

# Trumfkortet när alla skriker

08.02.2019



Att övertyga, inte övertala

## 2009

Stockholm är Nordens mest konkurrensutsatta marknad och du ska in på Private Banking, där också alla internationella aktörer finns. Hur tror du att du ska kunna göra ett avtryck?

Det var frågan som Peter Wiklöf fick efter att Ålandsbanken köpt Kaupthing Bank. Också om frågan har en retorisk underton så är den i allra högsta grad berättigad.

- Visst var det många som tvivlade att det skulle finnas tillräckligt med ork och uthållighet i lilla Ålandsbanken. Men sett i backspegeln så har Private Banking-sidan levererat över budget varje år utom ett. Så det har ju gått exceptionellt bra, säger Wiklöf.

Ändå var utgångspunkten en smula knepig. I Finland var en del av relationsbanksstrategin att växa sakta men säkert genom att kunderna tipsar sina vänner. Men som Wiklöf konstaterar: Det tar lång tid att få gamla vänner.

En annan utmaning var ju att man runt Stureplanskvarteren rullade ut lockande röda mattor i snart sagt varje gathörn - dina tänkbara vänner kunde lätt förledas att stiga in genom fel dörr.

Efter en tid gick Peter Wiklöf halvhjärtat med på att föra in en annons i Svenska Dagbladet. Mest för att glädja teamet, själv trodde han inte det var någon poäng med annonsen. Och han kände att det var mot hela relationsbanksfilosofin att skrika på en helsida. Man

hamrade ut tre hälsningar till läsaren och skickade iväg annonsen. Till Wiklöfs stora förvåning började telefonerna ringa.

- Det var en aha-upplevelse för mig. Folks reaktioner var Wow, finns det verkligen sådana banker?

Då undrar man ju vilket lockande extra-specialbilligt-köp-idag-budskap annonsen innehöll? Bedöm själv:

God ekonomisk rådgivning

Sunt förnuft

Trevligt bemötande

- Det var ju inte precis kärnfysik men det ingår inte i dagens krassa bankvärld att leverera de värdena. Det är i stället debt-to-income ratio och andra nyckeltal som avgör. Men vi jobbar hellre med de mjuka värdena som vi tror att i förlängningen driver de där nyckeltalen, säger Peter Wiklöf.

## Sanningen om Ålandsbanken

100 berättelser genom 100 år

### **Joakim Enegren**

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