ACTUALITÉS

La première impression est accrochée au mur

Pourquoi l'accueil commence avant même le premier entretien.

11 novembre 2026, Tobias Engl



Avant même qu'un mot ne soit prononcé, la pièce a déjà parlé. Lorsqu'on entre dans un cabinet, un bureau administratif ou un hôtel, on cherche d'abord à s'orienter : où s'adresser, combien de temps cela va prendre, si l'on est au bon endroit. Un écran situé à l'entrée répond à ces questions avant même que quiconque ait besoin de les poser.

Il accueille les clients, leur indique le comptoir où se rendre et leur donne une estimation du temps d'attente, sans enjoliver la situation. Ceux qui prennent un numéro le voient s'allumer, sans qu'aucun nom ne soit appelé à voix haute dans la salle. Cela permet d'apaiser l'agitation dans la salle d'attente avant même qu'elle ne s'installe.

À la pharmacie, on trouve également une affiche sur la vaccination contre la grippe ; dans le hall de l'hôtel, l'heure de fin du petit-déjeuner et l'itinéraire vers la salle de réunion ; à l'administration, les documents nécessaires pour chaque démarche. Ceux qui parlent une autre langue peuvent la sélectionner eux-mêmes. Ainsi, chacun se sent concerné.

Les avantages sont doubles. Les visiteurs arrivent plus détendus et le personnel est soulagé, car on ne lui pose plus vingt fois par jour la même question. ScreenWay actualise régulièrement ces contenus et les traite sur place, ce qui permet de conserver les données relatives à la santé ou aux demandes au sein même de l'établissement.

© ScreenWay | www.screenway.com

La communication avec la clientèle ne commence pas au comptoir. Elle commence sur le mur en face de la porte, dès les premières secondes, au moment où un visiteur décide s’il se sent entre de bonnes mains ici.