

## Ung Talang: Människor skall vilja lyckas i sitt arbete

Vid Svenska Försäkringsföreningens årliga VD-debatt, fick Louise Bråkenhielm på If ta emot priset Ung Talang för 2011. Priset delades ut för tredje året och bestod av ett diplom och en prischeck på 10 000 kronor. Louise kommer också att vara adjungerad ledamot i SFF:s styrelse under ett år.

### Leder kund- och servicecenter

Louise leder enheten Kund- och servicecenter, som arbetar med service och försäljning gentemot företagskunder. Hon har ansvar för både ett kundcenter som säljer och ger rådgivning per telefon till företagskunder och för ett par säljstödscenter, som ger support till medarbetarna ute på fältet. Totalt finns det ca 115 medarbetare i hennes organisation.

Hon har arbetat på If sedan 2007 och var dessförinnan managementkonsult på Capgemini. Sina studier bedrev Louise på Handelshögskolan i Stockholm.

Så här motiverade styrelsen för Försäkringsföreningen sitt beslut att utse Louise till årets pristagare:

*"Louise Bråkenhielm, If, personifierar den typ av ledare som försäkringsbranschen behöver för att möta dagens och morgondagens utmaningar. Hon har hög strategisk kompetens, god förmåga att relatera till och kommunicera med människor och har uppnått goda resultat i de projekt hon har drivit.*

*Det som gör Louise framgångsrik i sin ledarroll är att hon kombinerar förmågan att vara väldigt rak, ärlig och tydlig med en okomplicerad prestigelöshet och en mänsklighet som gör att hon snabbt skapar förtroende för sin person. Det gör också att hon har förmågan att få medarbetare att bli trygga i vad som förväntas av dem samtidigt som de blir motiverade att leva upp till dessa förväntningar. Hennes personlighet och driv gör henne till en utmärkt representant för vår bransch."*

### I början av karriären

Vad tror då Louise själv det är, som gjort att hon fick priset?

– Jag är 35 år och befinner mig fortfarande i början av min karriär inom försäkringsbranschen. Det jag står för och vad jag hittills utträttat, tror jag att styrelsen tyckt vara bra. Men självfallet är det så att man snarare vill uppmuntra en god riktning, än att belöna mig för en massa enskilda prestationer jag gjort, konstaterar Louise.

### **Mäta framgång i form av beteenden**

Louise konstaterar att hennes organisation är duktig på att kvantifiera framgång i form av mätetal. Däremot har det inte varit lika självklart att mäta framgång i form av beteenden.

– Det här är något som känns oerhört viktigt för mig. Jag ägnar mycket tid åt att, i en dialog med mina medarbetare, identifiera bra beteenden. Jag tror att de beteenden som vi visar när vi möter våra kunder, är helt avgörande för om de skall känna sig nöjda med oss.

Feedback är ett viktigt verktyg för Louise i hennes dialog med sina medarbetare.

### **Rakryggad och lite modig**

– Men det kräver att jag är rakryggad och lite modig, utan att för den skull framstå som "vass". Tydlighet är A och O.

Det som Louise ser som den stora utmaningen framöver, är att leverera mer service med en ännu högre kvalitet, på ett kostnadseffektivt sätt.

– Det handlar om att det är människor, som skall vilja lyckas i sitt arbete. Självklart är motivation den kanske viktigaste nyckeln, men det gäller också att se till så att de har de verktyg – t.ex. bra system, och smidiga arbetsprocesser – som de behöver, framhåller Louise. Det är helt avgörande att alla medarbetare vet var vi står i våra utmaningar och vart vi är på väg när det gäller målsättningar.

### **Balans mellan yngre och äldre**

Hur ser då hennes organisation ut demografiskt?

– Åldersspridningen är stor, vilket är en stor fördel men också en utmaning. Det går egentligen inte att generalisera, eftersom vi pratar om individer. Men om jag ändå skall försöka ge mig på att beskriva vilka utmaningarna är, så är det å ena sidan att försöka kanalisera den kraft som finns bland många yngre som gärna vill ta för sig. Samtidigt gäller det för mig att uppmuntra de lite äldre att ta steget och våga prova nya angreppssätt ibland.

– Jag skulle gärna se att vi fick in fler medarbetare med annan kulturell och etnisk bakgrund. Här finns en enorm potential, som jag tycker att varken vi inom If eller branschen i stort har tagit vara på i tillräckligt stor omfattning.

### **Vill få bredare perspektiv**

Under det närmaste året kommer alltså Louise att vara adjungerad ledamot i Svenska Försäkringsföreningens styrelse. Hur ser hon på det?

– Min bild av branschen är färgad av min tid på lf. Jag tycker det skall bli mycket spännande att få ett bredare perspektiv och självklart att knyta nya kontakter.

– Sedan skall det naturligtvis bli intressant att få se vilka frågor som Försäkringsföreningen tycker är viktiga och få en ökad förståelse för och bidra till föreningens arbete, säger Louise avslutningsvis.

### **Priset delades ut för tredje gången**

Svenska Försäkringsföreningens pris "Ung Talang" delades 2011 ut för tredje gången. Syftet med priset är att belöna förebilder som utfört något bra för det egna företaget eller branschen som helhet och som kan förväntas bli en framgångsrik specialist eller ledare. Priset är också ett led i SFF:s arbete med att uppmärksamma branschen som en attraktiv och spännande arbetsgivare.

Pristagaren skall vara högst 35 år, ha arbetat minst 3 år i branschen, skall genom sin insats/insatser verka som en förebild för de anställda på det egna företaget eller för branschen samt vara en förväntad framgångsrik specialist eller ledare.

Förra årets pristagare, Martin Brigenheim, har under året gått vidare i sin karriär inom Länsförsäkringar Kronoberg, där han i huvudsak har arbetat med skadeståndsvister och riskhanteringsfrågor. Martin är nu verksam inom Compliance för Länsförsäkringar i både Kronoberg och Kalmarbolaget och arbetar dessutom med de legala aspekterna på den förestående fusionen mellan de båda bolagen.

### **Hjälp i karriären**

"Ung Talang har definitivt hjälpt mig i min karriär. Som ett konkret exempel kan jag nämna att jag övertagit rollen som sekreterare i styrelsen för Länsförsäkringar Kronoberg. Där har jag haft stor nytta av den inblick i styrelsearbete som jag har fått under det år som jag suttit i Försäkringsföreningens styrelse", konstaterar Martin Brigenheim och fortsätter:

"Förmånen att få plats som adjungerad i styrelsen hos Svenska Försäkringsföreningen har inte bara givit mig sakkunskap och inblick i det arbete som utförs i en styrelse. Minst lika viktigt för de arbetsuppgifter jag nu har på Länsförsäkring Kronoberg har varit den trygghet och det självförtroende som kommer med att känna viss vana över att ha vistats i en lednings- och styrelsemiljö."

*Carl-Henrik Knutsson*