

## "Vad känner min kund för banken?"

19.06.2019



En ödmjukare bank bygger relationer

### 1986

Låter nedanstående text som om den har skrivits av en bankdirektör?

Visst är hög bankteknisk standard viktig men ännu viktigare är att kunden är nöjd och tillfreds efter varje kontakt med banken. Därför kan betydelsen av känslan aldrig överskattas. Kunden måste helt enkelt vara nöjd med oss. Hur bråttom vi än har bör vi alltid stanna upp för ett ögonblick och tänka efter: "Vad känner min kund för banken?"

Författaren till ledaren i Personalbladet är Ålandsbankens nyttillträdde vd Folke Husell och året var 1986. Utan att ta till överord kan vi konstatera att texten kom att markera en ny epok i bankens historia. Kunden skulle stå i fokus. Ingen skulle behöva känna underlägsen, som att man måste gå till banken med mössan i handen. Birgitta Dahlén, som blev en av bankens tre första kundrådgivare, berättar mera:

- 1986 startade vi Kundrådgivningen. Kunder som behövde ett lån fick komma in och sätta sig ner och diskutera i lugn och ro. Det var helt nytt på Åland och kunderna upplevde det som något fantastiskt, säger hon.

I samma veva satsade banken stort på tidningsannonsering. Man öste på med stora annonser, men tonläget var ödmjukt och sympatiskt när den nya filosofin presenterades:

Efter en längre period av utbildning och utbyte av erfarenheter tar vi nu hand om de flesta av dina ärenden vid samtliga kundplatser. Det här betyder att du inte behöver gå till flera platser fast du har många olika ärenden.

Och knorren fick bli Personlig service. Snabba besked. Just de snabba beskeden var också en mindre revolution.

- Vi kundrådgivare fick ett helhetsansvar för våra kunder och hade brett mandat att fatta beslut. Så jag kunde i de flesta fall ge min kund ett besked direkt och det togs väldigt väl emot, säger Birgitta Dahlén.

Så gick det till när Ålandsbanken tvättade bort stämpeln som Snålandsbanken.



## Sanningen om Ålandsbanken

100 berättelser genom 100 år

### **Joakim Enegren**

Med bidrag av Annika Lundqvist, Leo Löthman och Teo Tuominen.

Foto: Nu blir det gunghäst och dragspelsmusik! Fr v kundrådgivarna Ove Josefsson, Birgitta Dahlén och Göran Lindblom. Faksimil ur Ålandstidningen.