



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



## Entrega de calificaciones



Mejorar es más fácil cuando tenemos la certeza de cuáles son los aspectos que requieren más atención y dónde es preciso hacer transformaciones, para lograr el propósito que nos trazamos. Hace poco terminamos la evaluación de servicio en Mi Mundo y en días recientes hicimos la entrega de los resultados a todos los anfitriones de servicio y de marcas. **Recibamos estas calificaciones como un regalo para avanzar seguros en el camino de alcanzar la excelencia** en la calidad del servicio que brindamos a nuestros visitantes, para mantenernos en su corazón y que nos prefieran. Contrastar en equipo las notas de 2021, con las anteriores, nos permitirá identificar en qué hemos mejorado, para afianzar las estrategias que nos han ayudado a lograrlo; así mismo, reconocer cuáles siguen siendo los asuntos en los que debemos mejorar y diseñar planes de mejora para ser apasionarnos por el servicio, sorprender y facilitar la vida a nuestros clientes.

**María Fernanda Bertel Puyo**  
Gerente



## BIENVENIDOS A MI MUNDO

Recibimos con alegría, entusiasmo y mucho optimismo a las marcas que llegan a Mi Mundo para afianzarnos como **territorio de Fe**:

### LOCALES



Librería, en el local 3289.

En el local 2092, con productos y servicios de salud y belleza.



Con oferta de productos la salud y la belleza, está en el local 2224.

Esta nueva marca se suma en la categoría Salud y Belleza, en el local 2291.



### STANDS



Ofrece accesorios para celulares, en el Piso 3 del sector Lomas, diagonal al ascensor azul.



## CUÉNTALES A TUS CLIENTES



• Que para hacer realidad su viaje soñado deben registrar sus facturas por compras, **entre el 15 de julio y el 30 de septiembre**, para participar en el sorteo de un bono de \$20.000.000 que el ganador podrá hacer efectivo en la agencia de viajes OIT, para que arme su viaje soñado con este presupuesto.



• Que para participar en nuestras clases presenciales de Yoga o Pilates, los martes o miércoles, respectivamente, a las 9:00 a.m. deben inscribirse comunicándose en el 4600737 Ext: 100 o 106 y dejar su nombre completo y número de celular.



• Que se agenden para visitarnos en agosto, pues este año regresa nuestro **Tapete de Flores** para el deleite de nuestros visitantes durante la próxima Feria de las Flores.



## MUNDO DE GENTE APASIONADA



### LAS MEJORES NOTAS

Aplausos, gratitud y admiración para los anfitriones de las cinco marcas que, por primera vez desde que hacemos la medición de la calidad de nuestro servicio, obtuvieron el mismo puntaje, en el **rango de excelencia (4,85)**.

**ditalí**  
pasta & co.

VIN &  
GRETTA

VIAJES **El Corte Inglés**  
Una sonrisa de ida y vuelta

**PROCHAMPIONS**

**ZONAZUL**  
MERCADO SALUDABLE

Mejor puntaje  
Categoría: Comida Rápida

Mejor puntaje  
Categoría: Servicio

Mejor puntaje  
Categoría: Comercio

### Los aspectos en los que se destacan sus mejores puntajes son:

Presentación personal, proactividad, actitud alegre y positiva, diferencia positiva con otros locales de la misma marca, lenguaje adecuado y respetuoso, atención oportuna, conocimiento de los productos y servicios que ofrecen, seguridad y dinamismo que se siente en el servicio que ofrecen a sus clientes.



## ABC DE NUESTRA ESCUELA DE SERVICIO

### De 1 a 5: ¿Cumplimos nuestra promesa? (Segunda entrega)



El 35% de la nota que recibieron anfitriones de servicio y marca, en las calificaciones de la más reciente medición de servicio, se obtiene así:

- El 5% corresponde a Felicitaciones y/o PQR que se reciban en la administración. La nota más alta (5) se asigna si en el periodo evaluado se recibió alguna felicitación por el servicio prestado y la más baja (1) si se recibieron 5 o más PQR para la marca o el equipo de anfitriones de servicio que se evalúa.

- Un 10% corresponde a las cartas o llamados de atención que haga la administración por uso inadecuado del vitrinismo, incumplimiento de horarios o del reglamento de Mi Mundo, entre otros. En este aspecto, la nota será más alta (4) si en el periodo evaluado la administración no hizo llamados de atención e irá bajando, según la cantidad de estos que haya hecho.
- El 20% corresponde a la asistencia a las reuniones citadas por la administración y la nota que se obtiene en este aspecto es 1 o 5; no se asigna 2 ni 3 ni 4. La más alta se obtiene por asistir a cada reunión citada y la más baja, por la inasistencia a estos encuentros. El puntaje final, en este aspecto, es el resultado del cómputo de los 1 y los 5 obtenidos, según la cantidad de reuniones citadas en el periodo evaluado.

Si aún no conoces los resultados de la evaluación, pídele al administrador de tu marca o al coordinador del grupo de anfitriones al que perteneces, que te la comparta y, en caso de que no hayan recibido el documento, pueden solicitarlo enviando un mensaje a:

[comunicaciones@ccsantafemedellin.com](mailto:comunicaciones@ccsantafemedellin.com)



## CONOCE MI MUNDO

### Spa de zapatos

Esos zapatos que adoras y te resistes a desechar, a pesar de que por el uso y el tiempo están deteriorados, ahora pueden quedarte como para estrenar. El nuevo servicio de Spa de zapatos de Mi Mundo, en el piso 2 del sector Aguacatala, frente al ascensor verde, le hace recuperación e hidratación a todo tipo de calzado: botas, tenis, tacones, en fin, por solo **\$8.000** y está disponible:

Lunes a domingo  
**11:00 a.m y 8:00 p.m.**





## INFÓRMATE Y GANA

### Flores para Mi Mundo



A propósito de la Feria que se aproxima te invitamos a **“echarle flores”** a Mi Mundo. Envíanos un mensaje a [enterate@ccsantafemedellin.com](mailto:enterate@ccsantafemedellin.com) hasta el 31 de julio con el texto de un piropo que le dedicarías a Santafé Medellín. Recuerda incluir, además, la categoría de anfitrión(a) a la que perteneces y tu número telefónico. Entre los autores de las **Flores para Mi Mundo** que recibamos, sortaremos 3 anchetas para disfrutar la Feria con seguridad y la mejor compañía.



## FACILITAMOS LA VIDA A NUESTRAS MARCAS

### Funcionalidades de nuestra App

Además de registrar facturas y obtener información de nuestros servicios, eventos y descuentos, la App Santafemedellin les facilita la vida a nuestros clientes, porque ofrece:

- Buscador de marcas, para visualizar la ubicación de la tienda que quieren visitar e, incluso, una guía tipo Waze para llegar.
- Identificar celdas de parqueo disponibles, antes de llegar al Centro Comercial y, así, elegir el ingreso vehicular más próximo o encontrar el vehículo en el estacionamiento, si se está dentro del Centro Comercial.
- Encontrar información valiosa para redimir los beneficios que les ofrecemos, en alianza con las marcas vinculadas al nuevo programa de fidelización **Soy Santafé**.



Próximamente, además, ofreceremos la opción de reservar turno y comprar boletas para disfrutar de las actividades de temporada.



Presidente del Consejo de Administración: John Mesa O. Gerente: María Fernanda Bertel P. Comité editorial: María Fernanda Bertel P. Lina María Carvajal V. Coordinadora de comunicaciones, Atrapasueños Comunicación Intencionada S.A.S. Diseño: Marínespinel.



## TIPS DE COLECCIÓN

### El arte de fidelizar

Consentirles, llamarles por su nombre, mantenerles al tanto de las actividades, servicios y ofertas, brindarles beneficios por visitas y compras recurrentes, son las prácticas habituales para fidelizar clientes.

Si tu marca está planeando nuevas estrategias, recuerda que estamos estrenando el programa **Soy Santafé**, con el que afianzaremos la preferencia de nuestros clientes, y en el que tu marca puede participar para generarle tráfico calificado, estar en las piezas promocionales que enviamos a todos los clientes mediante mailings y redes sociales, y en la publicidad en zonas comunes de Mi Mundo.

Si quieres más información comunícate con:



☎ 4600737, extensión 106

✉ [dimercadeo@ccsantafemedellin.com](mailto:dimercadeo@ccsantafemedellin.com)

**15% DE DTO.**  
PARA EMPLEADOS  
hasta el 31 de julio

**SOMOS LOS AUTÉNTICOS**  
Llegamos a Medellín para ofrecerte una mano extra con tu teléfono.

CC Santafé entrada Las Lomas IG @popsockets.colombia