NEWS

Prvi vtis visi na steni

Zakaj se sprejem začne že pred prvim pogovorom.

11. november 2026, Tobias Engl



Preden pade beseda, je prostor že spregovoril. Kdor stopi v ordinacijo, urad ali hotel, najprej išče orientacijo - kje se javiti, kako dolgo bo trajalo, ali je tu prav. Zaslon pri vhodu na to odgovori, preden mora kdo vprašati.

Pozdravi, pokaže pot do pravega pulta in navede približni čakalni čas, ne da bi ga olepševal. Kdor potegne številko, jo vidi zasvetiti, ne da bi ime zaklicali čez prostor. To iz čakalnice jemlje nemir, še preden nastane.

V lekarni poleg teče opozorilo na cepljenje proti gripi, v hotelski avli konec zajtrka in pot do konferenčne sobe, na uradu potrebni dokumenti za posamezno zadevo. Kdor govori drug jezik, ga izbere sam. Tako se vsak počuti nagovorjenega.

Dobiček je dvojen. Obiskovalci pridejo bolj sproščeni in osebje je razbremenjeno, ker isto vprašanje ne pade dvajsetkrat na dan. ScreenWay te vsebine ohranja ažurne in jih obdeluje na kraju samem, tako da tudi zdravstveni podatki ali podatki o zadevah ostanejo v hiši.

Komunikacija s strankami se ne začne pri pultu. Začne se na steni nasproti vrat, v prvih sekundah, v katerih obiskovalec odloči, ali se tu počuti dobro oskrbljenega.