NEWS

Az első benyomás a falon függ

Miért kezdődik a fogadás már az első beszélgetés előtt.

2026. november 11., Tobias Engl



Mielőtt bárki megszólalna, a tér már beszélt. Aki belép egy rendelőbe, hivatalba vagy szállodába, először tájékozódni próbál: hol kell jelentkezni, mennyi ideig tart, jó helyen jár-e. A bejáratnál elhelyezett képernyő mindezt megválaszolja, mielőtt bárkinek kérdeznie kellene.

Köszönti az érkezőt, megmutatja az utat a megfelelő pulthoz, és megadja a várható várakozási időt – szépítés nélkül. Aki sorszámot húz, látja felvillanni a számát, anélkül hogy a nevét végigkiabálnák a termen. Ez még azelőtt csillapítja a nyugtalanságot a várakozótérben, hogy kialakulna.

A gyógyszertárban mellette az influenza elleni oltásról szóló tájékoztató fut, a szálloda halljában a reggeli vége és a tárgyalóterembe vezető út, a hivatalban az adott ügyhöz szükséges iratok listája. Aki más nyelven beszél, maga választja ki a nyelvét. Így mindenki úgy érzi, hozzá szólnak.

A nyereség kettős. A látogatók nyugodtabban érkeznek, a személyzet pedig tehermentesül, mert ugyanaz a kérdés nem hangzik el naponta hússzor. A ScreenWay naprakészen tartja ezeket a tartalmakat, és helyben dolgozza fel őket, így az egészségügyi vagy az ügyintézéssel kapcsolatos adatok is az épületen belül maradnak.

Az ügyfélkommunikáció nem a pultnál kezdődik. Az ajtóval szemközti falon kezdődik, azokban az első másodpercekben, amikor a látogató eldönti, jó kezekben érzi-e magát.