NEWS

Prima impresie stă atârnată pe perete

De ce primirea începe încă dinaintea primei discuții.

11 noiembrie 2026, Tobias Engl



Înainte să se rostească vreun cuvânt, încăperea a vorbit deja. Cine intră într-un cabinet medical, într-o instituție publică sau într-un hotel caută mai întâi orientare: unde trebuie să se anunțe, cât va dura, dacă a ajuns unde trebuie. Un ecran de la intrare răspunde la toate acestea înainte ca cineva să fie nevoit să întrebe.

Salută, arată drumul spre ghișeul potrivit și indică timpul aproximativ de așteptare, fără să-l înfrumusețeze. Cine ia un bon își vede numărul aprinzându-se, fără ca vreun nume să fie strigat prin sală. Asta scoate agitația din zona de așteptare înainte chiar ca ea să apară.

În farmacie rulează alături un anunț despre vaccinarea antigripală, în holul hotelului ora de încheiere a micului dejun și drumul spre sala de conferințe, la ghișeul public documentele necesare pentru fiecare solicitare. Cine vorbește altă limbă și-o alege singur. Astfel, fiecare se simte vizat.

Câștigul este dublu. Vizitatorii ajung mai relaxați, iar personalul este degrevat, pentru că aceeași întrebare nu mai vine de douăzeci de ori pe zi. ScreenWay menține acest conținut actualizat și îl procesează local, astfel încât și datele despre sănătate sau despre solicitări rămân în clădire.

Comunicarea cu clienții nu începe la ghișeu. Începe pe peretele din fața ușii, în primele secunde în care un vizitator decide dacă se simte aici pe mâini bune.