NEWS

Prvi dojam visi na zidu

Zašto doček počinje i prije prvog razgovora.

11. studenoga 2026., Tobias Engl



Prije nego što padne ijedna riječ, prostor je već progovorio. Tko uđe u ordinaciju, ured ili hotel, najprije traži orijentaciju – gdje se treba javiti, koliko će trajati, je li uopće na pravom mjestu. Zaslon na ulazu odgovara na to prije nego što itko mora pitati.

Pozdravlja, pokazuje put do pravog šaltera i navodi približno vrijeme čekanja, bez uljepšavanja. Tko izvuče broj, vidi kako zasvijetli, a da se ničije ime ne izvikuje po prostoriji. Tako se nemir u prostoru za čekanje uklanja prije nego što uopće nastane.

U ljekarni uz to se vrti obavijest o cijepljenju protiv gripe, u predvorju hotela kraj doručka i put do dvorane za sastanke, u uredu dokumenti potrebni za pojedini zahtjev. Tko govori neki drugi jezik, sam ga odabere. Tako svatko osjeća da se obraćaju upravo njemu.

Dobit je dvostruka. Posjetitelji stižu opušteniji, a osoblje je rasterećeno jer isto pitanje ne čuje dvadeset puta na dan. ScreenWay održava te sadržaje ažurnima i obrađuje ih na licu mjesta, tako da i zdravstveni podaci ili podaci o zahtjevima ostaju u kući.

Komunikacija s klijentima ne počinje za pultom. Počinje na zidu nasuprot vratima, u prvim sekundama u kojima posjetitelj odlučuje osjeća li se ovdje u dobrim rukama.