

## Ledare med känsla för kundrelationer

08.07.2020



Som Ålandsbankens Sverigechef leder Magnus Johansson arbetet i samband med coronakrisen. Hans recept för framgång är en kombination av täta kundkontakter, personligt bemötande och omtanke.

Det är i svåra tider som affärsmodellen och ledarskapet prövas. Ålandsbanken har som de flesta företag haft en utmanande vår i spåren av coronakrisen. Det har varit en prövande period för oss alla. Inte minst mänskligt. Det kräver en ödmjuk inställning.

Som ledare för en modern organisation måste man kunna hålla huvudet kallt och hjärtat varmt samtidigt. Magnus Johansson har den förmågan.

- Det är en märklig tid vi går igenom. Coronakrisen har gjort oss mer isolerade samtidigt som den fört oss närmare varandra. Det är i svåra tider vi behöver varandra som mest. Det gäller både hemma och på jobbet. Jag är oerhört stolt över att vi fått verksamheten att fungera så bra under rådande omständigheter, säger Magnus.

Samtidigt har kärnan i Ålandsbanken, som är personliga relationer, prövats i grunden. När det här skrivs i slutet av april vet vi inte hur länge fysiska möten kommer att vara svåra att genomföra. Personliga relationer är avgörande för bankens fokus på Private Banking och Premium Banking.

- Det är i orostider bankerna prövas på allvar. Jag har respekt för att kriser väcker oro hos både kunder och medarbetare. Då gäller det för oss att jobba ännu hårdare och inte sticka huvudet i sanden. Det är vår uppgift att se till kundernas bästa. Det kan vi bara göra i dialog med dem, säger han.

Den senaste tidens utveckling har visat att det trots allt är möjligt att upprätthålla personliga relationer även på distans, även om många av oss längtar efter fysiska möten. När det är svårt att ha möten på Ålandsbankens kontor föredrar man samtal på telefon, men även e-post och lämpliga digitala mötesformer används i den täta kontakten med kunderna. Det kräver närvaro, engagemang och hårt arbete.

- Våra team känner kunderna väl och medarbetarna står på deras sida. De erfarna och kunniga medarbetarnas uppgift är att vara proaktiva och ha personlig kontakt med både befintliga och nya kunder, säger han.

## Vi har attraherat nya kunder även i orostider

Ålandsbankens sätt att arbeta i Sverige och gå sin egen väg har gett resultat. Trots oron i omvärlden gjorde affärsområdet Sverige sitt bästa resultat någonsin under det första kvartalet i år. Både när det gäller affärsvolym och lönsamhet.

- Det är med stor ödmjukhet jag kan konstatera att vi har fått kundernas fortsatta förtroende att bidra till att stärka deras affärer och ekonomi. Vi har glädjande nog även fått en rad nya kunder under våren. Vårt aktiva arbetssätt och personliga bemötande har gett resultat, säger han.

## Kunden i centrum

Magnus nyfikenhet på människor hjälper honom att utveckla långsiktiga kundrelationer. Att sätta kunden i centrum kommer naturligt för honom.

- Man kommer långt genom att bygga relationer. För att vinna kundernas förtroende måste vi vara ärliga och transparenta i allt vi gör. Det gäller att visa att vi står på kundens sida och att relationen är viktig för oss.

Kraven på medarbetarna är tydliga. De förutsätts vara ambitiösa, personliga och ansvarsfulla. Medarbetarna finns till för kunderna, inte tvärtom. Det är bara på det sättet Ålandsbanken kan nå sina mål och fortsätta att växa genom människor. Det finns ingen anledning att sänka ambitionen för att det är en prövande tid. På Ålandsbanken jobbar man på som vanligt.

Numera även delvis på distans. I samarbete med it-företaget Crosskey, som är ett helägt dotterbolag till Ålandsbanken Abp, gjorde man en omställning under våren till ett ännu mer onlinebaserat arbetssätt.

## Varje dag en ny match

Magnus är en långvägare inom finansiell verksamhet. En av hans favoritdeviser är "varje dag är en ny match". Det är hans sätt att tala om för sig själv och medarbetarna att inte nöja sig med gamla meriter. Varje dag innebär nya möjligheter och prövningar. Efter att ha varit verksam inom bank och finans under drygt två decennier vet han vad han talar om. Börsen och samhällsekonomin svänger över tid.

Magnus och många av medarbetarna i Stockholm, Göteborg och Malmö var med när it-bubblan sprack 2000. Han var direkt berörd av finanskrisen 2008. Och nu leder han arbetet på Ålandsbanken i Sverige under coronakrisen. Vi lär alla behöva hantera den uppkomna situationen under en längre tid.

Magnus utsågs till direktör för affärsområdet Sverige 2017. Innan dess hade han varit ansvarig för Private Banking inom Ålandsbanken i Sverige sedan 2009. På många sätt personifierar han bankens sätt att tänka och agera.

Magnus finansiella bana inleddes 1996 med arbete på bank. Två år senare började han som finansiell planerare på HQ, där han så småningom blev partner. Till Ålandsbankens nuvarande kontor på Stureplan 19 i Stockholm kom han redan 2004. Då stod det Kaupthing på dörren. Den isländska bankens finansiella verksamhet var under uppbyggnad i Sverige. Det var det som lockade Magnus.

Men spelplanen förändrades i september 2008 när Lehman Brothers ansökte om konkursskydd och finanskrisen blev ett faktum. Under senhösten fick Kaupthing Bank ekonomiska problem och det bestämdes att den svenska verksamheten skulle säljas.

- Jag var med i arbetet att hitta en ny ägare. Vi träffade riskkapitalister och andra aktörer, men den enda köparen som utmärkte sig var Ålandsbanken som ville etablera sig i Sverige och vågade satsa mitt i krisen. Det var jag imponerad av. Jag tilltalades också av den åländska bankens personliga entreprenörstil som finns inom verksamheten än idag.



”Som ledare för en modern organisation måste man kunna hålla huvudet kallt och hjärtat varmt samtidigt.”

Magnus Johansson

## Dynamisk kombination

Ålandsbankens förvärv blev klart våren 2009. Magnus och hans kollegor i Stockholm hade tagit fram ett starkt Private Banking-koncept med specialister på finansiell planering för privatpersoner och företagsägare. Det kompletterade den åländska bankens inriktning mot privatkunder och entreprenörer på ett dynamiskt sätt.

Magnus inspireras av Ålandsbankens sätt att agera under kriser.

- Ålandsbanken gick in i Sverige under den senaste finanskrisen och expanderade i Finland när landet hade sin bankkris i början av 1990-talet. Det gäller att ta för sig av möjligheterna när de uppstår och våga ta positioner i svåra tider.

Det kommer också att färga av sig på Magnus och medarbetarnas arbete under och efter coronakrisen. Nu gäller det att se framåt och skapa nya affärer för banken och kunderna. Utmanarbankens fokus på tillväxt och lönsamhet gäller fortfarande.

Samtidigt är Ålandsbanken en konservativ och försiktig bank som undviker att ta onödiga risker. Det gäller att inte förhäva sig. Det gör att banken är stabil under svåra tider. Historiskt sett har Ålandsbanken Sverige inte haft några kreditförluster på tio år.

Ålandsbanken har idag drygt 700 medarbetare med verksamheter i Sverige, Finland och på Åland. Bakom framgången i Sverige ligger smart tillväxt och kontinuitet. En tredjedel av medarbetarna på huvudkontoret i Stockholm har varit med nästan lika länge som Magnus. Ålandsbanken har också lokala kontor i Göteborg och Malmö.



”Bakom framgången i Sverige ligger smart tillväxt och kontinuitet.”

Magnus Johansson

## Genuint intresse för människor

Nyfikenheten på människor och lusten att verka genom personliga relationer gör att Magnus är trygg i sitt ledarskap. Han är en modern ledare. Coachande, engagerad och närvarande. Att vara omtänksam och sprida värme på jobbet ligger högt upp på hans agenda.

–Jag tycker att det är viktigt att få in humorn i arbetet i dessa tider, säger han. Magnus har en stark tilltro till medarbetarna. Det är ju de som ska ha kontakt med kunderna. Att peka med hela handen är inte Magnus ledarstil. Den handlar snarare om att vara tydlig i kombination med omtanke och mänsklig värme. Det förhållningssättet speglar hans ledarskap och bottenar i ett genuint intresse för människor.

Intensiva arbetsperioder kräver mycket av både ledare och medarbetare. För Magnus är det viktigt att hålla sig i form. Inte minst i tider när det krävs av ledare att de är på topp.

– Jag gillar att gå långa promenader och försöker komma ut så ofta jag kan. Det är bra för både kropp och själ. I sommar fyller jag 48 och då behöver man ta hand om sig. För en tid sedan gick jag 3,5 timmar i skogarna utanför släktgården i Småland. – Det var en härlig upplevelse, säger han.

De långa helgpromenaderna är Magnus sätt att få lugn och ro att förbereda sig inför intensiva arbetsveckor. Rörelse är också bra som återhämtning.

På fritiden umgås Magnus gärna med familjen. När han verkligen vill få en lugn stund läser han böcker. Helst läser han självbiografier. Berättelser från verkligheten inspirerar honom att ta nya steg i en svårnavigerad omvärld.

Text **Anders Ström** Foto **Viktor Fremling**