

# Äventyrlig talang med känsla för service och relationer

20.06.2018



Efter nästan tio år inom hotell och restaurang i världen vet Johanna Lembäck vad verklig service innebär. Den kunskapen får kunderna på Göteborgskontoret ta del av. I rollen som serviceansvarig får hon möjlighet att använda sin talang för relationer och visa att Ålandsbanken gör skäl för sin ambition att vara personlig.

Ålandsbanken är ingen vanlig bank. Det är en personlig bank, där kunden och relationen sätts i centrum. Det bidrog till att Johanna Lembäck hamnade på Göteborgskontoret för 2,5 år sedan. I backspeglarna är det lätt att se att hon är som klippt och skuren för rollen som serviceansvarig där. Det är en ovanlig roll i bankvärlden. Det som utifrån kan se ut som en slump är en naturlig följd av utbildningen i service och turism i Australien och restaurangerfarenheterna, från lyxhotell i Sydney till Ishotellet i Jukkasjärvi:

- Servicefunktionen är vanlig inom den holländska bankvärlden, men än så länge är det en ganska ovanlig roll hos svenska banker. Inte minst inom storbankerna. På Ålandsbanken värdesätter vi det personliga mötet, så för oss är det naturligt. Det passar mig bra, säger hon.

Johanna har ett omvitnat gott humör och sprider glädje omkring sig. Det ligger i hennes personlighet. Hennes uppgift är att hålla ordning och reda på bankkontoret i Göteborg med nio anställda och det är hon som ansvarar för administrationen. Johanna håller i det praktiska, till exempel i samband med bankens kundevent på luncher och kvällar, då hon gärna råddar med mat och dryck. Det är hennes specialintresse.

Det var också Johannas uppgift när hon arbetade för restaurangen längst ner i huset på Kungsportsavenyn 1 där Ålandsbankens kontor ligger. I den rollen ansvarade hon bland annat för restaurangens festvåning och evenemang. Det var så hon fick kontakt med Ålandsbanken. Johannas talang för relationer och service inspirerade bankpersonalen två trappor upp att uppmana henne att söka det lediga jobbet:

- Jag var lugn på anställningsintervjun. Jag var ju inte precis någon vanlig bankmänniska, så chansen att jag skulle få jobbet upplevde jag som liten. Men uppenbarligen ville Ålandsbanken ha någon som jag. Och jag tog chansen. Det har varit intensiva och roliga år. Vi fortsätter att växa och jag träffar hela tiden många intressanta kunder. En av arbetsuppgifterna som Johanna uppskattar mest är att ha många personliga kontakter. Bland annat planerar och följer hon upp kundmöten. Hon har också ett

nära samarbete med två av rådgivarna. Det innebär att hon ofta är med från början av processen:

- Jag är mån om att lära känna våra kunder tidigt och bygga relationer. När kunderna ringer eller kommer på besök vet jag vilka de är. Vi är ju den personliga banken. Det ska vi leva upp till. Jag försöker vara mig själv, möta människor med ett leende och vara trevlig.

När det gäller service är Ålandsbanken förutseende. Det ligger i tiden. Personligt bemötande, goda kundrelationer och service kommer att bli allt viktigare framöver. När storbankerna blir allt mer anonyma och digitala, är ledare och medarbetare på den snabbväxande banken med åländska rötter måna om att vårda de personliga relationerna.

Johanna menar att det personliga mötet är något av det viktigaste när det gäller service. Det gäller att kunna lyssna och vara lyhörd för kundens behov vid olika tillfällen.



Ålandsbanken är ingen vanlig bank. Det är en personlig bank, där kunden och relationen sätts i centrum. Det bidrog till att Johanna Lembäck hamnade på Göteborgskontoret för 2,5 år sedan.

## Skolad inom hotell och restaurang

Direkt efter gymnasiet blev Johanna au pair i USA. Förutom att lära sig engelska och vara med barnen gav hon sig själv i uppdrag att besöka så många amerikanska delstater som möjligt. Efter ett år kunde hon bocka av 16 stycken på sin lista. I USA fick hon smak på äventyr, som fortfarande är hennes favoritsysselsättning eftersom hon älskar att resa.

Nästa anhalt var Australien. I Sydney tog Johanna en kandidatexamen i service och turism. Den breda utbildningen omfattade hela det professionella värdskapet, allt från service till ekonomi, marknadsföring och ledarskap: - Det var intensiva och händelserika år. Jag jobbade på kafé på morgnarna, gick i skolan på dagarna och avslutade med att servera på restaurang på kvällarna. Efter studierna fick jag jobb på Park Hyatt, ett litet boutiquehotell med utsikt mot Sydneyoperan. Alla möjliga kändisar övernattade där, från Twilight-stjärnor till George Michael.

Där lärde sig Johanna personlig service på hög nivå. Efter det lilla boutiquehotellet jobbade hon på Four Season, vilket var något helt annat - ett stort hotell men 1 000 rum. Det stora antalet gäster gjorde det personliga bemötandet till en utmaning: - Där lärde jag mig strategier och knep för att komma ihåg ansikten och namn. Det har jag haft nytta av sedan dess. Hotellet satte ribban högt när det gällde service, så vi fick verkligen ligga i för att möta de höga förväntningarna som fanns på oss som jobbade där.

Jobben i Australien blev en givande skola i servicens praktik. De kunskaperna har hon användning för i sitt arbete som serviceansvarig på Ålandsbankens kontor i Göteborg. Alla har rätt att bli sedda och hörda, vare sig man är bankkund eller gäst på restaurang och hotell.

Tillbaka i Sverige hade Johanna olika säsongsjobb, bland annat på Ishotellet i Jukkasjärvi som hade sina egna utmaningar. En viktig del av upplevelsen för gästerna var norrskenet. När ljusspelet målade himlen i magiska färger stannade allt upp i restaurangen: – Kockarna blev inte alltid så glada när maten kallnade, men vad skulle vi göra? Det gällde att ta tillvara på tillfället och vara i stunden. Det visade att service också handlar om improvisation. Johanna har också jobbat i Vancouver och Toronto i Kanada.



När det gäller service är Ålandsbanken förutseende. Det ligger i tiden. Personligt bemötande, goda kundrelationer och service kommer att bli allt viktigare framöver. När storbankerna blir allt mer anonyma och digitala, är ledare och medarbetare på den snabbväxande banken med åländska rötter måna om att vårda de personliga relationerna.

## Matnörd med äventyrlust

Att vara lagom och sitta stilla är inte Johannas stil. Hon har en pulserande energi som smittar av sig på omgivningen. Och hon vill uppleva saker, både på resa och i vardagen. Det äventyrliga sinnelaget gäller även mat: – Jag äter och tycker om allt när det gäller mat och dryck. När jag är på restaurang beställer jag helst det konstigaste jag hittar på menyn. Sådant som jag inte har provat förut. Jag är född nyfiken och vill testa allt. Gärna tillsammans med andra människor. Nu är jag inne på att laga vegetariska rätter. Det är kul och utmanande. Man måste krydda upp ordentligt och smaksätta så att maten ger en wow-känsla.

Johanna är bra på att laga mat och arrangerar gärna välkomponerade måltider till sig själv och vänner. Målet är att vara med i Sveriges mästarkock en dag. Men hon tänker inte ställa upp i tävlingen förrän hon är redo. Det finns en hel del kvar att lära innan hon blir en fullfjädrad kock. Det är hon medveten om. I matlagningen får hon möjlighet att kombinera sinnet för ordning och reda med nyfikenheten på nya smaker: – Jag vill sticka ut i allt jag gör. Också när det gäller matlagning. Jag funderar på att studera till sommelier på fritiden. Men när de flesta andra väljer att bli sommelier och kunna många olika viner, tycker jag att det är mer intressant att studera till sakesommelier. Sådana kurser finns det i både London och Japan.

Johannas drömresa är till Peru. Hon längtar efter att resa dit, vandra till Machu Picchu och uppleva den peruanska nationalrätten Ceviche där den är som bäst. Det är svårt att hitta någon rätt som är färskare än Ceviche. Såsen med en mix av leche de tigre, lime och chili hålls över den råa fisken strax innan den serveras. En äkta ceviche på peruanskt sätt serveras med rödlök, majs och sötpotatis. Måltiden i Peru avslutar hon gärna med en syrlig Pisco Sour. Upplevelsen av landet, kulturen, maten och drycken är en perfekt kombination, menar hon.

Livet är ett äventyr, så det är bäst att passa på när man har chansen till en upplevelse, menar Johanna. Hon har hoppat fallskärm och åkt gummibåt utför ett sju meter högt vattenfall, men numera tränar hon hellre. Hon står inte ut med tanken på att springa maraton. Det är för långtråkigt. Efter att ha letat efter rätt träningsform ett tag har Johanna äntligen hittat en som passar henne: - Jag tränar Body attack. Det är som att vara på en blandning av raveparty och Friskis & Svettis. Att träna hårt till klubbmusik är helt i min smak.

Inte undra på att Johanna får saker och ting att gjorda på arbetet. Det finns mycket energi inom henne. Men hon är också klok nog att fylla på med smakupplevelser, intensiv träning och äventyr. På det sättet håller Johanna igång maskineriet på kontoret och har roligt samtidigt. Särskilt i mötet med nya och gamla kunder.

Artikel från Tidningen Å nr 1/2018 (publicerad 20.06.2018)

Text: Anders Ström / Foto: Viktor Fremling