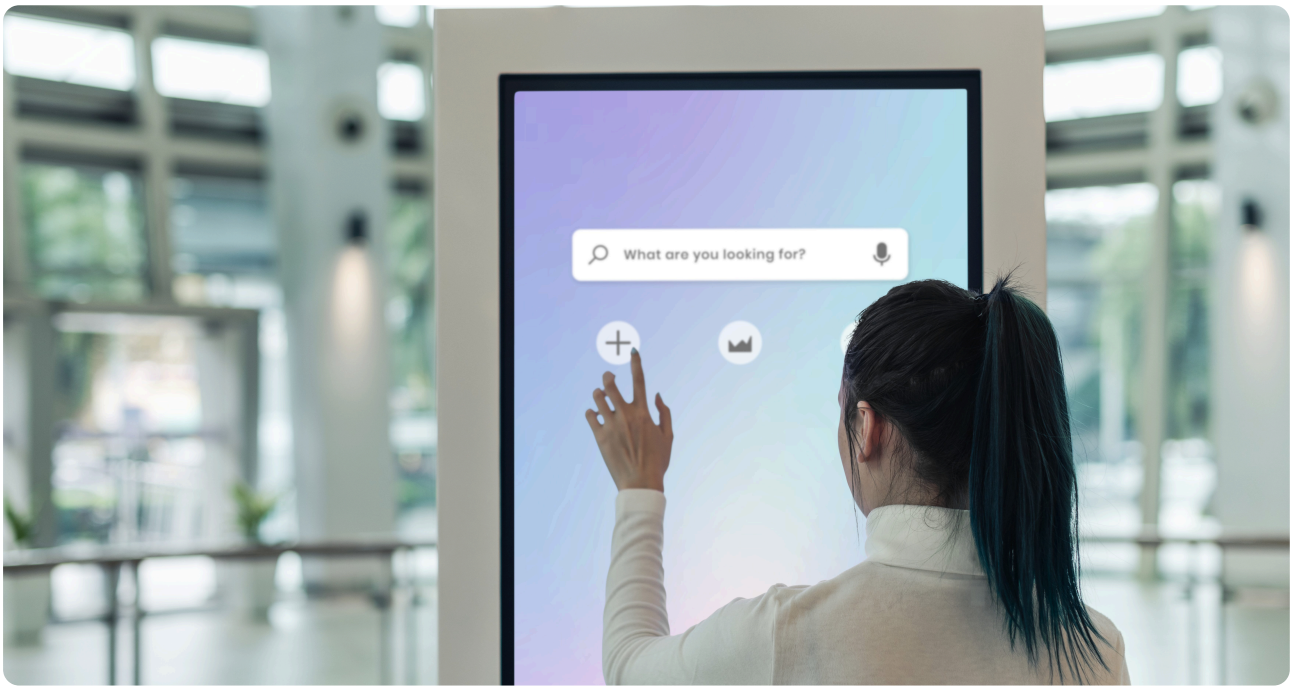
ACTUALITÉS

Arriver sans faire la queue

La manière dont l'espace d'accueil accueille les clients, les guide et les aide lors de l'enregistrement.

6 novembre 2026, Tobias Engl



La file d'attente à la réception est un spectacle familier, surtout à l'heure d'arrivée, en début de soirée. Un écran installé dans le hall d'entrée permet de la dissiper. Les clients qui viennent d'arriver s'enregistrent eux-mêmes, choisissent leur chambre ou indiquent la nature de leur demande, et reçoivent peu après leur carte, leur clé ou leur numéro d'attente.

La manière de procéder varie selon le lieu. À l'hôtel, le client choisit sa chambre et reçoit sa carte ; à la clinique, le patient s'inscrit pour sa consultation ; à l'administration, le visiteur expose sa demande et prend le numéro correspondant. L'écran le guide tout au long de la procédure, étape par étape, dans la langue choisie.

Cela allège la charge de travail de la réception, sans pour autant la remplacer. Ceux qui ont une question peuvent toujours s'adresser à un employé, tandis que ceux qui sont pressés peuvent passer plus rapidement sans s'arrêter. Par ailleurs, le hall d'entrée indique le chemin vers l'ascenseur, les horaires d'ouverture et les informations importantes du jour, le tout bien visible dès l'entrée.

Derrière l'écran d'accueil, ScreenWay fonctionne en local, au sein même de l'établissement. Les données d'enregistrement, qu'il s'agisse du nom, de la réservation ou de la demande, sont traitées sur place et ne quittent pas le bâtiment. Dans un lieu où l'on communique pour la première fois des informations personnelles, cela représente bien

plus qu'un simple détail technique.

Ainsi, les premiers instants passés dans la maison se déroulent dans le calme. Personne ne reste indécis dans l'entrée, personne n'attend plus longtemps que nécessaire, et le réceptionniste peut se consacrer pleinement aux clients qui ont vraiment besoin de lui.