NEWS

La primera impresión cuelga de la pared

Por qué la recepción empieza antes de la primera conversación.

11 de noviembre de 2026, Tobias Engl



Antes de que caiga una palabra, el espacio ya ha hablado. Quien entra en una consulta, una oficina pública o un hotel busca primero orientación: dónde presentarse, cuánto tardará, si está en el lugar correcto. Una pantalla en la entrada lo responde antes de que alguien tenga que preguntar.

Saluda, muestra el camino al mostrador correcto y dice el tiempo de espera aproximado, sin maquillarlo. Quien saca un número lo ve iluminarse, sin que un nombre se grite por la sala. Eso quita inquietud a la zona de espera antes incluso de que nazca.

En la farmacia corre al lado un aviso sobre la vacuna de la gripe; en el lobby del hotel, la hora de fin del desayuno y el camino a la sala de reuniones; en la oficina pública, los documentos necesarios para cada trámite. Quien habla otro idioma lo elige él mismo. Así, todos se sienten aludidos.

La ganancia es doble. Los visitantes llegan más relajados y el personal se descarga, porque la misma pregunta no cae veinte veces al día. ScreenWay mantiene estos contenidos actualizados y los procesa in situ, de modo que también los datos de salud o de trámites se quedan en la casa.

© ScreenWay | www.screenway.com

La comunicación con el cliente no empieza en el mostrador. Empieza en la pared frente a la puerta, en los primeros segundos en que un visitante decide si aquí se siente bien atendido.