

М.В. Сипатова,  
редактор журналистского агентства SS20

# Ресепшен – визитная карточка компании.

## Как сделать его стильным, гостеприимным и профессиональным

Ресепшен не просто стойка у входа. Это своеобразное лицо компании, первое впечатление, которое создается о ней у клиентов или гостей, фактически зеркало корпоративной культуры. Мы расспросили наших экспертов, как создать ресепшен, чтобы он не только соответствовал духу и стилю вашей организации, но и отвечал высоким стандартам гостеприимства и последним тенденциям дизайна.



**Зоя Большакова,**  
медицинский клинический психолог  
(Нижний Новгород)

Давайте разберем эту тему с позиции психологии. Ресепшен – ключевая точка контакта клиента или сотрудника, кандидата, гостя компании. Перед ним та зона, что открывается посетителю сразу после входа. За ним – специалист, сидящий на ресепшен. Именно эти три точки запечатлеваются в памяти любого пришедшего.

**Оформление ресепшен напрямую зависит от функций, задач компании и впечатления, которое она хочет оставить.** При этом стоит понимать: безусловно, все хотят, чтобы клиент пришел и сразу заключил большие контракты, но ждать, что в этом вам на сто процентов поможет входная зона, не нужно. Что можно учесть при ее разработке?

В дизайне входной зоны реально отразить два нюанса: **фирменные цвета организации и свои услуги (их назначение, специфику бизнеса).**

Если компания занимается мягкими продажами, то и офис должен быть оформлен соответственно – чтобы на человека ничего не давило, чтобы он обрел эмоциональный комфорт. Например, желательно избегать острых углов, т.е. выбирать не квадратный, а полукруглый стол (1) и т.п.

Если ваша компания – крупная и заявляет себя как локомотив, флагман, пионер в индустрии, то может сделать,



как советуют дизайнеры, агрессивный ресепшен: массивные стойки, выразительные цвета, яркая картина за спиной сотрудника этой зоны. Тут важно поглощать, покорять, повелевать сознанием посетителя.

Важный момент: если вы можете отказаться от использования фирменного, кричащего цвета – красного, оранжевого, насыщенного зеленого, салатого, ярко-розового, сделайте это. Они очень сильно давят на человека. Посетителю психологически некомфортно находиться рядом с неоновой стойкой. Выбирайте нейтральные цвета, а еще лучше оттенки – молочный, бежевый, голубоватый, светло-фиолетовый (2, 3). Они ощущаются, но не бросаются в глаза, с точки зрения психологии, положительно влияют на людей.

**В дизайне входной зоны не стоит перегибать с декором.** Если на стене установлена мерцающая надпись с названием фирмы, которая к тому же дублируется в разных местах, плюс есть яркие элементы, кричащие картины, психика человека перегружается – ему кажется, что он находится в музее современного искусства. Уставший посетитель может просто уйти, не дождав своей очереди.

Часто руководители, которые только открыли бизнес или достигли определенных высот, хотят сделать ресепшен суперзаметным местом и начинают забивать его дорогими картинами, кричащими постерами и обоями, золотыми элементами (4). За стойкой сидит красивая, ярко одетая сотрудница. Это читается как дорого-богато, но не всем нравится, такой подход может и раздражать. Сразу видно, что руководитель очень хочет, чтобы его признали, заметили. Это как дамы, которые с утра в боевом раскрасе и бриллиантах едут в маршрутке. Все должно быть в меру.

**Дизайн ресепшен должен быть таким, чтобы его можно было легко изменять.** Не стоит делать что-то невероятное и грандиозное «на века» – 5–10 лет. Это банально надоедает. Лучше периодически обновлять офис.

Если ваш шеф задумывается об оформлении ресепшен, посоветуйте ему выбрать самый нейтральный вариант для мебели и стен и по возможности заменять элементы декора. Тогда постоянным клиентам будет казаться, что зону обновили, добавили свежие краски.

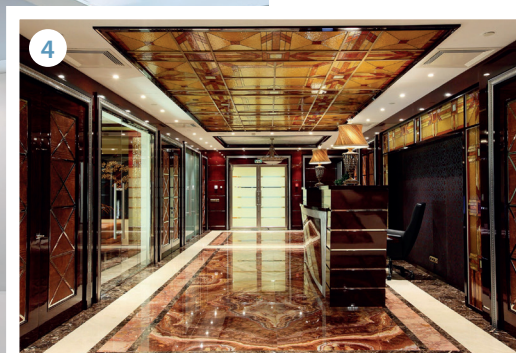
Есть такое правило: элементы декора меняют четыре раза в год – под сезон. Соответственно, зимой это новогодние элементы (картины, панно, рисунки на окнах), весной – зелень, предметы нежных оттенков, летом – декор, связанный с природой, осенью – рыжие, желтые, песочные украшения.

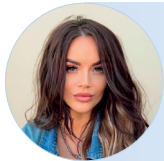


**Анна Голубева,**  
помощник директора  
(Чебоксары)

Когда мы продумывали дизайн пространства ресепшен, сразу же решили оформить его в живых цветах, зелени. Часть растений закупили, часть принесли сотрудники. А потом цветы стали нести даже гости и клиенты! Особенно нам полюбились фиалки (5). Они у нас и сиреневые, и белые, и розовые, и с разными окантовками на бутонах.

Мы специально подобрали яркие, позитивные горшки и расставили цветы таким образом, чтобы каждый сезон что-то цвело. В итоге наш ресепшен и приемная комната утопают в зелени. Это создает такой уют, гармонию, красоту! Заходишь в офис – и попадаешь в зеленый рай!





**Елена Голева,**  
HR-эксперт, основатель проектов  
Star People Group и Talenta Group  
(Москва)

Ресепшен – своего рода визитная карточка вашей компании, лицо офиса, поэтому важно, чтобы это место было гостеприимным и профессиональным. Не стоит воспринимать его просто как промежуточную зону между входом и рабочим пространством. Это место, где первое впечатление превращается в непередаваемую атмосферу профессионализма и заботы о деталях. Что может создать уютную, функциональную входную зону?

### Рекомендации по созданию уникального ресепшен

Чтобы любой посетитель или сотрудник чувствовал себя комфортно во входной зоне, стоит подумать над некоторыми моментами (лучше всего сделать это еще на этапе планирования такого пространства).

**1. Элегантное приветствие.** Интерьер ресепшена должен быть визуально привлекательным и соответствовать корпоративному стилю. Элегантная мебель, элементы декора – все это создает впечатление порядка и ответственности (6).

**2. Корпоративная символика.** Используйте логотип и цветовую гамму компании (7, 8). Это не только украшение, но и подчеркивание принадлежности к определенному бренду.

**3. Информационная зона.** Предоставьте информацию о компании, ее целях и достижениях. Это может быть информационная стойка с брошюрами или даже интерактивный экран (8).

**4. Элементы искусства и дизайна.** Разместите во входной зоне произведения искусства, которые соответствуют стилю компании. Это могут быть картины, скульптуры или даже арт-композиции (9).

**5. Профессиональное обслуживание.** Обучите персонал, который будет работать в зоне ресепшен, быть вежливыми, учтивыми и готовыми помочь посетителям с любыми вопросами. Они должны быть профессионалами, асами своего дела, чтобы посетители сразу понимали, в какой компании оказались, считывали ее ценности (10).

**6. Пространство для гостей.** Обеспечьте комфортное пространство для ожидания. Удобные кресла (11–13), живые растения, доступ к журналам или Wi-Fi – все это создает уютную атмосферу.

Создание впечатляющего ресепшен – это вложение в первое впечатление о компании. Каждая деталь имеет значение, и вместе они рожают неповторимую атмосферу, которая будет запоминаться посетителям. Встречайте своих гостей так, словно они уже стали вашими друзьями.





### Рекомендации работникам ресепшен

Ресепшен – место, где вежливость и профессионализм воплощаются в тихих деталях, демонстрируя высокий уровень сервиса и профессионализма вашей команды. Поясню, что это значит.

#### 1. Дресс-код. Здесь нужно учесть два момента:

- ▶ Профессиональный стиль. В своем образе постарайтесь отразить особенности корпоративной культуры. Выберите одежду в соответствии с общим стилем компании.
- ▶ Чистота и опрятность. Всегда следите, чтобы все предметы гардероба были в отличном состоянии. Это лучше всего скажет о том, как вы внимательны к деталям.

#### 2. Этикет. Правила поведения касаются следующих ключевых позиций в работе:

- ▶ Дружелюбное приветствие. Ваша улыбка – ключ к позитивному восприятию. Будьте дружелюбными и отзывчивыми, ведь часто первое впечатление формируется за несколько секунд.
- ▶ Профессиональное общение. Говорите ясно, вежливо, со знанием дела. Избегайте сленга или арготизмов. Слушайте внимательно и старайтесь решать любые вопросы с первого раза.
- ▶ Конфиденциальность. В разговорах с гостями не затрагивайте тем, которые могут пролить свет на важную информацию о своей компании. Никогда не обсуждайте частные вопросы вслух.

#### 3. Пунктуальность. Соблюдайте порядок с таймингом. Не тените с ответом на письмо, выполнением поручения и т.д. Это – ваш знак уважения к гостям и их времени.

#### 4. Работа в команде. Постарайтесь координировать любые бизнес-процессы: обсуждайте задачи и сроки их выполнения, разделяйте обязанности, подводите итоги. Работайте в тесной связи с коллегами. Согласованность в действиях создает впечатление слаженной команды.

#### 5. Этикет при приеме звонков. Научитесь профессионально общаться по телефону: говорите четко, уточняйте информацию и приветствуйте собеседника по имени.

#### 6. Поддерживайте порядок. Важно, чтобы зона ресепшен была аккуратной и функциональной. У посетителя должно складываться впечатление, что здесь все детали продуманы, сделаны с заботой.

#### 7. Заботьтесь о гостях. Предоставьте необходимую информацию. Пусть каждый гость чувствует, что его визит важен. Относитесь к своей роли с гордостью, и ваш профессионализм займет достойное место в памяти тех, кто пересекает порог вашего офиса. Помните: вежливость – это инвестиция в профессиональный успех.



**Виктор Лаврентьев,**  
генеральный директор ООО «Стадия П»  
(Москва)

Остановимся на пяти важных элементах.

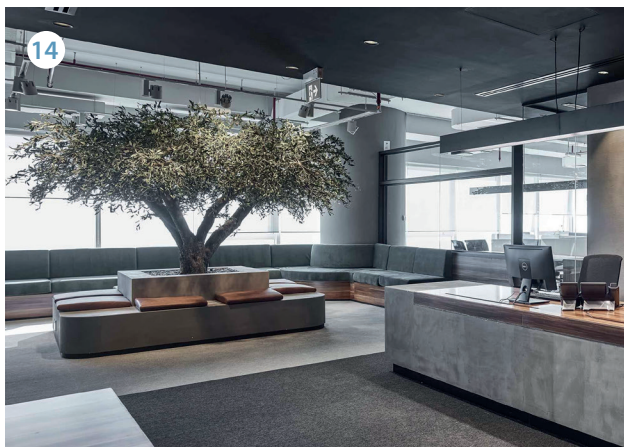
**1. Дизайн и стиль.** Соответствие бренду начинается с дизайна, который должен отражать особенности вашей компании. Так, юридические фирмы могут предпочесть в зоне ресепшен классику с элементами из натурального дерева и металла (14, 16), а креативные студии – поэкспериментировать с яркими цветами и нестандартной мебелью (15).

Дизайн должен быть не только эстетически привлекательным, но и функциональным. Используйте фирменные цвета и логотипы. Но делайте это уместно. Например, попробуйте интегрировать логотип в дизайн стойки ресепшен (17) или разместить на видном месте на стене.

Освещение играет ключевую роль в восприятии пространства. Используйте **естественный свет** – он создает ощущение открытости и простора. Но не ограничивайтесь только им. Можно организовать и качественное искусственное освещение. Его следует подбирать таким образом, чтобы подчеркнуть ключевые элементы дизайна и создать нужную атмосферу. Это особенно важно в зонах ожидания, где свет должен способствовать расслаблению и комфорту посетителей.

**Выбор материалов для оформления зоны ресепшен – это не только вопрос внешнего вида, но и долговечности.** Следует отдавать предпочтение тем, что будут выдерживать высокую проходимость. Например, отличное решение – натуральное дерево или высококачественные металлические конструкции. Они и выглядят элегантно, и обеспечивают прочность и надежность.

**Эффективное пространственное планирование и проектирование ресепшен требует профессионального подхода.** По-хорошему, это комплексная задача. Нужно учитывать как эстетику (понимание бренда, тенденций в области дизайна и строительства), так и функциональность. Речь о том, достаточно ли места для ожидания, удобно ли расположены мебель и другие элементы, легко ли ориентироваться посетителям.



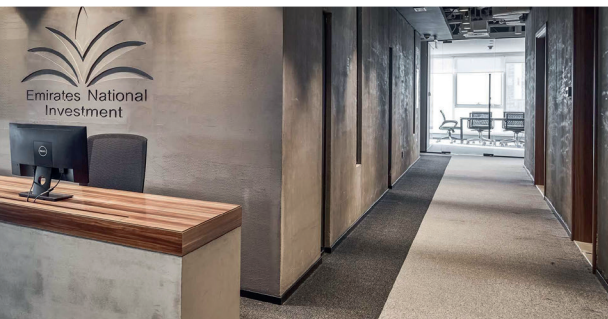
**2. Комфорт посетителей.** Удобство, которое почувствуют гости компании, – то, что они запомнят и оценят. На это работают:

▶ **Мебель.** Выбирайте кресла или диваны, которые не только красивы, но и удобны. Посетители не должны испытывать дискомфорта ни при коротких визитах, ни при более длительных (18).

▶ **Развлечения и информация.** Журналы, буклеты о компании, плазма, доступ к Wi-Fi – все это поможет посетителям приятно провести время в ожидании (19).

▶ **Напитки и закуски.** Чашка эспрессо/чая и сладости/фрукты помогут гостям скрасить ожидание. Стоит обустроить кофейный уголок (20), если посетителям вашей компании приходится довольно часто проводить время в ожидании.

**3. Вежливый и компетентный персонал.** Специалист на ресепшен должен быть хорошо информирован не только о компании, но и о ее продуктах или услугах, чтобы компетентно ответить на любой вопрос. Он обязан демонстрировать вежливость, дружелюбие и готовность помочь. Внешний вид и стиль также важны, ведь от этого зависит первое впечатление, которое останется у посетителя.



**4. Элементы брендинга.** Ресепшен – место, где оживает ваш бренд. Это шанс компании произвести впечатление, рассказать свою историю и показать, чем вы уникальны. В этой зоне гости не просто ждут и подписывают документы – они видят ваш опыт, который запоминают и потом обсуждают. А значит, нужно подать его соответствующим образом – подобрать верный дизайн и использовать качественные, долговечные конструкции.

**Представьте, что каждый элемент в зоне ресепшен рассказывает свою историю.** Если ваша компания олицетворяет креативность, почему бы не сыграть с яркими цветами, необычными формами мебели и светильников? Если она из более консервативной сферы, как насчет классического стиля с натуральным деревом и металлом, которые создают ощущение стабильности и надежности?

**Теперь добавьте немного магии – технологий.** Представьте интерактивные экраны, которые не просто украшают зону ресепшен, а позволяют организовать полноценное путешествие в мир вашего бренда. Это может быть все что угодно: от истории компании до виртуальных туров по офисам. Такой визуал не только развлекает гостей, но и погружает их в вашу корпоративную культуру.



Экраны можно также использовать для персонализированного приветствия каждого гостя. Вроде бы деталь, но поверьте, она создает большое впечатление, ведь вы делаете каждый визит уникальным.

**Не забывайте о социальных медиа.** Почему бы не создать зону для селфи с элементами вашего бренда? Это не только весело, но и полезно – так вы расширяете ваше онлайн-присутствие, когда гости делятся своими фото в соцсетях.

**Будьте гибкими в дизайне.** В идеале надо предполагать и иметь возможность обновлять оформление в соответствии с текущими трендами или изменениями в вашем бренде.

**5. Чистота и порядок.** Эта позиция вроде бы очевидная, но думаю, не будет лишним еще раз сказать о ней.

Представьте, что каждый, кто входит в ваш офис, сразу оценивает его по чистоте и упорядоченности. Аккуратный ресепшен говорит о многом: о внимании к деталям, профессионализме, ценности клиентов и сотрудников. Это как невидимый сигнал, который мгновенно воспринимает каждый посетитель. Поэтому стоит обратить внимание на то, в каком состоянии находится входная зона.

Регулярная уборка – часть ежедневной рутины, а не то, что можно делать время от времени. Позаботьтесь о том, чтобы на ресепшен всегда блестели поверхности, были безупречно чистыми полы. Это создает ощущение свежести и уюта.

Организация пространства не менее важная составляющая. Все должно быть на своих местах. Журналы аккуратно уложены, рекламные буклеты и информационные материалы организованы так, чтобы их легко было взять. Даже такие мелочи, как ручки и блокноты, должны быть упорядочены. Это не просто вопрос эстетики – показатель того, насколько хорошо управляется ваш бизнес в целом.

А еще чистота и порядок в ресепшен создают более приятную и продуктивную рабочую среду для сотрудников. Это как забота о благополучии всех, кто пересекает порог вашего офиса.

