



Es vocación de servicio

Desde el 2015 iniciamos con la estrategia diferenciadora del Centro Comercial, **Escuela de Servicio: Anfitriones de Corazón**, con el objetivo de hacer que **nuestros clientes quieran regresar al Mall**. De allí viene el compromiso con una Promesa de Servicio que tiene tres componentes: Ser apasionados, sorprender y facilitar la vida a nuestros clientes. En esta sección invitamos a tres de nuestros anfitriones para que nos cuenten **¿Cómo logran que se cumplan cada uno de estos componentes de la Promesa?**

Ser apasionados y que los clientes sientan que tenemos esa pasión por el servicio



Luz Dary Rivera C, Anfitriona de Aseo explica que: “Santafé es como mi segundo hogar, por eso soy anfitriona de mi mundo, espero a los clientes como la visita más anhelada del año, haciéndolos sentir que son importantes para nosotros. ¿Cuál es la clave? Ponernos en los zapatos del cliente e ir un paso delante de sus necesidades, saludar con alegría y despedirse amablemente. Presentarse con el nombre y mirar siempre a los ojos, usar los elementos de bioseguridad y agradecer cada visita. Entre todos podemos lograr que el cliente quiera regresar, haciendo que cada contacto sea mágico. En Santafé somos apasionados, somos Anfitriones de Corazón”.

Facilitarles la vida a nuestros clientes



Para Yohanna Palomino P., Anfitriona de Marca Valentina Bakery, “somos facilitadores de procesos, para ello nos adaptamos a las necesidades de cada cliente. Por eso somos claros en nuestras indicaciones.

Incluso acompañamos al cliente si podemos hacerlo. En Santafé facilitamos la vida, somos anfitriones de corazón”.

Sorprender



Juan Pablo Puerta, Anfitrión de Información indica: “Me gusta generar momentos únicos. Por eso pienso que cada contacto es una oportunidad para hacer que los clientes quieran regresar. Con nuestra manera de hablar

y de expresar con el cuerpo, les transmitimos que nos sentimos bien consintiéndolos. Mantenernos atentos a lo que pasa a nuestro alrededor nos ayudará a identificar las necesidades del cliente. Podemos sorprenderlos recordándoles bajar el ticket del estacionamiento para que puedan pagar. Si vemos a una persona con dificultades de movilidad, ofrecerle el servicio de carros eléctricos o sillas de ruedas. O si está perdido ayudarlo a encontrar lo que busca. Son pequeñas acciones que sumadas hacen que los clientes quieran regresar una y otra vez, y además nos recomienden”.