NEWS

Der erste Eindruck hängt an der Wand

Warum der Empfang schon vor dem ersten Gespräch beginnt.

11. November 2026, Tobias Engl



Bevor ein Wort fällt, hat der Raum schon gesprochen. Wer eine Praxis, ein Amt oder ein Hotel betritt, sucht zuerst Orientierung - wo man sich meldet, wie lange es dauert, ob man hier richtig ist. Ein Bildschirm am Eingang beantwortet das, ehe jemand fragen muss.

Er begrüßt, zeigt den Weg zur richtigen Theke und nennt die ungefähre Wartezeit, ohne sie schönzureden. Wer eine Nummer zieht, sieht sie aufleuchten, ohne dass ein Name durch den Raum gerufen wird. Das nimmt Unruhe aus dem Wartebereich, noch bevor sie entsteht.

In der Apotheke läuft daneben ein Hinweis zur Grippeimpfung, in der Hotellobby das Frühstücksende und der Weg zum Tagungsraum, im Amt die nötigen Unterlagen für das jeweilige Anliegen. Wer eine andere Sprache spricht, wählt sie selbst. So fühlt sich jeder gemeint.

© ScreenWay | www.screenway.com

Der Gewinn ist doppelt. Die Besucher kommen entspannter an und das Personal wird entlastet, weil dieselbe Frage nicht zwanzigmal am Tag fällt. ScreenWay hält diese Inhalte aktuell und verarbeitet sie vor Ort, sodass auch Gesundheits- oder Anliegendaten im Haus bleiben.

Kundenkommunikation beginnt nicht am Tresen. Sie beginnt an der Wand gegenüber der Tür, in den ersten Sekunden, in denen ein Besucher entscheidet, ob er sich hier gut aufgehoben fühlt.

© ScreenWay | www.screenway.com