

Чек-лист ресепшн

Проверка сервиса, хранения, навигации, доступности, рабочих операций и образа бренда.

ОБЪЕКТ	_____
АДРЕС	_____
ДАТА / УЧАСТНИКИ	_____

Короткий ответ

- [] Если стойка эффектна на фронтальном кадре, но сотрудник не видит вход, а посетитель не понимает, где обратиться, задача ресепшн не решена. _____
- [] Ресепшн может встречать, регистрировать, консультировать, принимать оплату, выдавать документы или товары, координировать ожидание и хранить рабочие материалы. _____

Какие функции должен выполнять ресепшн

- [] Первичный контакт - Действие: Поздороваться, понять запрос, направить; Что требуется пространству: Видимость входа, читаемое место обращения, комфортная дистанция _____
- [] Регистрация - Действие: Получить и внести данные; Что требуется пространству: Приватность экрана и разговора, поверхность для посетителя _____
- [] Оплата - Действие: Показать сумму, использовать терминал, выдать документ; Что требуется пространству: Удобный совместный доступ и скрытая прокладка кабелей _____
- [] Ожидание - Действие: Назвать порядок, сообщить о готовности; Что требуется пространству: Обзор зоны ожидания и понятная связь с ней _____

Карта видимости и доступа

- [] Место обращения - Посетитель: Считывает сразу; Сотрудник: Видит подход; Проектное решение: Свет, контраст, положение и отсутствие визуальных преград _____
- [] Экран - Посетитель: Не видит приватные данные; Сотрудник: Работает без бликов; Проектное решение: Ориентация, экранная защита, фон и свет _____
- [] Терминал или форма - Посетитель: Дотягивается и понимает действие; Сотрудник: Контролирует операцию; Проектное решение: Совместная зона с понятной высотой и поворотом _____
- [] Документы - Посетитель: Видит только предназначенное ему; Сотрудник: Получает быстрый доступ; Проектное решение: Закрытое и маркированное хранение _____

Как совместить приватность сотрудника и открытость посетителю

- | | | |
|-----|---|-------|
| [] | разделить фронтальную зону приветствия и рабочую глубину стойки; | _____ |
| [] | ориентировать экраны и документы вне прямого взгляда очереди и прохода; | _____ |
| [] | предусмотреть разные дистанции для короткого вопроса и конфиденциального разговора; | _____ |
| [] | не закрывать сотрудника высокой стенкой там, где важен зрительный контакт; | _____ |

Материалы и детали первых минут

- | | | |
|-----|--|-------|
| [] | Вблизи человек замечает край столешницы, стык, фурнитуру, состояние поверхности, чистоту, свет на лице сотрудника и звук работающего оборудования. | _____ |
|-----|--|-------|

РЕШЕНИЕ ПО ИТОГУ

- | | | |
|-----|--|-------|
| [] | Можно продолжать - критичные данные подтверждены | _____ |
| [] | Продолжать с условиями - перечислить, что должно быть подтверждено | _____ |
| [] | Остановиться - риск несоразмерен сроку, бюджету или сценарию бизнеса | _____ |

ЗАМЕТКИ

Материал дополняет статью: essive.design/journal/resepshn-tochka-pervogo-vpechatleniya/. Он помогает собрать исходные данные, но не заменяет обследование, расчёты и заключения профильных специалистов.