

## Med varma känslor i telefonväxeln

08.02.2019



Welcome, I love you!

### 2008

Har Ålandsbanken ett hemligt vapen? Det är tveksamt. Samtidigt ligger det nära till hands att utbrista Ja, och det är bankens telefonväxel! Att ringa till Ålandsbanken betyder att du ringer till Ålandsbanken. Du hamnar inte hos ett förvirrat callcenter i Tjottahejti, du når bankens huvudkontor i Mariehamn. Varje gång. Visst har en och annan sparglad bankdirektör under decenniernas lopp mumlat outsourcing men... bankdirektörer kommer och går, telefonväxeln består.

Historiskt sett har personalen i telefonväxeln bokstavligen varit bankens ansikte utåt. Växeln fanns länge på entréplan och då var det vanligt att besökare stannade vid växeldisken för en pratstund. Med en så central placering har personalen i växeln fått guida nyfikna turister bland bankens konstsamling och även ringa efter en taxi åt en turist som ville åka in till Mariehamns centrum.

- Han vägrade tro att han faktiskt befann sig i centrum och att han kunde se allt under en fem minuters promenad. Så jag beställde en taxi åt honom, berättar Margit Grönlund som jobbade i växeln i över 25 år.

Växelns roll som både relationsbyggare och problemlösare kan inte överskattas. Den ackumulerade kunskapen om alla anställda i banken är enorm.

- Det händer att en kund ringer och ber att få tala

med Han som odlar sockerbeter i Hammarland eller Hon som är gift med han i kommunstyrelsen. Då gäller det att veta vem de syftar på, säger telefonisten Helena Eriksson.

En särskild kategori utgörs av alla dem som utgår från att Ålandsbankens telefonväxel har koll på allt. Han från Stockholm som ringde och ville få tips om ett båtvarv i Åbo, hon i Helsingfors som ville veta ifall det tvååriga barnbarnet skulle orka lyssna på julkonserten som banken bjöd på (Ja, det tror jag nog). Och han som skulle på fiskeresan till Geta på norra Åland.

- Han ville veta om väder och vindstyrka och var han skulle köpa fiskekort. Det kunde jag hjälpa med. Men när han undrade i vilka havsvikar han skulle fiska kunde jag inte hjälpa honom så han blev lite missnöjd. Jag sade fort Vet du, på Åland nappar det nästan överallt! Då blev han glad, minns Helena Eriksson.

I tiderna var det också vanligt att någon från växeln fick ta emot besökare och visa dem rätt. En gång fick Margit Grönlund besked från arbitrageavdelningen att en gäst från England strax skulle anlända. I all hast gick hon igenom några nyttiga fraser från skolengelskan, Welcome, How do you do, Follow me, please och så vidare.

Men gästen anlände lite för snabbt och Margit Grönlund blev överrumplad.

- Så utan att hinna tänka efter hälsade jag honom välkommen med I love you.

Hoppsan. Men ingen skada skedd, engelsmannen svarade vänligt med I love you too.

## Sanningen om Ålandsbanken

100 berättelser genom 100 år

### **Joakim Enegren**

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

Foto: Margit Grönlunds omtanke och trevliga telefonröst fick kunder på gott humör i över 25 år.