problema para el que no se estaba preparado.

“Si prometo algo a un cliente o a un colaborador lo tengo que cumplir. Lo que digo es un compromiso que debo cumplir, es una promesa”. Jonatan Loidi.

Con tu equipo de trabajo revisa si hay claridad en el propósito de la marca y la promesa de servicio de Mi Mundo y qué tan capaces se sienten para resolver problemas inesperados.

En la próxima edición presentaremos el secreto #6:

- ✓ 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.



MUNDO DE GENTE APASIONADA



Tenemos muchos aliados para cumplir nuestros objetivos

El inicio de un nuevo año nos plantea muchos retos, tener claros nuestros objetivos y metas y nos permite planear acciones para llevarlos a cabo. Una de nuestras marcas nos comparte sus expectativas para este año que comenzó y qué harán para seguir en el corazón de nuestros clientes.

Fredy Guerrero Orduz, administrador de Colchones Comodísimos.

“Para este año contamos con la expectativa y optimismo de que las cosas se normalicen, gracias a la reactivación económica de finales de 2021, donde nuestros indicadores fueron buenos y pueden mejorar en el arranque del nuevo año. El buen servicio, asesoría y acompañamiento han sido el pilar para permanecer en el corazón de nuestros clientes, y los fortaleceremos para seguir conservándolos y poder mejorar cada día más”.



BIENVENIDOS A MI MUNDO

Saludamos de manera especial a las marcas que llegan a Mi Mundo para fortalecer nuestro territorio de Fe.

Sector Aguacatala



Home Burgers, una hamburguesería ubicada en el local 3009.



Berraco, con comida típica colombiana en el local 4013.



Sabor Llanero con comida típica en el local 4305.

Stand



Stand OLX para compra y venta de vehículos en el sótano 4.

Sector Poblado



Green Station llega con comida saludable en el local 4080.



White Bulldog, productos deportivos y accesorios para mascotas en el local 4092, Piso 4.

Sector Balsos



Universal Street, con ropa y calzado unisex en el local 3261.



Angel's boutique para mujeres en el local 2242.



CUÉNTALE A TUS CLIENTES



Que nuestra pista de hielo se renueva con Mundo Hielo del 18 de enero al 20 de febrero de 2022, con la misma forma de ingresar que usamos en diciembre para Mundo Santa:

Opción 1: por cada \$50.000 en compras efectuadas durante los meses de enero y febrero de 2022, con máximo en 2 facturas acumuladas, previamente registradas en los puestos de información, Whastapp o por la App, podrás reclamar hasta 2 boletas pagando en efectivo o con tarjeta \$15.000 por cada una.

Opción 2: por cada \$25.000 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 2022, acumulable en máximo 2 facturas previamente registradas, podrás reclamar hasta 2 boletas pagando en efectivo o con tarjeta \$15.000 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 en efectivo o con tarjeta.

Adquiere las boletas en la taquilla ubicada en el puesto de Información de piso 3, sector Aguacatala.



Que lleguen los Días de Antojos como temporada de descuentos del Centro Comercial del 14 al 30 de enero de 2022. Pueden conocer todas las marcas vinculadas a través de nuestro sitio web: www.santafemedellin.com



Que pueden usar el Servicio GoPass y pagar el estacionamiento de forma rápida y sencilla, sin tener que manipular dinero ni hacer filas. Los clientes pueden pasar por los puntos de GoPass que tenemos en el piso principal, piso 1 de los sectores Balsos y Poblado o en el piso 4 de Aguacatala, y obtienen el tag o etiqueta, que se pone fácilmente el vidrio frontal del vehículo. Luego, mediante una aplicación se genera el pago del estacionamiento.



OJOS ABIERTOS Y OÍDOS DESPIERTOS



**Organización
Mundial de la Salud**

Compartimos un mensaje de la Organización Mundial de la Salud- OMS- sobre cómo se transmite el virus covid-19, para que lo tengas en cuenta:



Puedes leer más preguntas frecuentes en:

<https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19-how-is-it-transmitted>

“¿Cuándo transmiten el virus las personas infectadas?”

Tengan o no tengan síntomas, las personas infectadas pueden transmitir el virus a otras personas.

Los informes de laboratorio sugieren que, aparentemente, las personas infectadas son más contagiosas justo antes de que aparezcan los síntomas (a saber, dos días antes) y en la primera fase de la enfermedad. Las personas que desarrollan enfermedad grave pueden ser contagiosas por más tiempo.

Aunque nunca tengan síntomas, algunas personas pueden transmitir el virus a otras; no está claro aún con qué frecuencia ocurre esto, por lo que es preciso seguir investigando a ese respecto”.



INFÓRMATE Y GANA

Propósitos 2022



Conoce los ganadores de los sorteos y mucha más información de interés sobre Mi Mundo ingresando a mundonet.santafemedellin.com. Para enero te invitamos a enviarnos un mensaje a MI MUNDO indicando los 3 principales propósitos que tienes en este año para lograr cada reto de nuestra promesa de servicio: apasionados por el servicio, sorprendemos, facilitamos la vida a nuestros clientes y los cuidamos.

Envía tu mensaje al [whatsapp 3217604169](https://www.whatsapp.com/business/profile/3217604169) o al correo enterate@ccsantafemedellin.com hasta el 28 de enero de 2022 y entre los participantes sortearemos 7 bonos de \$30.000 para redimir en nuestra zona de comidas. Serán 3 bonos para marcas, 3 para anfitriones y 1 para la administración.

**E
X
A
M
E
N
V
I
S
U
A
L
G
R
A
T
I
S**

**¡PARA TI QUE ERES COLABORADOR
DEL CENTRO COMERCIAL
SANTAFÉ!**



**LENTE
POLICARBONATO
AR BLUE
+MONTURA
DESDE \$180.000**

lens4you
VER Y VERSE DIFERENTE

LOCAL 3315

☎ 320 401 3932 📱 LENS4YOU.CO