Edición 140 - 10 de junio de 2020

NUESTRO MUNDO

BOLETÍN INTERNO

Santafé

EDITORIAL

CON SEGURIDAD LO VAMOS A LOGRAR

María Fernanda Bertel
Gerente

Juntos construiremos un Mundo de Fe, para que nuestros visitantes se sientan seguros y nos mantengan en sus corazones. El cumplimiento estricto de nuestro Protocolo de Bioseguridad es la garantía de generar en nuestros clientes la confianza que requieren, para volver a visitarnos.

Es por eso por lo que, **con total convicción y conciencia vamos a cumplir estrictamente las medidas con las que nos comprometimos,** que son más de las básicas, y son el fundamento de la autorización que nos dieron las autoridades para la reapertura, a la vez que marcan la pauta para las auditorías que recibiremos de su parte y de las que, en consecuencia, debemos hacer desde la administración a todas las marcas y anfitriones.

La coherencia es determinante para lograrlo. Medidas como el uso permanente y adecuado de tapabocas, mientras se circula dentro del mall, es exigible para todos nuestros visitantes y anfitriones, de quienes esperamos total compromiso porque de ello depende, en buena medida, que avancemos en la senda de la reactivación del comercio.

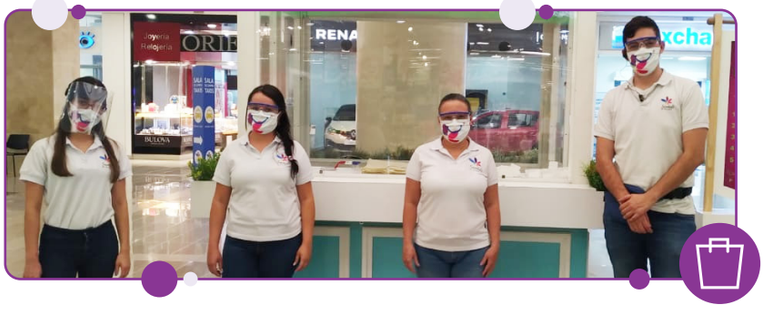
GENTE APASIONADA

Anfitriones de servicio

Santafé lo compra por ti

Ahora nuestros clientes pueden pedir lo que quieran, de nuestras tiendas y marcas disponibles, con opción de domicilio o recogiéndolo en el Mall, por medio de nuestro **Whatsapp 321 760 41 66.**

Son nuestros **ANFITRIONES DE SERVICIO** quienes atienden los clientes que aprovechan esta alternativa. En la foto, de izquierda a derecha: **Jessica, Luisa, Eliana y Jonathan,** son algunos de los pioneros en este rol de **Anfitriones de Compras** y dicen que han encontrado, en este, la oportunidad para demostrar su pasión por el servicio, facilitar la vida a los clientes y confirmar que sorprenderles es más fácil de lo que imaginaban.



Aseguran que la tarea, además de emocionante, les ha permitido experimentar, de otro modo, el placer de satisfacer a un cliente con detalles simples, brindándole alternativas y haciéndole la compra como si fuera para ellos mismos. Manifiestan que resulta gratificante descubrir que tienen otras habilidades y cuánto se han sorprendido de lo que son capaces, pues los impedimentos están en la mente. Entre los aprendizajes destacan la aceptación de los cambios en las rutinas, el valor de la paciencia y los buenos resultados que se logran cuando las tareas se hacen con amor.

Afirman que el conocer la ubicación de las tiendas y los productos que ofrecen, la preocupación de la administración por cumplir con todas las medidas de bioseguridad y el haber recibido capacitaciones para expresarse de manera adecuada, brindar un trato cálido, respetuoso y amable a los clientes, les ha facilitado una tarea con la que sienten que **Mi Mundo marca la diferencia.**

CULTURA SANTAFÉ

Apasionados por el Servicio

¡Estamos felices porque regresamos! y para que nuestros visitantes perciban toda esta alegría y optimismo:

- **Sorpréndelos...** con un saludo cálido y demostrándoles tu compromiso con su seguridad, usando en todo momento tus elementos de protección.

- **Facilítales la vida...** recordándoles el uso permanente del tapabocas, conservar las distancias, el lavado frecuente de sus manos y el uso de antibacterial. También, que deben mantener activado el Bluetooth y el CoronApp, para que las autoridades de salud puedan hacer los cercos epidemiológicos y así, entre todos, protegernos y facilitarnos la vida.

- **Apasiónate por el servicio...** demuéstrales que nos complace mucho su visita e invítalos a regresar, porque nos estamos esforzando para brindarles un ambiente seguro y confiable.

FACILITAMOS LA VIDA A NUESTROS ANFITRIONES

Para que los colaboradores de las tiendas consuman sus alimentos confortablemente, habilitamos de nuevo el **Comedor de Empleados, en el piso séptimo,** en turnos de 30 minutos, desde las 11:30 a.m. hasta las 4:00 p.m.
Responsables, como todos somos, del cuidado de la comunidad de Mi Mundo y de la continuidad de la reapertura, debemos cumplir con las siguientes medidas, para usar este espacio:

- Nos Lavamos las manos antes y después de comer.

- Si el Anfitrión de Aseo que está autorizado para manipular los microondas no se encuentra en el lugar, aseamos nuestras manos y el microondas, antes y después de usarlo.

- Llevamos todo lo necesario para consumir nuestros alimentos. No compartimos ningún elemento.

- Guardamos nuestro tapabocas en dentro de un estuche, evitando dejarlo sobre cualquier superficie.

- Solo usamos toallas desechables para secar nuestros recipientes o utensilios de comida.

- Mantenemos, en todo momento, la distancia de mínimo 2 metros con los demás usuarios del sitio.

**Por salubridad y respeto a nuestros visitantes,
evita el consumo de alimentos dentro de los locales comerciales.**

UN MUNDO DE BENEFICIOS

AMERICANINO® ITALY

La tienda de **Americanino, en el local 1301,** otorga 15% de descuento en compras a todos los empleados de Mi Mundo. Para obtener este beneficio, antes de generar la factura, debes acreditarte como anfitrión(a) de marca, de la administración o de servicio (incluye todos: estacionamiento, seguridad, aseo, mantenimiento, jardinería y servicio).

OJOS ABIERTOS, OÍDOS DESPIERTOS

Bioseguridad para domiciliarios

Las tiendas que ofrecen servicio a domicilio deben tener en cuenta las siguientes medidas, para el ingreso del personal a cargo de esta labor:

- Únicamente por la zona de cargue y presentando cédula de ciudadanía.
- Deben retirarse los guantes que usan para conducir.
- Es obligatorio hacer desinfección de su calzado, medio de transporte, cajas o maletines.
- Se les tomará la temperatura y deben lavar sus manos, antes de dirigirse a su destino dentro del Mall.
- Vamos a verificar el buen estado y limpieza de su ropa y elementos de protección.
- Es obligatorio hacer uso adecuado del tapabocas mientras permanezcan en el Centro Comercial.

Para dar visto bueno a los protocolos de bioseguridad de las marcas, la administración debe verificar, entre otras, la implementación de las medidas para la prestación de servicio a domicilio y, para tal fin, se realizará auditorías de manera aleatoria.

CUÉNTALE A TUS CLIENTES

Que implementamos una señalización especial, para orientarles sobre la nueva forma en la que podrán disfrutar Mi Mundo con seguridad:

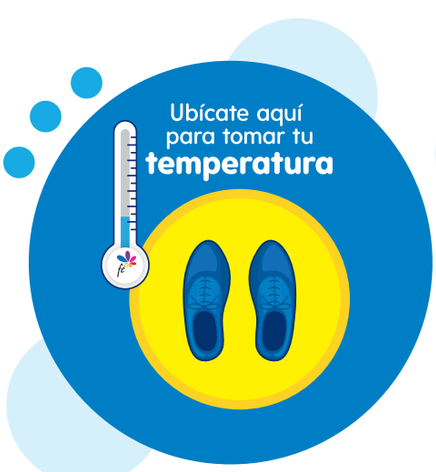
• En los accesos peatonales tenemos tapetes de desinfección, escaneamos la cédula y tomamos la temperatura a cada visitante.

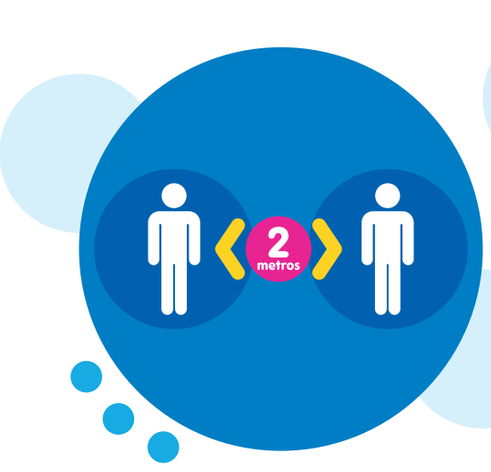
• Mediante avisos en los pasillos y al ingreso de las escaleras eléctricas, les recordamos conservar la distancia mínima de 2 metros.

• En los ascensores entran máximo 4 personas, incluyendo el anfitrión que les facilitará su uso, y con prioridad para quienes realmente los necesitan.

• Tenemos restricciones de aforo en los baños, indicando cuáles están en uso y cuáles no.

• Retiraremos unas mesas móviles de las terrazas de comidas y señalizaremos algunas fijas, para garantizar las distancias, cuando se nos permita poner en servicio esta zona.





• Locales con varios accesos solo habilitan uno y, en el exterior, demarcamos los puntos donde deben ubicarse los visitantes para apreciar vitrinas o esperar, mientras se les permite el ingreso.

• Demarcamos el perímetro de los stands e instalamos puntos amarillos para que se ubiquen sus visitantes.

• Retiramos salas de descanso e instalamos sillas fáciles de limpiar y de fijarse sobre las barandas.

• Además, instalamos lavamanos portátiles en PP, dispensadores de antibacterial en zonas comunes, cabina de desinfección para cajas, paquetes y mercancía en general, en zona de cargue y descargue; y habilitamos sólo una celda de por medio en los sótanos de estacionamiento.

MUNDO DE APRENDIZAJES

Comunicación asertiva

Este 2020 será difícil encontrarnos físicamente, para recibir las enseñanzas de los expertos que la **Escuela de Servicio Anfitriones de Corazón** invita cada año para darnos charlas, talleres y asesorías. Sin embargo, el boletín Nuestro Mundo es una oportunidad para afianzar conocimientos y fortalecer nuestras habilidades para ser **apasionados por el servicio, sorprender y facilitar la vida a nuestros clientes.**

De las enseñanzas que nos dejó David Castejón, experto argentino en experiencias mágicas y ventas inteligentes, que nos acompañó en la capacitación de 2019, recordamos que la comunicación asertiva es un ejercicio integral, en el que **es tan importante lo que decimos, como la manera en la que lo decimos y la actitud que le imprimimos,** porque:

- Las palabras que pronunciamos son el 7% de la comunicación.
- El tono de la voz es el 38%.
- El lenguaje corporal es el 55%.

Una sonrisa y una mirada directa son lo más importante de la comunicación cara a cara, y harán que nuestros clientes se sientan especiales y quieran volver por más.

INFÓRMATE Y GANA

¡Mi Mundo nos premia por cuidarnos!

En un mensaje con tus datos: nombre y apellido, categoría de anfitrión a la que perteneces - servicio, marca o administración- y un número celular para localizarte, cuéntanos: **¿Cuáles son los 3 hábitos fundamentales para el autocuidado y la prevención del contagio del Covid-19?**

Antes del próximo 26 de junio, envíanos tu mensaje como respuesta a este, con el que recibiste la edición de junio del boletín Nuestro Mundo, (enterate@ccsantafemedellin.com). Entre el personal de marcas, de la administración y anfitriones, que nos haga llegar su respuesta, sortearemos **1 Gift Card Santafé de $50.000.**

Santafé

Presidente del Consejo de Administración: JOHN MESA O. ***Gerente:*** MARÍA FERNANDA BERTEL. ***Comité Editorial:*** MARÍA FERNANDA BERTEL, LINA MARÍA CARVAJAL V. ***Coordinadora de Comunicaciones***, Atrapasueños Comunicación Intencionada S.A.S. ***Diseño***: GERMÁN MARÍN.