NEWS

První dojem visí na stěně

Proč uvítání začíná už před prvním rozhovorem.

11. listopadu 2026, Tobias Engl



Než padne první slovo, prostor už promluvil. Kdo vstoupí do ordinace, na úřad nebo do hotelu, hledá nejprve orientaci – kde se má ohlásit, jak dlouho to potrvá, jestli je tu správně. Obrazovka u vchodu na to odpoví dřív, než se někdo musí zeptat.

Přivítá, ukáže cestu ke správné přepážce a uvede přibližnou dobu čekání, aniž by ji přikrášlovala. Kdo si vezme pořadové číslo, vidí, jak se rozsvítí, aniž by se místností volalo něčí jméno. To odstraňuje z čekací zóny neklid ještě dřív, než vznikne.

V lékárně vedle toho běží upozornění na očkování proti chřipce, v hotelové hale konec snídaní a cesta do konferenčního sálu, na úřadě potřebné doklady k dané záležitosti. Kdo mluví jiným jazykem, zvolí si ho sám. Tak má každý pocit, že se to týká i jeho.

Přínos je dvojí. Návštěvníci přicházejí uvolněnější a personálu se uleví, protože tatáž otázka nepadne dvacetkrát za den. ScreenWay udržuje tento obsah aktuální a zpracovává ho přímo na místě, takže i zdravotní údaje nebo údaje o vyřizovaných záležitostech zůstávají v budově.

Komunikace se zákazníky nezačíná u pultu. Začíná na stěně naproti dveřím, v prvních sekundách, kdy se návštěvník rozhoduje, zda se tu cítí v dobrých rukou.