NEWS

Det första intrycket hänger på väggen

Varför mottagandet börjar redan före det första samtalet.

11 november 2026, Tobias Engl



Innan ett ord har sagts har rummet redan talat. Den som kliver in på en mottagning, en myndighet eller ett hotell söker först orientering – var man anmäler sig, hur lång tid det tar, om man har kommit rätt. En skärm vid entrén svarar på det innan någon behöver fråga.

Den hälsar välkommen, visar vägen till rätt disk och anger ungefärlig väntetid utan att försköna den. Den som tar en kölapp ser sitt nummer lysa upp, utan att något namn ropas ut i rummet. Det tar bort oron i väntområdet innan den ens uppstår.

På apoteket visas samtidigt en påminnelse om influensavaccinationen, i hotellobbyn när frukosten slutar och vägen till konferensrummet, på myndigheten vilka handlingar som behövs för respektive ärende. Den som talar ett annat språk väljer det själv. Så känner sig alla sedda.

Vinsten är dubbel. Besökarna kommer fram mer avslappnade, och personalen avlastas eftersom samma fråga inte ställs tjugo gånger om dagen. ScreenWay håller innehållet aktuellt och bearbetar det lokalt, så att även hälsouppgifter och uppgifter om ärenden stannar i huset.

Kundkommunikation börjar inte vid disken. Den börjar på väggen mittemot dörren, under de första sekunderna då en besökare avgör om hen känner sig väl omhändertagen här.