NEWS

Ensivaikutelma roikkuu seinällä

Miksi vastaanotto alkaa jo ennen ensimmäistä keskustelua.

11. marraskuuta 2026, Tobias Engl



Ennen kuin kukaan sanoo sanaakaan, tila on jo puhunut. Lääkäriasemalle, virastoon tai hotelliin tultaessa etsitään ensin suuntaa – mistä ilmoittaudutaan, kauanko tässä kestää, olenko oikeassa paikassa. Sisäänkäynnin näyttö vastaa tähän ennen kuin kenenkään tarvitsee kysyä.

Se toivottaa tervetulleeksi, näyttää tien oikealle tiskille ja kertoo arvioidun odotusajan kaunistelematta. Kun otat vuoronumeron, näet sen syttyvän näytölle ilman, että kenenkään nimeä huudetaan halki huoneen. Levottomuus katoaa odotustilasta jo ennen kuin sitä ehtii syntyä.

Apteekissa näytöllä pyörii samalla muistutus influenssarokotuksesta, hotellin aulassa aamiaisen päättymisaika ja reitti kokoushuoneeseen, virastossa kuhunkin asiaan tarvittavat asiakirjat. Toista kieltä puhuva valitsee kielen itse. Näin jokainen tuntee, että häntä puhutellaan.

Hyöty on kaksinkertainen. Kävijät saapuvat rennompina, ja henkilökunnan kuorma kevenee, kun samaa kysymystä ei esitetä kahtakymmentä kertaa päivässä. ScreenWay pitää sisällöt ajan tasalla ja käsittelee ne paikan päällä, joten myös terveystiedot ja asiointitiedot pysyvät talon sisällä.

Asiakasviestintä ei ala tiskiltä. Se alkaa ovea vastapäätä olevalta seinältä, niinä ensimmäisinä sekunteina, joiden aikana kävijä päättää, tunteeko hän olevansa hyvissä käsissä.