NEWS

Førsteinntrykket henger på veggen

Hvorfor mottakelsen begynner før den første samtalen.

11. november 2026, Tobias Engl



Før et eneste ord er sagt, har rommet allerede talt. Den som kommer inn på et legekontor, et offentlig kontor eller et hotell, ser først etter orientering – hvor man melder seg, hvor lang tid det tar, om man er på rett sted. En skjerm ved inngangen svarer på det før noen rekker å spørre.

Den ønsker velkommen, viser veien til riktig skranke og oppgir omtrentlig ventetid, uten å pynte på den. Den som trekker et nummer, ser det lyse opp uten at et navn ropes ut i rommet. Det tar uroen ut av venteområdet før den i det hele tatt oppstår.

På apoteket går det samtidig en påminnelse om influensavaksinen, i hotellobbyen når frokosten slutter og veien til møterommet, på det offentlige kontoret hvilke papirer som trengs for den enkelte saken. Den som snakker et annet språk, velger det selv. Slik føler alle seg sett.

Gevinsten er dobbel. De besøkende kommer roligere fram, og de ansatte avlastes, fordi det samme spørsmålet ikke stilles tjue ganger om dagen. ScreenWay holder innholdet oppdatert og behandler det lokalt, slik at også helseopplysninger og opplysninger om den enkeltes sak blir i huset.

Kundekommunikasjon begynner ikke ved skranken. Den begynner på veggen rett overfor døren, i de første sekundene der en besøkende bestemmer seg for om vedkommende er i gode hender her.