NEWS

A primeira impressão está na parede

Porque é que a receção começa antes da primeira conversa.

11 de novembro de 2026, Tobias Engl



Antes de se dizer uma palavra, o espaço já falou. Quem entra num consultório, numa repartição pública ou num hotel procura primeiro orientação: onde se deve dirigir, quanto tempo demora, se está no sítio certo. Um ecrã à entrada responde a isso antes que alguém tenha de perguntar.

Dá as boas-vindas, indica o caminho para o balcão certo e anuncia o tempo de espera aproximado, sem o embelezar. Quem tira uma senha vê-a acender-se, sem que um nome seja chamado em voz alta pela sala. Isso retira inquietação à zona de espera, ainda antes de ela surgir.

Na farmácia passa, ao lado, um aviso sobre a vacina da gripe; no átrio do hotel, a hora a que termina o pequeno-almoço e o caminho para a sala de reuniões; na repartição, os documentos necessários para cada assunto. Quem fala outra língua escolhe-a por si. Assim, cada um se sente incluído.

O ganho é duplo. Os visitantes chegam mais descontraídos e o pessoal fica aliviado, porque a mesma pergunta não se repete vinte vezes por dia. O ScreenWay mantém estes conteúdos atualizados e processa-os no local, de modo que também os dados de saúde ou relativos ao assunto tratado ficam dentro de portas.

© ScreenWay | www.screenway.com

A comunicação com o cliente não começa ao balcão. Começa na parede em frente à porta, nos primeiros segundos em que um visitante decide se se sente bem acolhido aqui.