



Dorthe Bechmann, filialdirektør AL² Aarhus

Den 1. juni 2018 åbnede vi i Arbejdernes Landsbank vores første nye kundeunivers 'AL²' ved Nørreport i København. Den 6. maj i år (2019) havde vi så fornøjelsen af at åbne endnu en ny 'AL²' – denne gang i hjertet af Aarhus.

AL² er mere og andet end en almindelig bankfilial. Vi vil skabe et åbent kundeunivers og invitere alle indenfor – uanset om man er kunde i banken eller ej. Et miljø, hvor mennesker mødes og hvor vi får mulighed for at komme tæt på danskerne og blive klogere på deres ønsker og forventninger til fremtidens bank.

I den sammenhæng valgte vi at indgå samarbejde med Elsebeth Grue Enggaard fra Modus Management omkring at træne og ruste vores rådgivere til at udvide deres normale rådgiverrolle til flere såkaldte 'AL² roller'.

Samarbejdet inkluderede både en designfase med den styregruppe, som var etableret omkring dette strategiske projekt, og en gennemførelsesfase bestående af træningsprogrammet for både de faste teams i de to nye 'universer' og vores supplerende korps.

Hvad var formålet med udviklingsaktiviteterne?

Formålet med aktiviteterne var helt overordnet at bidrage til så stærk en lancering af vores nye kundeuniverser som muligt ved at ruste vores rådgivere til at varetage den nye, udvidede AL² rådgiver- og serviceyderrolle.

Hvad bestod forløbet af?

Eftersom dette var et strategisk vigtigt projekt for os, var det naturligvis vigtigt, at vi var omhyggelige med at opnå klarhed omkring, hvad der skulle til fra den enkelte leder og medarbejder for at skabe den ønskede AL² kultur.

Forløbet bestod derfor af følgende faser:

- Afdæknings- og designfasen med vores interne styregruppe på det strategiske projekt
- Design af træningsprogram inkl. konkrete værktøjer og modeller til de udvidede 'AL² roller'
- Trænings-workshops for de faste AL² teams og de såkaldte 'supplerende korps' – bestående af både ledere og medarbejdere

Hvorfor Modus Management?

Elsebeth Grue præsenterede os for et meget gennemarbejdet oplæg, som bar præg af grundighed, professionalisme og ikke mindst et godt indblik i bankens tanker bag AL². Oveni dette var det Elsebeths personlighed og sprudlende energi der gjorde valget af Modus Management nemt.

Hvad har udbyttet været?

Fælles sprog og referenceramme for at kunne praktisere og dermed skabe den ønskede AL² kultur
Træningsdagen gav det bedste afsæt for at kunne træde direkte ind i de ønskede AL² roller fra selve åbningsdagen
Et stærkt fælles afsæt som team til at skulle løfte en fælles opgave
En styrket feedback-kultur
En fælles motivation og begejstring for at gøre visionen for vores innovative tiltag til virkelighed