



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



### Somos responsables de quienes nos visitan

Santafé es un territorio de fe y esperanza. Propósito que fortalecemos en el día a día, con la participación de todos ustedes, como empleados de la Administración y de las tiendas del Mall.

¿Qué viene en estos tres últimos meses del año? ¿Cómo debemos seguir actuando para cumplir este propósito? Es muy sencillo, los visitantes al Centro Comercial se incrementarán con los días sin IVA, de precios especiales, con las actividades de Halloween, Navidad y fin de año. Por ello, hay que mantener el control y ser conscientes que el Covid-19 no se ha ido, sigue entre nosotros. La tarea es continuar respetando las medidas de bioseguridad, dar ejemplo a los clientes, **porque en Santafé tenemos Fe en el compromiso con nuestra vida y la de todos nuestros visitantes.**

Debemos continuar cuidándonos y cuidando a los demás. Imprescindible usar el tapabocas en todo momento, desde la nariz hasta la barbilla; mantener los aforos permitidos en las tiendas; lavarse las manos frecuentemente. Si se presentan síntomas respiratorios aislarse, reportar a la entidad de salud y consultar de ser necesario.

La invitación para todos ustedes es seguir estas instrucciones, con el fin de alcanzar nuestros objetivos y cumplir la promesa de servicio. Y que los excelentes resultados logrados en calidad -sello verde de la Secretaría de Salud-, al igual que el cumplimiento de las normas de bioseguridad, se mantengan en el tiempo por la vida de todos.

**María Fernanda Bertel Puyo**  
Gerente.

### UN MUNDO DE BENEFICIOS

#### ¿Qué carita tiene tu marca con tu participación en Soy Santafé?



Invitamos a todas las marcas inscritas en el programa Soy Santafé para que revisen cómo está su participación. Carita feliz, porque le han dado visibilidad y respaldo al Programa fijando el sticker al ingreso del local y otorgando los descuentos prometidos. O por el contrario, su carita es triste, pues a pesar de estar inscritos en el Programa aún no lo hacen efectivo, ni atienden como verdaderos Anfitriones de Corazón. Si aún tienes dudas aquí puedes encontrar mayor información: <https://www.santafemedellin.com/pagina/programa-de-fidelizacion-soy-santafe>

### CONOCE MI MUNDO



Facilitarle la vida a las marcas y stands es el propósito del servicio denominado Centro de Herramientas y Servicios CHES. Con éste la Administración del Centro Comercial ofrece soluciones como: préstamo de herramientas, servicios de mano de obra para mantenimiento e instalaciones, aseo y adecuaciones locativas, a precios competitivos. CHES está ubicado en el sótano 4, color Naranja, y opera de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00p.m a 4:00 p.m. **Contacto Lina Monsalve, asistente de Operaciones**, teléfono 310 702 12 05, al 4600737 ext.119, al correo [asistoperativo@ccsantafemedellin.com](mailto:asistoperativo@ccsantafemedellin.com) o en oficina de Operaciones Piso 5, sector Naranja.



## OJOS ABIERTOS Y OÍDOS DESPIERTOS

### ¿Cómo actuar ante una emergencia?

Es necesario que sea parte de la vida diaria tener la ruta de evacuación más cercana a la de su marca o local, tener identificados los posibles riesgos que puedan afectar la salida en caso de una emergencia y siempre mantener despejada el área de afuera de su local o Stand.

Es vital hacer silencio y escuchar las instrucciones. Evite correr, camine por la derecha en fila, dejando el centro libre y sin tratar de pasar a otros.

#### En el punto de encuentro debemos:

- **ESPERAR** y seguir las instrucciones.
- **AYUDAR** a relacionar compañeros que no estén presentes, informar al Coordinador de Evacuación o Brigadista.
- **NO RETIRARNOS** hasta recibir la orden por parte del Coordinador de Emergencias.
- **AYUDAR** a detectar riesgos que pueden afectar el grupo.



Al recibir la señal de **ALERTA** (antes de, y preparación para la evacuación) se escucha sonido intermitente, o voz que ordena evacuación del **Centro Comercial**, usted debe:

- Suspender actividades.
- Apagar y desconectar los equipos.
- Organizarse con los demás para evacuar.
- Seguir instrucciones de coordinadores de evacuación o brigadistas del Centro Comercial, identificados con chalecos foto luminiscentes o con brazaletes.

Al recibir la señal de **ALARMA**, con un sonido constante usted debe:

- Evacuar inmediatamente por el punto fijo más cercano a su local o stand.
- En orden y calma.
- Seguir las instrucciones del Brigadista y Coordinador de Evacuación.
- Evite devolverse
- Evite utilizar los ascensores o escaleras eléctricas.
- Ir al punto de encuentro.



## CUÉNTALE A TUS CLIENTES



Que hay una invitación para asistir al Conversatorio en alianza con el periódico Vivir en El Poblado, jueves 21 de octubre, 6:00 p.m. con Jaiber Pérez, especialista en redes neuronales, financieras y emocionales. Tema: Somos nuestras redes neuronales, piso 1 sector Balsos, entrada libre y transmisión en VIVO por Instagram de Santafé.



Que registrando en los puntos de información, en nuestra App Santafé Medellín o a través del WhatsApp 321 760 41 66, sus facturas de compra con fecha del 1 al 31 octubre de 2021 y por cada \$100.000 en compras, participa por un bono de \$10.000.000 para redimir exclusivamente en:

**La Tienda Física de Falabella del Centro Comercial Santafé Medellín**



Que vuelve el Mercadillo de Mascotas del 21 al 24 de octubre, ubicado en los pisos 1, 2 y 3 de los sectores Poblado y Aguacatala. Más de 50 stands que ofrecerán accesorios, moda, alimentos, mobiliario, juguetes, fotografía y otros servicios para los peludos de la casa.



Que tendremos Toques Musicales con el Cuarteto Antillano, domingo 24 de octubre, 3:00 p. m. piso 2 sector Poblado y sábado 30 de octubre, 5:00 p. m. piso 3 Sector Los Balsos.



Que El Bosque en las Nubes estará hasta el 31 de octubre. Para ingresar pueden adquirir las boletas en la taquilla ubicada en el puesto de información del piso 3, sector Aguacatala o reservar su turno por medio de la App Santafé Medellín. Consulta más información en:

[www.santafemedellin.com.co](http://www.santafemedellin.com.co)



## ABC DE NUESTRA ESCUELA DE SERVICIO

### La buena actitud es contagiosa

Continuamos haciendo una síntesis de las herramientas dadas por Jonatan Loidi en la formación de la Escuela de Servicio realizada en el mes de agosto. El protagonista en esta ocasión es “La actitud se entrena”.

Esa buena actitud de sonrisa se contagia, dice Jonatan Loidi y agrega: Si todos tenemos una buena actitud, de alguna manera los demás se verán forzados y actuarán igual. Si en ese ejercicio de interactuar hay alguien que no tiene buena actitud, el problema es de esa persona, sino cambia queda fuera de lugar.

¿Qué pasa? Hay una asociación directa entre esa buena actitud, la cultura y las tradiciones en una organización. El secreto es entender cuál es nuestra cultura en Santafé y respetarla. Y agrega Loidi: “En nuestra cultura siempre sonreímos, saludamos, buscamos la forma de ayudarlo al otro... La defendemos entre todos. Si veo a alguien de la organización que no tienen la misma actitud positiva, trato de hablar con él y contagiarlo para que entienda nuestra forma de hacer las cosas y se adhiera a ella”.

**La cultura en Disney tiene límites muy bien guardados, lo que ellos llaman los estándares de calidad o las llaves.** “Si bien te puedo hacer una buena inducción y capacitarte, hay cosas

que van a surgir en el día a día para las que no estás preparado”.

Revisa con tu equipo de trabajo estas 5 llaves: **seguridad, cortesía, inclusión (de género, capacidades diferentes sin discriminar), show (que rol tengo hoy, que personaje soy), eficiencia (con los recursos disponibles, siempre hay un presupuesto)**. Identifica qué tanto las usas cuando tomas decisiones en la atención y cómo le aportan a la buena actitud.

#### En la próxima edición presentaremos el secreto #3:

- 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



En este código QR puedes acceder al canal de YouTube donde está publicada la conferencia del programa de formación, realizada con Jonatan Loidi.



## MUNDO DE GENTE APASIONADA

### Reconocimiento a nuestros Anfitriones de Corazón

Con su objetivo muy claro van por todo el Mall nuestros **Anfitriones de Corazón**, dejando esa huella indeleble a través de sus acciones, lo cual trae como resultado que **nuestros clientes quieran regresar**.

Están comprometidos con la Promesa de Servicio: Ser apasionados, sorprender y facilitar la vida a nuestros clientes. Hoy destacamos a dos Anfitriones de Corazón que han superado las expectativas de los clientes, agregando valor a su labor con un caso de atención memorable, facilitando la vida a los clientes con su respaldo para subir las escaleras. Merecen un especial reconocimiento.



#### Julián Cardona, Anfitrión de Mantenimiento.

“Estaba en la salida peatonal de la Aguacatala, las escaleras eléctricas de subida se encontraban en mantenimiento. Se aproximaron unas señoras con un bebé en coche, y desde abajo preguntaron cómo hacer para subir y coger el ascensor. Yo de inmediato, como tenía las llaves de las escaleras, detuve las de bajada para que pudieran subir. Las personas expresaron su gratitud. De verdad, a mí me pareció normal, pero cuando ellos empezaron a dar las gracias, me sentí muy bien. Es algo que nos han inculcado y enseñado siempre, debemos servir”.



#### Diego Suárez, Anfitrión de Seguridad.

“Brindar un servicio es para mí la mayor satisfacción porque estoy haciendo que el usuario se sienta bien y tranquilo, además que quiera volver al Centro Comercial. Me gusta mucho lo que hago, orientar y asesorar a las personas, permitiendo que estén seguros, al velar por su bienestar y cuidado”.



## INFÓRMATE Y GANA

**Los ganadores del sorteo de septiembre fueron:** Sergio García, administrador de Doppler; Juliana Muñoz, asesora comercial de la Joyería Mercurio y Daniel Ojeda, anfitrión de aseo de Sogercol. Los felicitamos y pueden reclamarnos los bonos de \$100.000 pesos para redimir en los restaurantes del Centro Comercial.

Para octubre tenemos un reto, diligencia esta sopa de letras identificando en ella los 7 secretos de la Magia de Disney, que fueron explicados en la formación del mes de agosto. Están las principales palabras o el secreto completo.

Envíanos un mensaje con la respuesta a [enterate@ccsantafemedellin.com](mailto:enterate@ccsantafemedellin.com) hasta el 29 de octubre. Entre los participantes que acierten sortearemos un detalle dulce.

S	L	X	B	O	Y	M	P	T	U	E
E	T	M	A	C	T	I	T	U	D	X
R	E	O	R	X	Z	Y	N	M	S	P
V	L	A	R	T	V	B	W	J	G	E
I	L	H	V	Y	T	X	C	D	N	R
C	I	E	P	U	N	Q	R	E	X	I
I	N	B	Q	X	Z	O	I	H	J	E
O	G	I	W	N	P	Z	V	P	A	N
T	O	G	Z	A	R	E	D	I	L	C
I	N	N	O	V	A	C	I	O	N	I
E	M	P	O	D	E	R	A	R	V	A

ACTTUD | EMPDERAR | EXPERIENCIA | LIDERAZGO | INNOVACION | SERVICIO | STORYTELLING



## BIENVENIDOS A MI MUNDO

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

### Locales



Local 3315. Piso 3 sector Aguacatala



Local 1019. Piso 1 sector Poblado. Pijamas y accesorios.

### Stands



Piso Principal, frente a Caribe Motor. Venta y comercialización de aspiradoras, hidrolavadoras, limpiadoras a vapor y elementos de jardinería.



Piso 3 sector Lomas, entre Navissi y Todo en Artes. Venta y comercialización de fresas y arándanos.

**MI MUNDO**  
mi dulce compañía

**15% DTO**

EN TODA NUESTRA TIENDA

CENTRO COMERCIAL SANTAFÉ

LOCAL 2092