NEWS

Førstehåndsindtrykket hænger på væggen

Hvorfor modtagelsen begynder allerede før den første samtale.

11. november 2026, Tobias Engl



Før et eneste ord er sagt, har rummet allerede talt. Den, der træder ind i en lægepraksis, et borgerservicecenter eller et hotel, leder først efter orientering – hvor man melder sig, hvor lang tid det tager, om man overhovedet er kommet det rigtige sted hen. En skærm ved indgangen svarer på det, før nogen behøver at spørge.

Den byder velkommen, viser vej til den rigtige skranke og oplyser den omtrentlige ventetid uden at pynte på den. Den, der trækker et nummer, ser det lyse op, uden at et navn bliver råbt ud i lokalet. Det tager uroen ud af venteområdet, allerede før den opstår.

På apoteket kører der ved siden af en påmindelse om influenzavaccination, i hotellobbyen hvornår morgenmaden slutter, og vejen til mødelokalet, i borgerservice de papirer, den enkelte sag kræver. Den, der taler et andet sprog, vælger det selv. Så føler alle sig set.

Gevinsten er dobbelt. De besøgende ankommer mere afslappede, og personalet aflastes, fordi det samme spørgsmål ikke bliver stillet tyve gange om dagen. ScreenWay holder indholdet opdateret og behandler det lokalt, så også helbredsoplysninger og sagsdata bliver i huset.

Kundekommunikation begynder ikke ved skranken. Den begynder på væggen over for døren, i de første sekunder, hvor en besøgende mærker, om vedkommende er i gode hænder her.