

Kundehviskeren

Skal vi tro Linda Bernander Silseth er det bare flaks at hun har vært direktør i Choice, ledet Tusenfryd og nå setter stadige passasjerrekorder med Flytoget.

TONJE TRYGGVASON LANESSKOG

– KAFFE ELLER TE? Still or sparkling water, spør hun med amerikansk aksent.

Linda Bernander Silseth har jobbet med å gjøre kunder happy så lenge hun kan huske.

– Inspirasjonen til å jobbe med reiseliv fikk jeg gjennom oppveksten. Vi var nesten barnarbeidere, søsknene mine og jeg.

Hun vokste opp på Hamresanden camping i Kristiansand, den første av sitt slag i Norge, etablert av foreldrene på 50-tallet.

– De var norskamerikanere som kom hjem fra USA da den store Varoddbrua ble bygget i Kristiansand. Pappa hadde en drøm om at når den broen bygdes, skulle han starte Norges flotteste campingplass. Foreldrene mine var offensive og visjonære. De bygde leilighetshotell, restaurant, sklier og camping.

Tre tusen meter med sandstrand, men ikke mye tid til slaraffeniv.

– Min første sommerjobb var å plukke søppel da jeg var åtte, ni år gammel. Jeg fikk fort i livet gløden av å jobbe med kunder og det å jobbe sammen i et team.

Etter videregående ble Linda Bernander lærling på Hotel Continental i Oslo. Hun ville lære faget fra bunnen av. Broren, tidligere kringkastingssjef og Høyre-politiker John G. Bernander, mente hun burde starte rett på BI.

– Men jeg ville gå gradene og lære meg alle avdelinger på et hotell å kjenne. Dersom jeg skulle få mulighet til å bli leder en gang i fremtiden, så ville jeg ha troverdighet som leder, fordi jeg kunne faget.

YTTERST TIL HOYRE i forelesningssalen på Norsk hotellhøgskole i Stavanger, satt det en fyr med rød skinnjakke. Han skulle vise seg å bli hennes livselsager og mangeårige kollega. Som 27-28-åring ble parene hentet inn av Arthur Buchardt og Choice Hotels for å bygge opp Quality på Hafjell til OL på Lillehammer.

– Tilfeldigheter og folk som ga meg tillit og trodde på meg, har preget mitt karriereløp.

På en hotellmiddag i Stavanger satt hun og mannen Torgeir på bord med den nye prosjektlederen for Choice. Noen uker senere inviterte han parene til Oslo for å presentere et hotellprosjekt for dem.

– Vi ble imponert av Arthur Buchardt og hans visjoner. Quality Hafjell var drømmen av et hotell; helnorsk og helt annerledes enn noe annet Norge hadde sett, og de ville ha oss som vertskap. Vi fikk være med på OL, som er enhver reiselsentusiastis våte drøm, og bygge opp et team av ansatte.

Linda Bernander Silseth

■ **Født:** 1962.

■ **Sivilstand:** Gift med Torgeir Silseth og har barna Karoline (22) og Tobias (19).

■ **Stilling:** Administrerende direktør for Flytoget siden 2008.

■ **Aktuelt:** Flytoget satte passasjerrekord i første halvår og har landets mest fornøyde kunder tredje året på rad. Regjeringen har varslet at de ønsker å selge Flytoget.

■ **Bakgrunn:** Fra Kristiansand, Amerikansk statsborger. Tidligere styrelleder for Unicef Norge, adm. direktør i Tusenfryd, direktør for Sales and Franchise i Choice Hotels Scandinavia og direktør for Quality Hafjell Hotel. Har studert ved Norsk hotellhøgskole og har fagbrev som servitør og restaurantbrev fra Hotel Continental.

■ **Stortingets talerstoil blir din. Hvilken sak tar du opp?** Med Norges stolte Nobel-arv og historiske erfaring som fredsmekler bør vi

ta en nøkkelrolle i å stoppe nedslaktingen av sivile på Gaza-stripen. Norge er verdinøytralt og kan bidra i de komplekse forhandlingene om en våpenhvile.

■ **Hva bør Norge bruke mindre penger på?** Norge som stat bør ikke foreta investeringer og pengeplasseringer internasjonalt, som ikke er bærekraftige hva gjelder klima, menneskerettigheter og antikorupsjon.

■ **Hvilken bok vil du gjerne lese om igjen?** «Hav av tid» av Merete Morken Andersen. Inderlig og sterkt skrevet

■ **Hva er din dårligste investering?** Jeg var så stolt da jeg kjøpte min første Golf etter en sommer med masse jobbing. Det at bilen var gjennomrustet fikk jeg ikke med meg. Gløden ble derfor kortvarig.

■ **Drømmereise?** Havet og kystlandskapet rundt Bora Bora. Nærmere paradiset på jord kommer man ikke.

– Hvordan var det å jobbe med mannen din?

– Vi utfyller hverandre og delte avdelingene mellom oss. Han gikk kjøkkenretning og var ansvarlig for kontor, økonomi og administrasjon. Jeg trivdes i front og tok meg av det som levde: personalet og kundene. Etter avtale med Choice, mente jeg at 50 prosent av omsetningen skulle jeg komme inn selv.

Linda skjenger vann i glasset mitt, som har rullet å bli halvtomt.

– Det var krevende år for OL på Lillehammer. Det var ikke mange gjester der, og vi holdt på å gå teknisk konkurs. Det var toft etter OL også. Men vi ga oss ikke før i '96, og '95 ble hotellets beste år. Vi var unge og uerfarne og fikk vår viktigste ledererfaring gjennom de fem årene vi var vertskap i Gudbrandsdalen.

UNDER OL kom Linda stadig i klammeri med daværende prins Albert av Monacos sikkerhetssjef.

– Jeg syntes at sikkerhetsoppbudet på hotellet var veldig overdrevet. Dere er jo i Lillehammer, ikke ute i Europa, sa jeg. Sikkerhetssjefen så hardt på meg og sa: «The only political murder in Norway happened in Lillehammer». Da ble jeg tyst.

Quality Hafjell var sponsorhotellet under vinterlekene, og alle var der. Kongeparet, næringslivsledere, artister, Fagforbundet, LO og Bondelaget.

– Under avslutningsseremonien rant tårene. 16 dager med magi var over. Alle visste jo at det vi hadde vært med på var «once in a lifetime».

Bernander Silseth legger ikke skjul på at hun brenner for et nytt OL i Norge i 2022.

– OL på Lillehammer ble en nasjonal dugnad av rang. Vi bygde merkeveren Norge på en fantastisk måte med relativt små midler. Jeg synes vi skylder en ny generasjon av unge å få oppleve det. OL vil innebære modernisering av anlegg og tilføre breddeidretten varige verdier.

– Forstår du de som sier at et OL blir for dyrt?

– Det er klart det er veldig kostbart når man snakker mellom 15 og 20 milliarder ved siden av IOC-støtte. Men det ser ut som vi kan klare et nytt OL med ti prosent av Sotjsj-utgiftene. Vi gjorde et ski-VM som var en dundrende suksess på alle måter, og det ble lønnsomt, sier Bernander Silseth som selv satt i styret for arrangementet.

– Hva vil et OL ha å si for Flytoget?

– Infrastruktur er helt avgjørende. OL ville vært en fantastisk ambisjon og et mål å ha for jernbanen. Det vil bety at det bevilges penger her og nå, og at man ikke hvert år må gå til Finansdepartementet.

I 1996 BLE LINDA og Torgeir Silseth rekruttert til å lede Choice Hotels' ekspansjon i Skandinavia. Mannen er i dag administrerende direktør for hotellkjeden og Petter Stordalens høyre hånd. Linda ble direktør i Tusenfryd. Etter ti år sluttet hun for å ta ledertrøya i Flytoget.

– Jeg skulle gjerne jobbet med Torgeir igjen, men det hadde vel aldri blitt helt det samme. Jeg har valgt meg bort fra hotell, og det er greit at noen dører er lukka. Jeg må videre og utfordre meg selv.

– Transport kunne jeg ingenting om, og jeg ville lære meg samferdselssektoren. Min bakgrunn var bra å ha. Jeg har vært ute en regnværsdag for

Krisehåndtering lærte hun tidlig.



NY REKORD: Over 3,4 millioner reiste med Flytoget i første halvår. Når toget er forsinket får ikke Linda Bernander Silseth sove om natten.

PROFILEREN

→ – Når vi hadde en regnfull sommer, ble hele familien kalt inn til spisebordet. Vi fikk beskjed om at vi lå veldig tynt an, at vi gikk med underskudd og så vidt hadde penger til å betale ut lønninger. Du kan si jeg ble tidlig ansvarliggjort.

Som leder mener Linda man aldri kan bli grundig nok. – I Tusenfryd sa jeg alltid: Om én faller ut, om én blir skadet, da har vi feilet.

Ulykken skjedde i 2005, da en handikappet mann falt ut av en karusell. Det er noe av det verste hun har opplevd som leder. I dag har hun ansvaret for 6,5 millioner kunder, 330 medarbeidere

og 16 togsett som beveger seg i voldsom fart. Mobilene ligger alltid på nattbordet.

– Når toget er forsinket får jeg melding rett inn på mobilen. Hjemme kaller de meg «beredskaps-Linda». Det plager ikke meg, men mannen min fikk ikke sove, så nå har jeg mobilen på lydlos. Det har heldigvis ikke skjedd ennå at jeg må opp om natta.

DE SOM KJENNER HENNE sier hun er uredd. Som tenåringsjente red hun Victory Ford, en ganske umulig enmannshest, uten at foreldrene fikk vite om det. Sprang var hennes disiplin; hun hadde ikke tilmodighet til dressur og trengte litt action. Men om hun må parkere båten i havnen i Kristiansand, eller diske opp med en treretters middag for gjester, er hun langt utenfor komfortsonen.

– Mannen min er både gourmet- og hverdagskokk. Jeg dekker bord, inviterer og lager stemming. Jeg har et bedre liv sammen med andre enn alene, både som leder og privat.

Linda har bløte konsonanter og deler ut klemmer til alle ansatte hun passerer på vei gjennom Oslo S. Når hun blir skikkelig forbanna, er det på verdens urettferdighet. Hun kan bli krigersk på vegne av barn som har det vondt. Det skaffet henne nesten et forsideoppslag i Dagbladet.

– Jeg sa til medarbeiderne på Tusenfryd at hvis dere kan gi et barn som har trøbbel fem minutter av deres tid, så gjør det. Jeg ønsket at barna skulle få oppleve en problemfri og morsom dag i parken og ikke bli ofre for stressede foreldre. Noen reagerte på det.

Hun tok initiativ til Tusenfryds Barnefond, ga 150 barn som ikke hadde råd til å dra på ferie en gratis dag i parken og arrangerte skirenn for å samle inn penger til langtidssyke barnepasienter.

– Det er ikke filantropi. Samfunnsansvar lønner seg faktisk. Det bygger stolthet internt og bidrar positivt til bedriftens omdømme.

Engasjementet tok henne videre til stillingen som styreleder i Unicef Norge.

– Det heter egentlig president, men det synes jeg høres litt voldsomt ut.

En reise til Afghanistan med Unicef gjorde så sterkt inntrykk at hun ikke hadde lyst til å dra hjem igjen. Etter fire år gir hun nå presidentskapet videre. Hun vet at det blir hektisk i Postgirobygget til høsten.

NÆRINGSMINISTER MONICA MELAND vil selge Flytoget. Både internasjonale fond og multinasjonale selskaper innen tog- og bussdrift banker nå på døren. Hvor lurt det er, vil ikke Silseth si noe om.

– Mange internasjonale aktører ønsker å ta del i den voldsomme veksten som kommer på jernbanen i Norge. Blir det salg er min store jobb som leder å sikre «business as usual».

– Jeg får et «kick» bare jeg kommer inn døra her om morgenen, sier Linda og ser opp på klokken og rutetabellen på veggen i Flytogets lokaler i Postgirobygget. Alt er i rute. – Kan du navnet på alle de ansatte?

– Mange, men det er jo 330 stykker, så jeg klarer ikke å huske alle. Jeg kjenner igjen ansiktene.

2013 ble et rekordår for Flytoget med et resultat på 230 millioner kroner før skatt. Passasjerantallene, punktligheten og kundetilfredsheten på drøye 96 prosent var «all-time high».

– Vi har mye å forsvare fremover.

«OL ville vært en fantastisk ambisjon og et mål å ha for jernbanen»



INGEN VERDENSMESTER: – Etter mer enn 20 år som toppleder går det opp for meg hvor lite jeg kan, sier Linda Bernander Silseth.

Flytoget er i ferd med å levere nok et kanoår og satte ny passasjerrekord i første halvår. Nærings- og fiskeridepartementet hentet ut 400 millioner kroner i tilleggsutbytte i juni.

– Nå er det «payback-time». Med kjøreavgifter, skatteinntekter og utbytte har vi tilbakebetalt over én milliard av gjelden vår.

Utbyggingen av Gardermobanen kostet over 10 milliarder. Da Flytoget ble fristilt fra NSB i 2003 og lagt fra Samferdsels- til Næringsdepartementet, ble kun 1,3 milliarder

av gjelden overført til det nye selskapet.

– Ikke et togselskap i denne verden kan drives bedriftsøkonomisk fornuftig hvis det skal finansiere bygging av jernbane.

TAR HUN FLYTOGET til jobb stiller hun i gul signalvest, så hun ikke forveksles med en pendler.

– Jeg liker å være foran i førerrommet og møte forernde der de er sjefen. Jeg har egen nøkkel, men banker alltid på. De forteller meg hvordan de vil ha Flytoget.

– Hvordan klarer dere å være så punktlig?

– Vi er Jernbaneverkets mest krevende kunde, og har operative driftsfolk på jobb 24/7. Dessuten er vi ekstremt nøye på vedlikehold og har alltid god nok bemanning. Kulturen preger alle i Flytoget. Når vi setter punktlighetsrekord drar operativ ledelse til jernbaneverket med kake for å feire.

– Men disse billettautomatene deres, de er jo ganske treige? – Å, nei, synes du? De begynner vel å bli litt gamle. Vi ser på ny billett-teknologi i forbindelse med åpningen av den

nye terminalen på Gardermoen i 2017. Fra første kvartal neste år kan man dessuten kjøpe billett på mobilen.

Får Linda det som hun vil blir det også flere avganger og åtte nye togsett til den nye terminalen står klar i 2017.

MANGE VIL SI HUN ER DYKTIG. Selv bruker Linda Bernander Silseth ord som «heldig» og «videreføre» når hun snakker om egne prestasjoner.

– Det er ikke du som toppleder som leverer de gode re-

sultatene, det er faktisk andre. Jeg har alltid vært omringet av ekstremt flinke folk.

Ledere som inhalerer rollen sin provoserer henne.

– Jeg ville aldri tatt bilde av meg selv i en ny drakt med matchende neglelakk og delt med omverdenen på sosiale medier. Sånt synes jeg er utrolig uinteressant.

tonje@finansavisen.no

FOTO: AUDUN BRAASTAD / NTB SCANPIX