

LÄPI VIENTIVOIMAA
TRAINERS'
2012 **HOUSE**

TRAINERS' HOUSE

||||| VUOSIKERTOMUS 2012

SISÄLTÖ

5	Läpivientivoimaa
6	Toimitusjohtajan katsaus: Välttämättömästä väistämätöntä
8	Keskiössä tekemisen ja ajattelun muutos
10	Konkreettisia välineitä muutokseen
12	Yksilöllistä kasvua ammattilaisena
14	Johtamisjärjestelmät varmistavat muutoksen
16	Tulosta ihmisiin panostamisesta
18	Onnistunut muutoksen läpivienti
20	CASE: Audi - Parempi asiakastyytyväisyys
22	CASE: Sinebrychoff - Jatkuvasti parempi
24	CASE: Kymenlaakson Osuuspankki - Merkityksellisiä asiakaskohtaamisia
26	CASE: Forenom - Maailmanluokan asiakaspalvelua
28	CASE: Asko - Parempi hitrate ja lisää myyntiä
30	CASE: Kodin Terra - Tarve johtamistyön yhtenäistämiseksi
32	Henkilöstö
36	Toimitusjohtaja
37	Johtoryhmä
41	Hallitus
44	Hallituksen työjärjestys
45	Sisäinen valvonta ja tarkastus
48	Sijoittajille

LÄPIVIENTI

||||||||||||||||| VOIMAA

KAIKKI PALVELUMME TÄHTÄÄVÄT HALUTUN MUUTOKSEN ONNISTUNEeseen LÄPIVIENTIIN

Työmme ytimessä on asiakkaidemme tulevaisuudennäkymien parantaminen asiakkaan toimeksiannon mukaisesti.

Usein yritysten johto käyttää paljon aikaa tulevaisuuden visioiden ja strategioiden pohtimiseen. Meidän tehtävämme on auttaa asiakkaitamme viemään haluttu muutos osaksi arkea, jotta henkilökunta tekee sekä oman että yhtiön menestymisen kannalta oikeita asioita joka päivä.

Vuonna 2012 toteutimme noin 880 asiakasprojektiä, sovimme 26 300 asiakastapaamista ja teimme noin 3 100 asiakastyön tai esimiestyön laatua auditoivaa haastattelua.

Asiakkaamme arvostavat erityisesti yhdessä tehtyjä asiakastuloksia, osaavia ja asiakaskeskeisiä ihmisiämme sekä käytännönläheistä ja nopeaa toimintatapaamme.

Toimeksiannoissamme vaikutamme yritysten menestystekijöihin:

- 1. vahvistamme henkilöstön työhyvinvointia ja työmotivaatiota**
- 2. organisoimme ihmisten välisen työn tekemistä tuottavammaksi ja palkitsevammaksi**
- 3. varmistamme strategian toteutumista parantamalla esimiestyötä ja johtamisvälineitä**
- 4. autamme tavoitteiden toteuttamisessa Saas-pohjaisilla muutoksen johtamisen työkaluilla**

TRAINERS' HOUSE

Trainers' House on perustettu vuonna 1990 ja sen palveluksessa oli vuoden 2012 päättyessä 108 henkilöä. Yhtiön toimipiste on Espoossa.

Trainers' Housen vuoden 2012 liikevaihto oli 13,3 miljoonaa euroa, ja liikevoitto ennen kertaluonteisia eriä 1,2 miljoonaa euroa, 8,9% liikevaihdosta. Liikevoitto näiden erien jälkeen oli -0,1 miljoonaa euroa, -0,7% liikevaihdosta.

PITKÄN AIKAVÄLIN TAVOITTEET

Yhtiön pitkän aikavälin tavoitteena on kannattava kasvu.

OSINKOEHDOTUS

Hallitus esittää, että tilikaudelta 2012 ei jaeta osinkoa.

TIETOJA OSAKKEESTA

Trainers' Housen osake noteerataan NASDAQ OMX Helsinki Oy:ssä kaupankäyntitunnuksella TRH1V toimialaluokassa Teknologia.

Toimintavuonna 2012 yhtiön osakkeiden vaihto Helsingin pörssissä oli 5,9 miljoonaa osaketta, 8,7% osakkeiden keskimääräisestä lukumäärästä (9,5 miljoonaa osaketta, 14,0%) ja 0,8 miljoonaa euroa (2,6 miljoonaa euroa). Ylin noteeraus oli 0,22 euroa (0,36 euroa), alin 0,09 euroa (0,17 euroa) ja päätöskurssi 0,10 euroa (0,18 euroa). Painotettu keskimääräinen kurssi oli 0,14 euroa (0,27 euroa). Osakekannan markkina-arvo katsauskauden päätöskurssilla 31.12.2012 oli 6,8 miljoonaa euroa (12,2 miljoonaa euroa).

VÄLTÄMÄTTÖMÄSTÄ LOPULTA VÄISTÄMÄTÖNTÄ

Trainers' Housen liiketoiminnan ydinosaaminen on vakaalla pohjalla. Sille on hyvä rakentaa yhtiön seuraava vaihe. Tätä todistaa myös saamamme kiittävä palaute yli 300:sta toimeksiantojemme laatu- ja auditoinnista. Valmennustoimialan murroksessa on kysyntää palveluille, jotka liittyvät asiakkaiden muutosten läpiviintiin.

Saamme jatkuvasti kiitosta asiakkailtamme yhteydenpidon tiivyydestä ja rohkeudestamme haastaa heidän ajattelu- ja toimintatapojaan. Teemme yhteistyötä asiakkaan ehdoilla ja saamme hyvää palautetta myös asiakkaan osallistamisesta projekteissa. Otamme asiakkaan mukaan muutoksen läpiviennin suunnitteluun. Aikataulut ja sovitut asiat pitävät meidän puoleltamme. Kokemus näkyy myös siinä, että reagoimme nopeasti, jos tilanne sitä edellyttää. Meiltä saa asiakkaidemme todistuksen mukaan näkemystä, ohjaamista ja ehdotuksia sekä konkreettisia työkaluja siihen, miten varmistamme asiakkaan tulokset. Liiketoimintatulokset ovat sitä, mitä asiakkaat yhteistyöltämme odottavat. Mukavat valmennustapahtumat kauniissa kokouskartanossa eivät ole itsetarkoitus vaan se, että yhteistyömme näkyy mahdollisimman nopeasti positiivisesti jollain asiakkaamme tuloslaskelman rivillä.

Asiakkaidemme muutosohjelmat vaativat yhä enemmän koko organisaation mukaan ottamista ja ihmisen käyttäytymisen ymmärtämistä. Sitoutuneet ja tyytyväiset työntekijät ovat entistä selkeämmin myös tuottavia työntekijöitä.

Trainers' Housen tehtävä on auttaa ihmistä eteenpäin vahvistamalla arjen johtajuutta. Tämä tarkoittaa asiakkaidemme nykytilan analysointia ja tämän analyysin pohjalta asiakasyrityksen strategiaa tukevan tarinan kirkastamista. Autamme myös asiakkaitamme tehostamaan ihmisten välisten kohtaamisten, kuten johtamisen tai myynnin, vaikuttavuutta.

Markkina on ollut useita vuosia vaikea. Trainers' Housessa jatkuneiden tehostamistoimenpiteiden seurauksena tällä ei ole ollut merkittävää vaikutusta kannattavuuteen, mutta vaadimme itseltämme enemmän.

Trainers' House on luonut yksinkertaisen metodiikan, joka tekee välttämättömästä lopulta väistämätöntä. Esimerkki tästä on uudistamamme Pulssi-johtamisjärjestelmä. Pulssi mahdollistaa tekemisen muutoksen seuraamisen lähes reaaliajassa. Pulssin avulla Trainers' Housen asiakas tietää ryhtyykö henkilöstö tekemään sovittuja asioita ja muuttuuko kriittinen käyttäytyminen arjen työssä. Pulssi-seuranta parantaa johtamisen laatua ja työntekijät saavat merkityksellistä palautetta. Läpinäkyvyyden ansiosta ihmiset oppivat toisiltaan ja tekemisen laatu kehittyi nopeammin.

Onnistuneelle muutoksen läpiviennille on tarvetta: mitattavat tulokset ja kestävä tekemisen muutos ovat liiketoimintalähtöisiä tavoitteita, joihin Trainers' House on sitoutunut.

Kiitos teille, hyvät asiakkaat! Kiitos, että olette luottaneet meihin.

Kiitos työtovereille, jotka synnyttävät hämmästyttäviä tuloksia välillä haastavissakin olosuhteissa.

Arto Heimonen



”KIITOS

YRITYS

KESKIÖSSÄ TEKEMISEN JA AJATTELUN MUUTOS

MAAILMANLUOKAN MUUTOSYHTIÖ

Tahdomme olla maailmanluokan muutosyhtiö. Meillä on alan parhaat asiantuntijat, toimintaympäristöstä erottuvat menetelmät ja työkalut sekä intohimo auttaa asiakasta onnistumaan muutosten läpiviemisessä.

KESKIÖSSÄ TEKEMISEN JA AJATTELUN MUUTOS

Onnistunut muutos syntyy sitoutuneista ihmisistä ja konkreettisesta tekemisen muutoksesta. Tulokset muuttuvat, kun tekeminen muuttuu. Tekeminen muuttuu, kun ihminen haluaa parempia tuloksia. Vahvistamme asiakasprojekteissamme arjen johtajuutta käytännönläheisesti ja tarvittaessa jokaisella organisaatiotasolla.

TOIMINTAMME PAINOPISTEET

Legendaarinen asiakaskeskeisyys. Asiakas on aina työmme keskiössä. Tämä koskee jokaista yhtiössämme työskentelevää ihmistä.

Me lähdemme **liikkeelle asiakkaan todellisuudesta käsin**. Asetamme työllemme realistiset, saavutettavat tavoitteet. Käytämme henkilökuntaa osallistavia metodeja.

Rakennamme asiakkaalle **paremman yhteisen tarinan**, johon sekä henkilöstö että asiakkaat voivat tuntea kuuluvansa.

Parempi tarina toteutuu ihmisten välisissä kohtaamisissa - **totuuden hetkissä**. Autamme asiakastamme toteuttamaan **parempia kohtaamisia**.

Oppiminen avullamme **perustuu tositilanteiden palautteeseen** sekä palautteen pohjalta yhdessä toteutuu tekemisen ohjaamiseen.

Varmistamme tulokset johtamisjärjestelmiemme avulla.

Niiden ydinajatuksena on se, että ne ohjaavat ihmisiä tekemään sekä oman että yhtiön menestymisen kannalta oikeita asioita.

FILOSOFIAMME

Me uskomme, että ihmisten vahvistaminen, yhteiset onnistumiset, mielekäs työ ja näkemyksellinen johtaminen muodostavat perustan menestyksekkäälle liiketoiminnalle.

ARVOT OHJAAVAT ARKEAMME

IHMINEN on arvoistamme tärkein. Teemme töitä asiakasyrityksissämme työskentelevien ihmisten kanssa ja heidän tarpeistaan käsin.

ROHKEUS tarkoittaa meille sitä, että teemme kulloinkin sen työn, mikä asiakkaan menestymiseksi on tehtävä. Emme kaunistele havaintojamme. Emme kainostele vaikeidenkaan asioiden läpikäymistä.

Uskomme kaikessa tekemisessämme riittävään **NOPEUTEEN**. Hätäily ei ole hyve, mutta hommat hoidetaan huolellisesti ja niin nopeasti kuin on mahdollista.

Kurotamme kohti **KASVUA**. Haastamme itsemme ja asiakkaamme yhä parempiin suorituksiin ihmisinä, ammattilaisina ja yrityksinä.

TULOKSET ratkaisevat. Tulokset antavat asiakkaillemme syyn tehdä yhteistyötä kanssamme. Tulokset antavat meille syyn jatkaa työtämme.

HA

MI

NE

PALVELUT

KONKREETTISIA VÄLINEITÄ MUUTOKSEEN

Trainers' Housen kaikki palvelut tähtäävät kulloinkin halutun muutoksen onnistuneeseen läpivientiin asiakasorganisaatioissa. Tarjoamme toimivat työkalut strategian tueksi ja muutosten jalkauttamiseksi eri organisaatiotasolla.

TUKEA ARJEN TOTUUDEN HETKIIN

Ihmisten väliset kohtaamiset ovat ratkaisevia. Nämä arkipäivän totuuden hetket määrittävät lopulta toiminnan tulokset.

Vanha totuus on, että myynti kasvaa, kun myyjä tapaa riittävästi asiakkaita ja myyntityön laatua parannetaan systemaattisesti asiakkaiden palautteiden perustella.

Eniten myönteistä vaikutusta työilmapiiriin on laadukkaalla lähiesimiestyöllä ja oikeudenmukaiseksi koetulla johtamisella.

Vuonna 2012 toimitimme palveluna yli 26 000 asiakaskohtaamista. Asiakaskokemusten laadun auditointipalvelumme tutki yli 3000 asiakaskohtaamista ja johtamistilannetta. Auditointipalvelumme auttoi asiakkaitamme nostamaan oman työskentelynsä laatua. Palaute kummastakin palvelustamme on ollut erinomaista.

YRITYSKOHTAISIA MUUTOSPROJEKTEJA

Toimintamme ydin on valmennus- ja konsultointitoiminta, joka tukee erilaisten muutosprosessien läpivientiä asiakasorganisaatioissa. Palvelukokonaisuudet rakennetaan aina asiakasyrityksen tarpeiden ja todellisen tilanteen pohjalta. Tutkimme lähtötason, lähdemme liikkeelle realistisin ja asenteittaisin tavoittein sekä käytämme osallistavia metodeja. Vakioimme saavutettuja etappeja pysyväksi toimintatavaksi. Muutoksen tueksi rakennamme tarvittaessa sisäisen valmentajaverkoston jatkamaan muutoksen ankkuroimista asiakasorganisaatioon.

Toteutimme vuoden 2012 aikana satoja yrityskohtaisia muutosprojekteja. Saadut tulokset ja asiakaspalaute osoittavat, että toimintatapamme tuovat tuloksia toimialasta riippumatta.

PALVELUT

Yrityskohtaiset muutosohjelmat | Konkreettisia välineitä muutokseen



YRITYSKOHTAISTA MUUTOSPROJEKTIA

B2B- JA B2C-MYYNNIN KASVATTAMINEN
UUDEN TOIMINTAMALLIN KÄYTTÖÖNOTTO
KRIITTISEN TOIMINNAN HARMONISOINTI
KANSAINVÄLISISSÄ YRITYKSISSÄ
STRATEGIAN TOTEUTUMISEN VAUHDITTAMINEN

PALVELUMUOTOILU

TYÖKYVYN JA TYÖNILON JOHTAMINEN
IHMISTEN KÄYTTÄYTYMISEN JA
YRITYKSEN KULTTUURIN MUUTOS

YKSILÖLLISTÄ KASVUA AMMATILAISENA

Henkilökohtaiset valmennusohjelmamme ovat olleet menestys jo lähes 20 vuoden ajan. Ne ovat siivittäneet mukana olleita ammattilaisia yhä parempiin suorituksiin ja tehtäviin työmarkkinoilla. Ohjelmat tarjoavat ammatillisen, henkilökohtaisen ja henkisen kasvun lisäksi myös erinomaisen verkostoitumismahdollisuuden. Työskentelemme käytännönläheisten asioiden parissa ja esimerkiksi Myynnin Valmennusohjelmaan osallistuvat henkilöt työstävät valmennuksissa todellisia, omaan työhönsä liittyviä caseja.

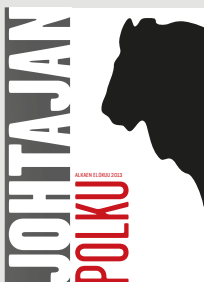
"Kokemukseni Johtajan Polusta oli kokonaisuutena positiivinen ja pysäyttävä. Keskeisin anti oli samanhenkinen kurssiryhmämme. Kaikkinainen keskustelu niin valmentajien kuin kurssilaisten kanssa on antanut konkreettisia eväitä oman työn hoitamiseen ammattimaisesti mm. neuvot ajanhallinnan ja kalenterin suunnitteluun mahdollisimman pitkälle helpottavat kummasti arkea. Vaikuttava viestintä- osuus oli minulle pysäyttävä ja sain useita hyviä vinkkejä, joita pystyin välittömästi ottamaan käyttöön. Toinen pysäyttävä kokemus oli säännöllisen liikunnan merkitys jaksamiseen omassa työssä, vaikka tässä joudunkin itseäni vielä ruoskimaan jotta pysyisin polulla. Johtajan Polun jälkeen suunta on kuitenkin oikea ja tavoite kirkas."

Pia Ahtola-Hollo, varatoimitusjohtaja, Beweship Oy Ab

"Myyntijohdon valmennusohjelmassa sain johtamisen suunnitelmallisuuteen paljon ajatuksia ja kokemuksia muilta valmennukseen osallistujilta. Valmennusohjelman jälkeen yrityksessä on otettu selkeä systematiikka käyttöön. Enää ei kalenteri ohjaa meitä vaan me ohjaamme kalenteria. Näin saamme enemmän aikaa oikeisiin asiakkuihin. Ammattimaisuus oli toinen asia minkä asetin itselleni tavoitteeksi, ja nyt voin sanoa sen näkyvän koko tiimin osalta. Teemme hyvällä sykkeellä ja systemaattisesti tavoitteellista kaupan käyntiä laajan asiakaskunnan kanssa."

Tarja Rasanen, myyntipäällikkö/asunto- ja korjausrakentaminen, Laattapiste Oy

JOHTAJAN POLKU



Johtajan Polku on johtajille ja esimiehille suunnattu johtajuusvalmennus. Ohjelman tavoitteena on tukea osallistujien niin työelämän kuin henkilökohtaisten tavoitteiden kirkastamisessa ja saavuttamisessa.

AMMATTILAISEN POLKU

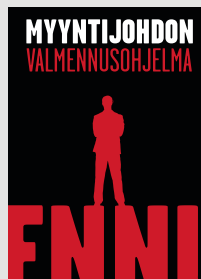


Ammattilaisen Polku on asiantuntijoille ja keskijohdolle suunnattu itsensä johtamisen valmennuskokonaisuus. Valmennusohjelman tavoitteena on vahvistaa ammattilaisen ajattelu- ja taitoja sekä synnyttää inspiraatiota ja ideoita niin osallistujan kuin organisaation hyödyksi.

MYyntIJOHDON VALMENNUSOHJELMA

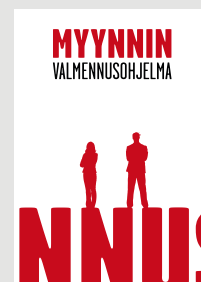
Myyntijohdon valmennusohjelma on suunnattu myynnin ja myyjien esimiehille. Se tarjoaa osallistujille uutta näkökulmaa myynnin ja myyjien johtamisen ajattelutapaan, työkaluihin, taitoihin ja systematiikkaan.

Erittäin käytännönläheisen valmennuksen aikana pureudutaan myyntijohtajan omaan todelliseen tilanteeseen ja tehdään tuloksekkaita toimenpiteitä tavoitteiden saavuttamiseksi.



MYNNIN VALMENNUSOHJELMA

Äärimmäisen konkreettinen Myynnin valmennusohjelma on suunnattu kasvuhaluille myyjille. Ohjelman aikana myyjä paneutuu omaan myyntityöhönsä, sen mahdollisuuksiin ja kapeikkoihin, tavoitteenaan merkittävä tasonnosto muutamassa kuukaudessa.



JOHTAMISJÄRJESTELMÄT VARMISTAVAT MUUTOKSEN

Trainers' House on edelläkävijä SaaS-palveluina verkon ylitse tarjottavien sähköisten muutosten johtamisjärjestelmien kehittämisessä. Järjestelmien merkitys jatkaa kasvuaan ja ne ovat tärkeä työkalu muutosten johtamisessa.

Vuonna 2012 keskitimme voimavarojamme SaaS-palveluis-
sa yhä enemmän muutosta tukeviin projektijohtamisen
työkaluihin.

Tuotannonohjausjärjestelmät ovat olleet jo kauan arkipäi-
vää. Mielestämme seuraava suuri työn tekemisen muutos
liittyy yhdessä tekemisen korostumiseen. Työntekijälle
on yhä tärkeämpää, että hän havaitsee tekevänsä oikeita
asioita ja huomaa omat onnistumisensa arjessa. Johta-
misjärjestelmämme vievät halutut muutokset asiakkai-
demme arkeen. Ne lisäävät työntekijälle tunnetta työn
merkityksestä, kasvattavat tuottavuutta, auttavat stra-
tegian toteuttamisessa ja saavat aikaan mitattavia tu-
loksia - kasvanutta myyntiä ja tehostunutta yhteistyötä.
Hyvät työvälineet helpottavat työtä, lisäävät tuottavuutta
ja johdon ymmärrystä.

Muutoksen johtamisjärjestelmiämme yhdistää perinteisiin
järjestelmiin verrattuna nopea ja kustannustehokas käyt-
töönotto sekä alhaiset elinkaarikustannukset.

Kuukausimaksun vastineeksi asiakkaat saavat jatkuvasti
kehittyvän ja säännöllisesti päivitetävän järjestelmän.
SaaS-palveluistamme vuonna 2012 Lähde-prospektointi-
järjestelmää käytti 110 asiakasyritystä ja Pulssi-johtamis-
järjestelmää käytti yli 200 asiakasorganisaatiota. Tekni-
sesti palvelut on toteutettu Microsoftin tuotteilla.

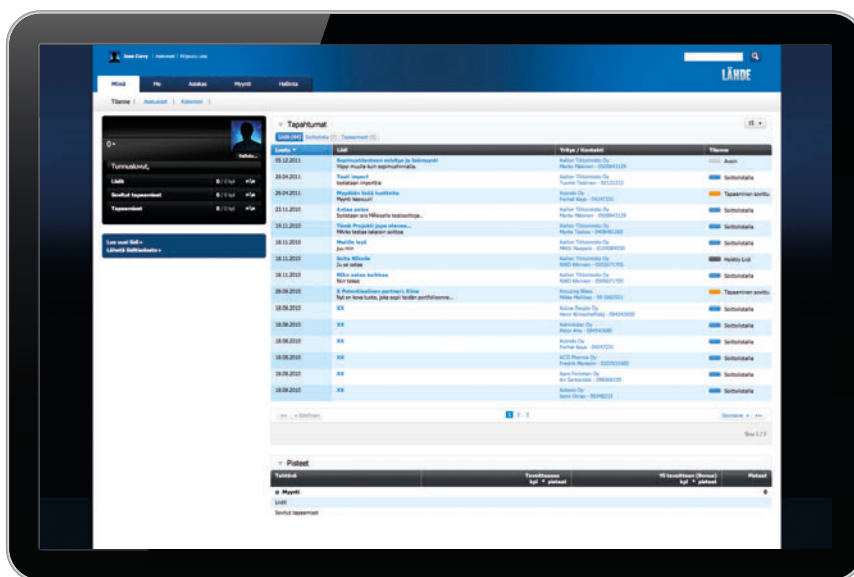


PULSSI-
JOHTAMISJÄRJESTELMÄÄ
KÄYTTI YLI
200
ASIAKASORGANISAATIOA

PULSSI

Pulssi on muutoksen johtamisen työkalu. Pulssi nopeuttaa oikean tekemisen aloittamista ja systemaattista seurantaa. Pulssin ytimessä ovat yrityksen tarinan tukeminen ja strategiaa toteuttavan tekemisen avoin ja visuaalinen seuranta. Viikoittaista etenemistä voidaan tarkastella numeerisesti, yleiskuvan tarjoavana liikennevalonäkymänä

sekä graafisesti yli ajan tapahtuneena kehityksenä. Pulssi mahdollistaa oivallusten nopean jakamisen organisaatiossa ja se luo terveen tekemisen ilmapiirin. Pulssia käytetään osana Trainers' Housen muutoshankkeita, varmistamassa sovittujen asioiden jalkauttamista arkeen.



LÄHDE-
PROSPEKTOINTIJÄRJESTELMÄÄ
KÄYTTI
110
ASIAKASYRITYSTÄ

LÄHDE

Lähde on työkalu myyntiprosessin alkupään - prospektoinnin ja kontaktoinnin - systemaattiseen johtamiseen. Lähde sisältää työvälineet asiakasmahdollisuuksien keräämiseen ja laadullistamiseen sekä asiakaskontaktoinnin hallintaan. Monipuolisten raportointi- ja seurantatyökalujen ansiosta prospektointiprosessi voidaan tavoitteellistaa

ja sitä voidaan johtaa tehokkaasti: reaaliaikainen tieto kontaktoinnista edesauttaa toimenpiteiden kohdentamista sinne, missä tulokset ovat parhaita. Lähde on olennainen osa projekteja, joissa Trainers' Housen tytäryhtiö Ignis sopii tapaamisia asiakkaidensa myyjille.

PALVELUT

TULOSTA IHMISIIN PANOSTAMISESTA

Työkyvyn johtaminen on merkittävä yhteiskunnallinen kysymys. Siksi haastoimme perinteiset työhyvinvointimallit tuomalla markkinoille yrityskohtaiset ohjelmat, joiden tavoitteena on edistää työssä jaksamista ja pidentää työikää.

Oman tehtävän ymmärtäminen, liikunnan lisääminen ja terveellisemmän ruokavalion noudattaminen sekä oman ajattelun muuttaminen ovat keskeisiä keinoja nostaa henkilöstön työkykyä. Kun tähän yhdistetään laadukas esimiestyö sekä hyvin rakennettu ja toteutettu varhaisen välittämisen malli, on mahdollista saavuttaa erinomaisia tuloksia. Kohdentamalla panostukset oikeisiin henkilöihin ja toimimalla riittävän pitkäjänteisesti saavutetaan myös liiketaloudellisesti mitattavia säästöjä. Ihmisiin investointi tuottaa voittoa niin yksilö-, yritys- kuin yhteiskuntatasolla.

FIGHT CLUBISTA VOIMAA TYÖELÄMÄÄN

Henkilökohtainen vahvistumisohjelmamme Fight Club jatkuu menestyksekkäänä. Takana on nyt

- 8 kautta, noin 100 osallistujaa jokaisella kaudella
- 2100 testikertaa
- liikuntasuorituksia yhteensä yli 61 000 tuntia
- johtajuusvalmennusta ja huikeita henkilökohtaisia menestystarinoita

Ohjelma auttaa muuttamaan elämää, ajattelua ja kehoa mittavasti ja merkittävästi. Se tähtää fyysisten, henkisten ja sosiaalisten voimavarojen vahvistumiseen ja sopii kenelle tahansa arkitaistelijalle. Jokainen osallistuja sitoutuu omiin, yhdessä asiantuntijoidemme kanssa asettamiinsa tavoitteisiin.

SERGEL OY:N SYKE 2012 –OHJELMA

Sergelissä rakennettiin henkilöstölle vapaaehtoinen "Syke 2012" -ohjelma, jonka tarkoituksena oli lisätä henkilöstön työssä jaksamista ja samalla parantaa työilmapiiiriä. Sergel asetti kunnianhimoisen tavoitteen sitouttaa 80% asiakaspalvelun työntekijöistä hankkeeseen. Kun Trainers' Housen konsultit esittelivät puolen vuoden mittaisen Syke 2012 -ohjelman henkilöstölle, 86% asiakaspalvelun työntekijöistä ilmoittautui mukaan ohjelmaan.

Johdon tuki hankkeessa näkyi siinä, että työntekijät saivat harrastaa liikuntaa kolme tuntia viikossa työaikanaan. Syke 2012 -ohjelma perustui täysin vapaaehtoiseen treenaamiseen sekä ryhmässä tapahtuvaan terveellisen ja aktiivisen elämäntavan valmennukseen. Positiivinen ryhmäpaine saatiin aikaiseksi liikuntapäiväkirjalla, jossa kilpailtiin treeneistä kerätyillä pisteillä. Sergelin eri kaupungeissa sijaitsevien tiimien kesken.

Tulokset olivat merkittäviä ottaen huomioon treenaamisen vapaaehtoisuuden. Ryhmätasolla kehon ikä laski keskimäärin 2,3 vuotta. Tulospäätöksen vaikutti eniten lihaskunnan ja liikkuvuuden parantuminen sekä verenpaineen lasku. Yksilötasolla verenpaineessa saavutettiin merkittäviä terveysvaikutuksia ja ryhmässä **verenpaine laski yli puolella osallistujista**.

Toimintakyvyn kannalta tärkeiden **vatsa- ja jalkalihasten suorituskyky parani ryhmätasolla noin 20%**. Hyvä lihaskunto parantaa valmiuksia kestävyysliikuntaan, jolla on runsaasti terveysvaikutuksia. **Liikkuvuus parani ohjelman aikana yli 50%:lla osallistujista**. Alussa liikkuvuus oli erinomainen tai hyvä 35%:lla, kun ohjelman lopuksi liikkuvuus oli erinomainen/hyvä yli 60%:lla osallistujista.

Vatsa- ja jalkalihasvoiman sekä liikkuvuuden paraneminen on oleellista istumatyön haittojen sekä tuki- ja liikuntaelinsairauksien ehkäisemisessä.

Eräs osallistuja kommentoi ohjelmaa seuraavasti: "Sain loppuelämäni alun takaisin. Syke-projektin aikana pilvissä oleva verenpaineeni aleni huomattavan paljon. Se oli kuin lumipalloefekti; verenpaineeni aleni, vireystila ja jaksaminen lisääntyi sekä pikkujalkaa kuntonikin parani."

”**SAIN**
LOPPUELÄMÄLLENI
ALUN TAKAISIN

KEHON IKÄ LASKI **2,3** VUOTTA

ONNISTUNUT MUUTOKSEN LÄPIVIENTI



PAREMPAA JOHTAMISTA

Tulokset muuttuvat, kun johtaminen muuttuu.

Työn tuottavuuden kasvu saadaan aikaiseksi johtamalla ihmisiä.
Vauhditamme halutun muutoksen toteutumista

- innostavalla ja systemaattisella esimiestyöllä
- läpinäkyvällä johtamisjärjestelmällä
- luovalla sisäisellä viestinnällä.

PAREMPAA YHTEISTYÖTÄ

Arvo syntyy, kun ihminen on kanssakäymisissä toisen ihmisen kanssa yrityksen tarinan kannalta ratkaisevassa tilanteessa.

Rakennamme asiakkaan tarpeiden mukaisen ohjelman varmistamaan

- aktiivisen ja laadukkaan asiakasvuoropuhelun
- sisäisen yhteistyön ja yhteiset onnistumiset
- säännöllisen palautteen.

PAREMPAA TEKEMISTÄ

Vahvistuva ihminen antaa itsestään enemmän.

Ajattelu, tekeminen ja tulokset muuttuvat tavoitteiden suuntaan, kun varmistamme

- paremman ymmärryksen omasta roolista kokonaisuudessa
- paremmat valmiudet onnistua
- paremman työkyvyn (*toteutamme käytännönläheisiä ratkaisuja myös yhdessä työterveyshuollon kanssa*).

T O D E N N E T T A V A T T U L O K S E T

MYYNIN KASVU

LISÄÄ ASIAKASKOHTAAMISIA

HÄVIKIN PIENETYMINE

PAREMPI HITRATE

MARKKINAOSUUDEN KASVU

TYÖN TEHOAKUUDEN KASVU

KUSTANNUSTEN HALLINTA

KORKEAMPI KESKIOSTOS

CASE

AUDI – PAREMPI ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Audi on enemmän kuin pelkkä auto. Se on huippumuotoilua ja edistyksellistä teknologiaa. Se on ennennäkemättömiä innovaatioita ja turvallisuutta. Se on kiehtovaa historiaa ja huikeita visioita. Se on menestyksellistä urheilua ja kiehtovia tapahtumia. Se on kokemuksia ja elämyksiä.

TOIMEKSIANTO -

OSTOKÄYTTÄYTYMISEN MUUTOKSEEN REAGINTI

Autoala on kokonaisuudessaan ollut murroksessa jo jonkin aikaa. Samaan aikaan Premium-luokan auton ostajien vaatimustaso on muuttunut radikaalisti. Mallistot ovat laajentuneet ja muuttuneet teknisemmiksi. Myös muotoilu ja brändin merkitys ostajille on kasvanut. Jopa 98 % uusista Premium-autoista myydään tehdastoimituksina, täysin räätälöitynä asiakkaan tarpeen mukaisesti. "Uudenlainen ostokäyttäytyminen asettaa myyntityölle uudenlaisen vivahteen. Se määrittelee, millä keinoilla myyjä pääsee asiakkaan maailmaan sisälle ja ymmärtää tämän todellisen tilanteen ja tarpeen", kertoo **Janne Hällfors, Audi Finlandin tuotepäällikkö**.

Jo vuodesta 2004 Audi on ollut Premium-luokan segmentissä edellä markkinaosuudessa pääkilpailijoitaan BMW:tä ja Mercedes-Benziä. Päämiesvetoisena yhtiönä useat toimintatavat ovat Audi AG:n Saksassa määrittämiä. Myös standardit myyntiprosessille ja myyntityölle ovat tiukat. "Yhteistyössämme Trainers' Housen kanssa keskityimme valmennuksen keinoin parantamaan autoliikkeiden esimiesten johtamistaitoja sekä parantamaan myyntityön ja asiakaspalvelun laatua varmistaaksemme asemamme segmentissä", selventää Janne Hällfors.

CUSTOMER DELIGHT – ASIAKKAAN ILAHDUTTAMINEN KAIKILLA TASEOILLA

Kaikilla autovalmistajilla on samantyyppinen myyntiprosessi. Ero muihin autovalmistajiin ja kilpailuetu syntyvät siinä, mitä myyntiprosessin sisällä tapahtuu. "Olemme miettineet kaikki prosessin vaiheet ja asettaneet standardit Premium-luokan kokemukselle. Niin itse tuotteen kuin myös viestinnän, myyntipisteiden ja palvelun pitää henkiä Premium-henkeä ja ensiluokkaista palvelua", tähdentää Hällfors.

Rakensimme kokonaisuuden, jossa valmensimme Audi Finlandin myyntipäälliköt sekä valtakunnallisen verkoston kaikki 70 Audi-myyjää. Myyntipäälliköiden valmennuksissa keskityimme myyntipäällikön rooliin, oman johtamissuunnitelman tekemiseen, oikeanlaisen tekemisen mittaamiseen ja johtamiseen. "Myyntipäällikön on oleellista ymmärtää,

kuinka tekeminen, mittaaminen ja johtaminen heijastuvat asiakastyytyväisyyteen, myyntiin, katteeseen sekä lopulta asiakastyytyväisyyteen", jatkaa Hällfors. Johtamissuunnitelmien jalkautumista ja toteutumista arjessa on seurattu Trainers' Housen Pulssi-työkalulla.

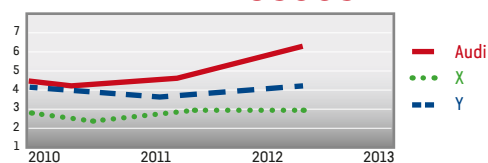
Myyjien valmennuksessa puolestaan syvennyimme siihen, mikä on tehokkain, toimivin ja asiakaslähtöisin tapa myyntiprosessin eteenpäin viemiseksi. "Käytännön myyntityötä ja asiakkaan tarpeiden kartoittamista harjoittelimme pienissä ryhmissä. Lisäksi simuloimme asiakaskohtaamisia, sitä miten erilaisissa tilanteissa toimitaan. Konkreettisilla harjoituksilla syvensimme käytäntöön Audin missiota: Customer delight - asiakkaan ilahduttamista kaikilla taseoilla", kertoo Hällfors.

TULOKSELLISTA ETUMATKAA

"Kehitystä on tapahtunut kaikilla myyntiprosessin osa-alueella ja jokainen niistä on noussut merkittävästi. Olemme saaneet kasvatettua markkinaosuuttamme ja mikä tärkeintä, kaikki asiakastyytyväisyyttä kuvaavat mittarit ovat nousseet merkittävästi", kuvaa Hällfors tyytyväisenä. "Asiakastyytyväisyydessä olemme ohittaneet muut pohjoismaat ja Suomessa olemme Euroopan laajuisesti mallikelpoinen maa, jossa hoidamme asiat esimerkiksi", kertoo Hällfors.

Myynnillisesti Audi Finlandissa tehtiin vahva tulos vuonna 2012. "Kaikki, mitä Audilla tehdään, pohjautuu arvoon teknistä etumatkaa", joka jakautuu kolmeen osa-alueeseen: urheilullisuus, hienostuneisuus ja edistyksellisyys. Tätä toteutamme kaikessa asiakas- ja myyntityössämme", päättää Hällfors.

MARKKINAOSUUS



CASE

Audi

Janne Hällfors
Audi Finlandin tuotepäällikkö

Olli Lätti
Trainers' House



Jari Kivinen
Trainers' House

Bo Ranta
Sinebrychoffin tuotantojohtaja

SINEBRYCHOFF -

JATKUVASTI PAREMPI

193-vuotias Sinebrychoff on Suomen johtava oluiden, siidereiden sekä virvoitus- ja energijuomien valmistaja, joka tarjoaa myös kattavan valikoiman kansainvälisiä oluita ja yhteistyökumppaniensa kautta laajan valikoiman muita alkoholijuomia. Sinebrychoff aloitti panimotoiminnan 1819 ja on tänään Pohjoismaiden vanhin panimo ja Suomen vanhin elintarvikealan yritys. Sinebrychoff on osa kansainvälistä Carlsberg-konsernia.

TOIMEKSIANTO -

TUOTTAVUUDEN PARANTAMINEN

Sinebrychoff on pitkään menestynyt tiukassa markkinatilanteessa erittäin hyvin. Sinebrychoff on osa kansainvälistä Carlsberg-konsernia ja yksi sen kahdestakymmenestä kuudesta Euroopan tuotantolaitoksesta. *"Tänä päivänä ei enää riitä, että olemme hyviä, jotta pysymme mukana Euroopan kilpailussa ja kilpailukyisenä"*, pohjustaa **Bo Ranta, Sinebrychoffin tuotantojohtaja**. *"Ei ole itsestään selvää, että menestymme, vaan meidän pitäisi olla jatkuvasti parempia, josta syntyikin hankkeemme kantava teema. Meidän tulee huolehtia, että kustannukset ja tuottavuus ovat paremmat kuin konsernin keskiarvo"*, täydentää Ranta.

MITTAAMME MUUTOSTA

4

OSA-ALUEELLA

OPERATING EFFICIENCY



2011

2012

RATKAISU

Yhteistyömme ytimessä on ihmisten johtaminen ja heidän motivointinsa. Henkilöstö piti saada innostumaan ja löytämään yhdessä parempia tapoja toimia. Pelkkä tavara- ja logistiikan johtaminen ei riittänyt tuomaan poikkeuksellisia tuloksia. *"Kysymys on prosessista ennemmin kuin projektista - haluamme olla jatkuvasti parempia"*, kertoo Ranta.

Valmennuksissa keskityimme siihen, mitä on konsernitointi ja mikä on esimiehen rooli konserniympäristössä. Kaikki esimiehet ja suurin osa henkilöstöstä on osallistunut valmennuksiin. Kaikkiaan noin 200 henkilöä on tavalla tai toisella ollut mukana muutoksen läpiviennissä. *"Meidän pitää pysyä mukana konsernin vaatimuksissa ja vahvistaa niin esimiesten johtamistaitoja kuin alaisten vuorovaikutustaitoja pysyäksemme kilpailun kärjessä"*, Ranta tähdentää. Valmennusten lisäksi tuotantolaitokselle perustettiin Jatkuvasti parempi -kahvila, jossa johto ja muu henkilöstö voivat keskustella valitusta teemasta. *"Kahvila on saanut hyvää palautetta ja siellä on syntynyt erittäin hyvää keskustelua. Tällä tavalla olemme saaneet johtoa läheisemmäksi ja liikkumaan enemmän henkilöstön parissa."*

TULOKSET

Yhteistyön myötä muutosta on nähtävissä johtamistyössä ja henkilöstön ajattelutavoissa. Ymmärrys on parantunut siitä, miksi Sinebrychoff haluaa olla jatkuvasti entistä parempi. *"Olimme yrittäneet jalkauttaa Lean-ajatuksen tuotantolaitokseemme, mutta sen lanseeraus ei ollut kovin onnistunut. Nyt olemme saaneet kiteytettyä ajatuksen helposti lähestyttävämpään ja positiivisempaan muotoon"*, Ranta kertoo.

"Mittamme muutosta neljällä osa-alueella. Eniten olemme edistyneet kustannusten hallinnassa ja toteutuneessa vs. suunnitellussa tuotannossa", täydentää Ranta.

CASE

KYMENLAAKSON OSUUSPANKKI – MERKITYKSELLISIÄ ASIAKASKOHTAAMISIA

Kymenlaakson Osuuspankki on laajimman konttoriverkoston ja täyden palvelun pankki. Haluamme luoda hyvää kaikille asiakkaillemme, omistajajäsenillemme, henkilöstöllemme ja koko Kymenlaaksoon. Autamme Sinua toteuttamaan unelmiasi ja turvaamaan elämäsi.

TOIMEKSIANTO –

ASIAKASKOKEMUKSEN JOHTAMINEN

Yhteistyömme käynnistyi vuonna 2012, kun Kymenlaakson alueella viisi eri pankkia fuusioitui yhdeksi Kymenlaakson Osuuspankiksi. *"Näimme fuusiossa valtavasti mahdollisuuksia tuottaa parempaa asiakaspalvelua, kasvaa pankkina joka rakastaa asiakkaitaan ja joka toimii koko Kymenlaakson hyväksi"*, pohjustaa **Marjo Partio, Kymenlaakson Osuuspankin toimitusjohtaja**. *"Yhteistyössä Trainers' Housen kanssa rakensimme uuden pankin johtamiskulttuurin ja voitavan asiakaskokemuksen toimintatavan"*, tarkentaa Partio.

JOKAINEN ASIAKASKOHTAAMINEN ON MERKITYKSELLINEN

Hyvän asiakaskokemuksen pohjalla on toimiva johtamiskulttuuri. Valmennuksissa olemme määritelleet uuden pankin tavoitteet, tahtotilan sekä yhteiset käytännöt. Esimiesten ja johdon voimin työstimme mallin siitä, mitä tarkoittaa hyvä johtaminen ja merkityksellinen asiakaskohtaaminen Kymenlaakson Osuuspankissa. Muutoksen tukena meillä on ollut esimiesten käsikirja, jossa kiteytimme asiakaskokemuksen johtamisen, valmentavan johtamisen sekä tunnelman johtamisen. *"Pankkitoimialalla on mullistava ajatus, että asiakas on toiminnan keskiössä, jossa toimitaan asiakkaan kumppanina ja luodaan hyvinvointia. Haluamme palvella asiakkaitamme lämpimästi, rohkeasti ja kannattavasti"*, kertoo Partio.

IHMISTEN PANKKI

"Yhteistyömme Trainers' Housen kanssa on ollut hedelmällistä ja keskeisin oppi on ollut se, että vain tulevaisuutta voi johtaa. Silloin on mahdollisuus vaikuttaa onnistumiseen. Pitää johtaa paitsi ihmistä yksilötasolla, myös kohtaan vaikuttavuutta yksilötasolla", kuvailee Partio. Kymenlaakson Osuuspankissa on ollut onnistumisia – asiakaskohtamisen määrä on kasvanut ja pankki on saanut lukuisia uusia asiakkaita. *"Olemme onnistuneet luomaan pankin, joka vetää ihmisiä puoleensa: ihmisten pankin"*, kuvailee Partio. *"Nyt olemme rakentaneet vahvan pohjan ja vuodelta 2013 odotamme vahvoja tuloksia"*, päättää Partio.

**"OLEMME ONNISTUNEET
LUOMAAN PANKIN,
JOKA VETÄÄ IHMISIÄ
PUOLENSA:
IHMISTEN PANKIN**



Johanna Sarekoski
Trainers' House

Marjo Partio
Kymenlaakson OP:n toimitusjohtaja

FORENOM

Ville Kämäräinen
Forenomin asiakaspalvelujohtaja

Antti Kiukas
Trainers' House

CASE

Forenom

FORENOM –

MAAILMANLUOKAN ASIAKASPALVELUA

Forenom on tilapäisiin majoitusratkaisuihin ja relocation-palveluihin erikoistunut yritys. Forenom on Baronan tytäryhtiö ja perustettu vuonna 2001. Vuonna 2012 Forenomin liikevaihto oli 24 Meur. Forenomin palvelut koostuvat kolmesta osa-alueesta: majoituspalveluista (kalustetut lyhytaikaiset asunnot ja huoneistot), relocation-palvelusta ja asuntovarainhoidosta. Forenom toimii Helsingissä ja muualla pääkaupunkiseudulla, Lahdessa, Turussa, Tampereella, Jyväskylässä, Kuopiossa, Vaasassa ja Oulussa, sekä lisäksi Tukholmassa, Pietarissa ja Tallinnassa.

TOIMEKSIANTO -

ASIAKASPALVELULUSTA KILPAILUETUA

Forenom on majoitusratkaisuihin erikoistunut yritys, jonka strategisia kulmakiviä on ylivoimainen asiakaspalvelu. Lähtötilanteessa asiakaspalvelun tehokkuus ja tuloksellisuus vaihtelivat henkilöittäin. Forenomissa haluttiin varmistaa asiakaspalvelun proaktiivisuus ja parantaa palvelutasoa, lisäämyntiä sekä asiakastytyvääisyyttä.

"Teimme johtoryhmä- ja hallitustasolla päätöksen viedä asiakaspalvelua askel eteenpäin, koska näimme sen strategisesti erittäin tärkeäksi kilpailutekijäksi. Tavoitteeksi asetimme 'yhden kontaktilla ongelma kuntoon' kulttuurin", kertoo Ville Kämäräinen, Forenomin asiakaspalvelujohtaja.

RATKAISU

Huolellisen perehtymisen jälkeen Forenom päätyi yhdessä Trainers' Housen kanssa ratkaisuun, jossa valjastettiin asiakaspalvelun henkilöt mukaan muutokseen. Kokoonnuimme johtoryhmän kanssa määrittelemään selkeät tavoitteet ja varmistimme, että kaikki ovat sitoutuneita muutokseen. Tämän jälkeen tavoitteet tarkennettiin vielä tiimitasolla. Merkittävää oli se, että koko johto sitoutui asiakaspalvelun kehittämiseksi.

"Yhteistyömme rakenteessa oli oleellista se, että projekti oli jaksotettu riittävän pitkälle aikavälille ja että sen aikana oli useita tsekkipisteitä, joissa seurattiin tavoitteiden saavuttamista. Tällä tavalla saimme oikeasti vietyä asioita eteenpäin", tähdentää Kämäräinen.

"Onnistumisen kannalta oli tärkeää myös se, että muutos markkinoitiin sisäisesti hyvin – toimiva asiakaspalvelu auttaa myös sisäisiä tiimejä onnistumaan omassa roolissaan", jatkaa Kämäräinen.

MERKITTÄVÄT TULOKSET

Asiakastytyvääisyydessä, palvelutasossa ja lisämyynissä on saatu aikaa merkittäviä tasonnostoja. Asiakaspalvelun valmennuksissa menttiin repliikkitasolle - näin lisäpalvelumyynti saatiin osaksi puhelintyötä, ja lisämyynti on projektin aikana kasvanut yli 30%. Samaan aikaan asiakaspalvelutiimi jaettiin kahteen eri ryhmään, joilla on omat roolit: Front hoitaa myynnilliset yhteydenotot ja vastaavasti Back hoitaa nykyisten asiakkaiden ongelmienratkaisun. Tällä varmistimme sen, että oikeat henkilöt ovat oikeissa tehtävissä. Lisäksi olemme vakiinnuttaneet korkean palvelutason, joka esimerkiksi puhelujen osalta on noussut projektin aikana yli 95% tasolle. Samoin melkein puolet (44%) yhteydenotoista johtavat alustavaan varaukseen. Vastaavasti 3/4 alustavasta varauksesta päättyy kaupaksi.

LISÄPALVELUMYYNTI +30%



CASE

TEE ASKOT -

PAREMPI HITRATE JA LISÄÄ MYYNTIÄ

Asko on suomalaisen kodinsisustamisen tunnetuin tuotemerkki. Askossa on laatutietoiselle kodin sisustajalle kilpailukykyinen mallisto, alan aktiivisin ja luotettavin palvelu sekä virikkeellisin myymälä.

TOIMEKSIANTO -

PAREMPI HITRATE JA LISÄÄ MYYNTIÄ

Lähtökohtana yhteistyölle oli parantaa Asko-ketjun hitratea (kävijät/kauppatapahtumat) ja myyntiä. "Yhteistyömme Trainers' Housen kanssa alkoi jo vuonna 2008, jolloin liiketaloudellinen tuloksemme oli heikko eikä markkinatilanteessa oikein pärjätty", kertoo **ketjujohtaja Mika Kakko**. "Lähdimme kartoittamaan erilaisia vaihtoehtoja yhteistyökumppaniksi, jonka avustuksella parantaisimme tulosta ja kasvattaisimme markkina-osuuksia. Trainers' Housen erotti kilpailijoista aktiivisuus, jolla he meitä lähestyivät", täydentää Kakko.

TEE ASKOT!

Ratkaisun keskiössä oli mallintaa myymäläpäälliköiden johtamistapa sekä yksinkertaistaa myyntimalli. Tavoitteeksi asetimme 20% nousun hitratessa ja keskiostoksen suuruudessa, ja näitä lähdimme yhdessä ratkomaan. Aloitimme kokonaisuuden koko henkilökunnan superseminaarilla, jossa uusi Tee Askot-myyntiohjelma lanseerattiin koko henkilöstölle. Lisäksi järjestimme koko henkilökunnalle aluevalmennukset, joissa viestimme yksilöllisemmin uudenlaista tapaa toimia. Tämän jälkeen olemme vuosittain tehneet erilaisen kokonaisuuden aiheen ympärille: 2010 teimme myyntipäällikön käsikirjan. Vuonna 2011 muistia virkistettiin Asko-videolla, jossa hyvin konkreettisin esimerkein käytiin läpi askolaista tapaa toimia ja mitä Tee Askot merkitsee käytännön työn tasolla. Tekemisen tukena on Askon konseptikäsikirja, jonka myynnin johtamisosioon uusi toimintatapa on selkeästi määritelty.

Vuonna 2012 olemme keskittyneet Työhyvinvointi-tee-maan, jossa myymäläpäälliköjä on autettu löytämään itselleen sopivia tapoja ylläpitää ja kehittää työkykyään.

"Toimintatapamme ytimessä on kunkin myyntipisteen myymäläpäällikkö, joka vastaa oman toimipisteensä myynnistä ja tuloksesta. Näin ollen olemme keskittyneet myymäläpäälliköiden valmentamiseen, jotta heillä on työkalut ja keinot viedä Tee Askot -toimintatapaa arjen tekemisen tasolle. Myymäläpäälliköt ovat meillä myynnin johtajia sekä myyjien valmentajia ja sparraajia", selventää Kakko.

TULOKSET

"Saavutetut tulokset ovat sitä, mitä lähdimme hakemaan: keskiostoksen suuruus on noussut 40% viimeisen neljän vuoden aikana. Hitraten suhteen meillä on vielä hieman tekemistä, mutta olemme jo lähellä 20% kehitystä", tarkentaa Kakko. Yhteistyö Trainers' Housen kanssa on sujunut mutkattomasti. "Yhteistyöstämme on ollut selkeää lisäarvoa toimintaamme ja näin ollen olemme parantaneet asemaamme markkinassa huomattavasti. On ollut hienoa huomata, että Trainers' Housella uskalletaan ja osataan uusiutua vuosittain. Olemme tehneet joka vuosi jotain uutta saman kattoteeman alla", kertoo Kakko tyytyväisenä.

KESKIOSTOS

+40%



2008

2012

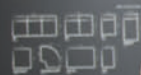


Monimuotoinen **MOD**
27 modulivaihtoehtoa
Luovuttile on Mod-ohje

MOD Trendi -modulit



MOD Basic -modulit



Antti Paussu
Trainers' House



verh

Mika Kakko
Asko-ketjun ketjujohtaja

CASE

KODIN TERRA –

TARVE JOHTAMISTYÖN YHTENÄISTÄMISELLE

Kodin Terra Tuusula on S-ryhmän rautakauppa, jossa on laaja puutarhaosasto. Keskityimme rakentamiseen, remontointiin, sisustamiseen sekä pihaan ja puutarhaan. Tarjoamme asiakasomistajille edullisia ja monipuolisia ratkaisuja kotiin, puutarhaan, piharakentamiseen ja vapaa-ajan asuntoon.

TOIMEKSIANTO –

JOHTAMISJÄRJESTELMÄN RAKENTAMINEN

Yhteistyömme Kodin Terra Tuusulan kanssa lähti liikkeelle vuonna 2011. Tavoitteenamme oli rakentaa johtamismalli, jonka myötä halusimme saada mitatusti aikaan selkeän tason korotuksen myymälän johtamisessa, työssä viihtymisessä ja tärkeimmissä mittareissa. *"Muodostimme perustan valmentavalle esimiestyölle, määrittelimme yhteisen tahtotilan ja yhteiset johtamiskäytännöt",* pohjustaa **Antero Levänen, HOK-Elannon henkilöstöjohtaja**. Vuoden 2012 aikana olemme vieneet valmentavan esimiestyön yksilötasolle. *"Miten saamme ihmiset haluamaan muutosta, miten luomme positiivisen ilmapiirin muutokselle ja miten saamme henkilöstön ymmärtämään, miksi näin tehdään",* tarkentaa Levänen. *"Käytännössä tämä on ollut myyntityön säännöllistä observointia ja palautteen antamista siitä",* Levänen lisää.

JOHTAMINEN TYÖHYVINVOINNIN YTIMESSÄ

Yhteistyömme kulmakivenä oli esimiestyön vaikutus työssä viihtymiseen, työilmapiiriin ja työn laatuun. Vuosina 2011 ja 2012 Trainers' House valmensi Kodin Terra Tuusulan esimiehiä. Loimme esimiehille selkeät johtamismallit, mittarit sekä palautteenannon malli. *"Tuimme esimiehiä omassa johtamistavassaan, kuten siinä, miten lisätään parempia asiakaskontakteja ja kuinka myyjien kehittymistä tuetaan paremmin. Ohjasimme esimiehiä pitämään päivittäisiä pikapalavereja. Myynti ja sen kehittäminen sekä haluttu asiakaskokemus olivat ne osa-alueet, jonka ympärille lähdimme kehittämään uutta mallia esimiestyölle",* selventää Levänen.

"Kehitys tapahtuu kuitenkin asia kerrallaan. Tällä hetkellä Kodin Terra Tuusulan henkilöstölle on kirkastunut oman työnsä tarkoitus ja merkitys kokonaisuuden kannalta, mikä on merkittävä tekijä työssä viihtymiselle. Samoin työlle omistautuneisuus on kasvanut huomattavasti verrattuna vuoden tai kahden takaisiin tuloksiin", Levänen tähdentää. Yhteistyömme seuraavassa vaiheessa paneudumme myyntityön

ja logistiikan eriyttämiseen, jonka ansiosta myyntipäällikön aikaa vapautuu myyntityöhön ja myynnin johtamiseen.

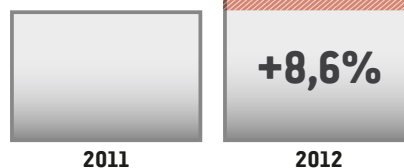
TULOKSET –

OMISTAUTUNEEMPI JA SITOUTUNEEMPI HENKILÖSTÖ

Merkittäviä tuloksia on nähtävillä monella eri indeksillä. Henkilöstötyytyväisyysindeksi on parantunut 8,6 prosenttiyksikköä vuoteen 2011 verrattuna. *"Kehitys on seurausta konkreettisista omaan työhön liittyvistä parannuksista ja muuttuneesta tekemisestä",* kertoo Levänen tyytyväisenä. Asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella Kodin Terra Tuusula on nyt ketjun keskiarvon yläpuolella, kun ennen yhteistyötämme se oli ketjun keskiarvon alapuolella.

"Arvosanat henkilökunnan osaamiselle ja palveluattitudelle ovat nekin ketjun keskiarvon yläpuolella, samoin kuin henkilökunnan ystävällisyys ja ulkoasu", tarkentaa Levänen. Kodin Terra Tuusulalla on mennyt erinomaisesti niin taloudellisilla kuin toiminnallisilla mittareilla. *"Tuusulan pisteen myynti on noussut kolmanneksella. Tällaiset tulokset eivät ole satumaa. Ne ovat seurausta määrätietoista työstä ja asiakasaktiivisuuden lisäämisestä. Teemme edelleen töitä myynnin ja myynnin johtamisen parissa. Saavutettu asema tulee säilyttää ja se tarkoittaa, että myyntiä pitää johtaa ja ylläpitää hyvää fiilistä yllä henkilöstössä. Kyse on positiivisen kierteen aikaansaamisesta",* lopettaa Levänen.

HENKILÖSTÖTYTYVÄISYYS



CASE

Kodin Terra



KASSA

CASE

Antero Levänen
HOK-Elannon
henkilöstöjohtaja

Arto Heimonen
Trainers' House

CASE

Kodin Terra

HENKILÖSTÖ

Uskomme ihmisten potentiaaliin. Organisaation suorituskyky riippuu yksittäisten ihmisten kyvystä kohdata haastavat tilanteet rohkeasti, rakentavasti ja energisesti. Kun kasvava joukko hyviä ihmisiä onnistuu antamaan parastaan vaikeissa paikoissa ja rakentamaan yhdessä parempaa tulevaisuutta, menestys seuraa lopulta vääjäämättä.

Tehtävämme on auttaa niin asiakkaitamme kuin itseämme nousemaan uudelle tasolle. Siksi haluamme kehittyä ihmisinä, ammattilaisina ja työyhteisönä.

Koko henkilökunnalle suunnattujen kuukausittaisten TH-akatemioiden avulla lisätään henkilöstön tietämystä kulloinkin ajankohtaisista asioista niin talon sisällä, asiakkaissa kuin markkinoilla.

Lisäksi tarjoamme kannustuksena henkilöstöllemme mahdollisuuden osallistua asiakkaillemme suunnattuihin, henkilökohtaisiin valmennusohjelmiin.

Perehdytyskäytäntömme on osoittautunut varsin toimivaksi, ja sen avulla pystymme varmistamaan paremmin uusien ihmisten onnistumisen omassa työssään.

Kuluneena vuonna jatkoimme menestyksellisesti opiskelijoille räätälöityä Growth Academy -valmennusohjelmaa 73 uuden opiskelijan kanssa. Trainers' House Growth Academy on opiskelujen ohessa suoritettava vuoden kestävä valmennus- ja työskentelyohjelma. Valmennusohjelmaan osallistuvat nuoret saavat 11 huipputason businessvalmennusta vuoden aikana ja tilaisuuden työskennellä markkinoijan tehtävissä erilaisten asiakashankkeiden parissa.

Trainers' House Oyj:n hallitus nimitti yhtiön uudeksi toimitusjohtajaksi OKT, eMBA ja varatuomari Arto Heimosen 9.1.2013 lukien.

Yhtiön palveluksessa oli vuoden 2012 lopussa laskennallisesti 108 (125) työntekijää. Heistä suurin osa työskenteli valmennuskonsultin, projektijohdon ja markkinoinnin tehtävissä.

Vuonna 2012 yhtiöön palkattiin yhteensä 12 uutta henkilöä vakituiseen työsuhteeseen.

KATRIINA JUNTUNEN

29-vuotias kauppatieteiden maisteri
Konsultti, Trainers' House

"Yleensä huomataan, että työyhteisöissä ei olekaan muutosvastarintaa, on vain puutteellista johtamista."

Helsingin kauppakorkeakoulusta vuonna 2008 valmistunut Katriina on työskennellyt Trainers' Housessa konsulttina vuodesta 2009. Katriinan pääasiallisiin tehtäviin kuuluvat kansainvälisten yritysten muutoshankkeet, jotka tyypillisesti liittyvät erilaisiin johtamistyön haasteisiin.

"Näissä projekteissa vastaan yleensä ASK-vaiheen läpivienistä yhtenä tiimin jäsenenä. Käytännössä tämä tarkoittaa lähtötilanteen selvittämistä sekä muutoselementtien ja johtamisjärjestelmän määrittelyä niin, että onnistuminen on todennäköisempää. Työni onnistumisen edellytyksenä on toimiva tiimi yhdessä valmennuskonsultin ja projektipäällikön kanssa. Mielenkiintoisimpia ovat projektit, joissa samaa muutosta pitää viedä läpi hyvin erilaisissa ympäristöissä ja kulttuureissa. Työhöni liittyy johdon konsultointi - miten johto saa henkilöstön mukaan muutokseen sekä miten he voivat kehittää omia muutoksen johtamisen kyvykkyyksiään", Katriina kertoo.

Katriinalle työskentely hyvässä tiimissä hyvien asiakkaiden kanssa tuo työpäivään potkua: "Trainers' Housessa pääsee ensimmäisestä päivästä lähtien tekemään erittäin mielenkiintoisia asiakasprojekteja. Vain aidosti vaikuttaa omaan työkuvaani ja pääsen suuntautumaan asioihin, jotka minua kiinnostavat. Työni parasta antia on se, että voin oikeasti auttaa asiakkaita eteenpäin - näkemään asioita uudella tavalla ja johtamaan yritystään eteenpäin paremmin. Hankkeissamme meillä on ainutlaatuinen lähestymistapa: lähtökohtana on ihminen itse, eivät arjesta (vielä) kaukaiset suunnitelmat. Matkaa kun voi jatkaa vain sieltä, missä on nyt. Ei sieltä, missä ei ole enää tai ei ole vielä."

A woman with long brown hair, Katriina Juntunen, is standing in a modern office or lounge area. She is wearing a purple turtleneck dress and a black cable-knit cardigan with a zipper pocket. She is holding a black quilted handbag. In the background, there are white chairs, a red table, and a person working at a desk. The setting appears to be a contemporary office space with large windows and indoor plants.

Katriina Juntunen
Trainers' House



Janne Tirkkonen
Trainers' House

Johanna Wegelius
Trainers' House

JANNE TIRKKONEN

44-vuotias tietotekniikan diplomi-insinööri
Valmennuskonsultti, Trainers' House

"Työyhteisömme on äärettömän hyvä siinä, miten se onnistuu löytämään ihmisistä parhaat puolet."

Janne on valmistunut vuonna 1998 Tampereen teknillisestä korkeakoulusta ja työskennellyt useita vuosia ennen Trainers' Houselle tuloa teleoperaattoreilla, mm. Soneralla ja Finnetillä. Janne liittyi Trainers' Housen valmennuskonsulttitiimiin 2011 ja eteni oman myyntitiiminsä vetäjäksi syksyllä 2012.

Jannen työpaikan valintaan vaikutti Trainers' Housen asiakaskunta. *"Trainers' House on siitä mahtava paikka, että täällä pääsee tutustumaan valtavaan määrään erilaisia asiakkaita, ihmisiä ja haasteita. Tapa, jolla teemme asioita, sitoutuminen ja tavoitteisiin pyrkiminen poikkeaa vahvasti siitä, mihin olen aikaisemmin tottunut. Uskon, että meille haikautuu tietyn tyyppisiä henkilöitä, mutta toisaalta kulttuurimme on niin vahva, että se muokkaa ihmistä ja tekemisen intensiteettiä."*

Janne painottaa työkuulttuurin merkitystä työn mielekkyydelle. *"Äärettömän hyvä palautteen antamisen kulttuuri on osa sitä, että ihminen voi kehittyä. Meillä annetaan palautetta avoimesti. Kaikille annetaan haasteita niin paljon kuin on halukas ottamaan. Odotuksetkin tasoin ovat kovia, mutta kaikille annetaan mahdollisuus oppia ja saada sen kautta arvostusta. Pelkkää imagoa meillä ei palvota"*, selventää Tirkkonen.

JOHANNA WEGELIUS

28-vuotias tradenomi
Operative Manager, Ignis

"Saan onnistumisen tunteen itsekkin siitä, kun joku alaisistani onnistuu."

Johanna on vuonna 2009 Haaga-Helia ammattikorkeakoulusta valmistunut tradenomi. Johanna aloitti Trainers' Housen Growth Academyssa osa-aikaisena markkinoijana vuonna 2008. Hänen uransa on edennyt vauhdilla markkinoijasta projektipäälliköksi, THGA:n rekrytoinnista ja markkinoinnista vastaavaksi senior projektipäälliköksi ja edelleen koko Igniksen operatiivisesta toiminnasta vastaavaksi esimieheksi. Tällä hetkellä Johanna on 14 vakituisen projektipäällikön ja yli 100 asiakasprojektin tiimeistä vastaava esimies.

"Esimiehenä pyrin olemaan empaattinen ja ihmisläheinen. Saan itsekkin iloa siitä, kun joku alaisistani ylittää itsensä asiakkaiden tulosten saavuttamisessa ja oman tiiminsä johtamisessa. Asiakkaiden kanssa työskentely ja heidän eteenpäin auttamisensa on minulle intohimo, josta en luopuisi mistään hinnasta", kertoo Wegelius.

Johannalle työyhteisön tunnelma on ratkaisevan tärkeää. *"Trainers' Housesta tekee poikkeuksellisen työpaikan se, että täällä porukka toistuvasti pyrkii parempiin suorituksiin. Vastuuta saa niin paljon kuin vain on halukas ottamaan. Minua on vienyttä eteenpäin tasapainoinen suhde kunnianhimon ja nöyryyden välillä. Välillä tavoitteet saattavat tuntua kovilta, mutta kun tekee töitä täysillä ja on kärsivällinen, niin kyllä voittoja lopulta satelee. Me teemme töitämme tosissamme, mutta pilke silmäkulmassa. Nämä mielettömän upeat ja samanhenkiset työkaverit ovat ne, joiden avulla jaksaa läpi kiihtymisen ja kovien tavoitteiden."*

TOIMITUSJOHTAJA

Trainers' House Oyj:n hallitus nimittää yhtiön toimitusjohtajan ja päättää hänelle maksettavista korvauksista, eduista, sekä toimisuhteen ehdoista. Toimitusjohtaja ei ole hallituksen jäsen. Hän vastaa yhtiön operatiivisesta hallinnosta lainsäädännön sekä hallituksen antamien ohjeiden mukaisesti ja sen määräysvallan alaisuudessa.

Toimitusjohtaja vastaa suoraan strategian suunnittelusta, toteutuksesta ja sen mukaisista investoinneista sekä siitä, että kirjanpito on lain mukainen ja varainhoito luotettavasti järjestetty. Hänen vastuullaan ovat myös kirjanpidon, laskennan ja raportoinnin järjestäminen käytännössä. Näiden lisäksi toimitusjohtajan suorassa alaisuudessa toimivat Trainers' Housen sijoittajasuhde-, viestintä- ja markkinointifunktiot. Toimitusjohtaja valvoo johtotason henkilöitä koskevia päätöksiä, sekä tärkeitä operatiivisia päätöksiä. Hän valvoo myös, että konsernin tytäryhtiöissä toimitaan emoyhtiön etujen mukaisesti ja toteutetaan konsernin strategiaa.

Operatiivisesta liiketoiminnasta huolehtii toimitusjohtaja johtoryhmän avulla. Johtoryhmä valmistelee ja tekee päätöksiä toimitusjohtajan päätösvaltaan kuuluvissa asioissa.

Toimitusjohtajana on 9.1.2013 alkaen toiminut Arto Heimonen.

TOIMITUSJOHTAJAN PALKITSEMINEN

Hallitus hyväksyy toimitusjohtajan palkkaustason. Trainers' House Oyj:n toimitusjohtaja Arto Heimosella on rahapalkan lisäksi yhtiön kulloinkin voimassa olevien käytäntöjen mukaisesti seuraavat luontoisedut: lounasetu sekä yhtiön politiikan mukainen työterveyshuolto.

Toimitusjohtajasopimus voidaan irtisanoa ilman erityistä perustetta molempien sopijapuolten toimesta noudattaen kuuden (6) kuukauden irtisanomisaikaa. Toimitusjohtajalla on irtisanomisaikana työntekovelvollisuudesta riippumatta oikeus rahapalkkaan ja luontoisetuihin tai Yhtiön valinnan mukaan rahapalkkaan ja luontoisetujen verotusmäärää vastaavaan rahakorvaukseen.

Toimitusjohtajan eläkeikä on lain mukainen. Toimitusjohtajalla ei ole lakisääteisen TyEL:n ylittäviä eläke-etuja.

JOHTORYHMÄ

Johtoryhmän tehtäviin kuuluu strategian suunnittelu ja toteuttaminen, liiketoiminnan ohjaus, tuloss seuranta, vuosisuunnittelu sekä investointien, yritysostojen ja toiminnan muutossuunnitelmien käsittely. Johtoryhmä kokoontuu viikoittain.

JOHTORYHMÄN PALKKAUS JA PALKITSEMINEN

Hallitus määrittelee muun johdon palkkauksen ja kannustujärjestelmien periaatteet sekä optiojärjestelmien al- lokaatit. Tavoiteasetanta perustuu yrityksen tulokseen, myyntitavoitteisiin, asiakastytyväisyyteen, henkilöstön kehittämiseen sekä joihinkin henkilökohtaisiin laatuta- voitteisiin.

Toimitusjohtajan ja operatiivisen johdon esittelyt sekä hei- dän osakeomistuksensa yhtiössä on esitetty sivuilla 38-39.

TILINTARKASTUS

Yhtiöjärjestyksen mukaan yhtiökokous valitsee Trainers' Housen tilintarkastajat. Valittavan tilintarkastusyhteisön on oltava Keskuskauppakamarin hyväksymä tarkastusy-hteisö.

Vuoden 2012 varsinainen yhtiökokous valitsi tilintarkas- tajaksi KHT-yhteisö Ernst & Young Oy:n. Päävastuullisena tilintarkastajana toimii KHT Harri Pärssinen.

Tilintarkastajan tehtävä on tarkastaa yhtiön kirjanpito, tilikauden tilit ja hallinto sinä vuonna, jona hänet on va- littu. Toimeksianto päättyy valintaa seuraavaan yhtiöko- koukseen. Käytännön tarkastustoiminta toteutetaan tili- kauden aikana liiketoimintaan ja hallintoon kohdistuvina tarkistuksina ja varsinaisena tilinpäätöstarkastuksena tilikauden päättyttyä.

Tilintarkastajan palkkio maksetaan laskun mukaan.

Vuonna 2012 Trainers' House -konsernin tilintarkastajille maksettiin tilintarkastustehtävistä 76 498,50 euroa.

HALLINTOKÄYTÄNTÖ

ARTO HEIMONEN

TOIMITUSJOHTAJA

Syntymävuosi: 1964

Koulutus: OTK, eMBA, varatuomari

Keskeinen työkokemus

Trainers' House Oyj
toimitusjohtaja, 2013-

Trainers' House Oyj
varatoimitusjohtaja , Ignis Oy toimitusjohtaja 2009-

Veikon Kone Oy
varatoimitusjohtaja 2008

SEK & Grey Oy
toimitusjohtaja 2006-2007

Tele Finland Oy
toimitusjohtaja 2004 -2005

Teliasonera ja Sonera
vice president 2001 -2004

Pohjola Group
markkinointijohtaja 1995-2000

Muut samanaikaiset luottamustoimet

Ei luottamustoimia

Omistukset yhtiössä:
osakkeet 25 500 kpl

MIRKKA VIKSTRÖM

TALOUSJOHTAJA

Syntymävuosi: 1961

Koulutus: yo-merkonomi MTT

Keskeinen työkokemus

Trainers' House Oyj
Talousjohtaja, 2008-

Trainers' House Oy
Talousjohtaja, 2006-2007

Trainers' House Oy
Talouspäällikkö, 2001-2006

Muut samanaikaiset luottamustoimet

Ei luottamustoimia

Omistukset yhtiössä:
osakkeet 210 895 kpl



HALLINTOKÄYTÄNTÖ

Johtoryhmä

Kuva: Max Henttu © 2013

Jari Sarasvuo

Kai Seikku

Jarmo Hyökyvaara

Aarne Aktan

Tarja Jussila

HALLITUS

Trainers' House Oyj on Suomessa rekisteröity ja Helsingissä kotipaikkaansa pitävä julkinen osakeyhtiö. Konsernin johtamista ohjaavat Suomen lait ja yhtiöjärjestys, joiden mukaisesti valvonta ja hallinto on jaettu yhtiökokouksen, hallituksen ja toimitusjohtajan kesken.

Trainers' House soveltaa Arvopaperimarkkinayhdistys ry:n laatimaa 1.10.2010 voimaantullutta Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodia, jossa on määritelty hyvä hallintotapa suomalaiselle pörssiyritykselle.

YHTIÖKOKOUS

Osakkeenomistajat käyttävät yhtiökokouksessa päättämisvaltaansa yhtiön asioissa.

Varsinainen yhtiökokous pidetään kuuden kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä. Hallitus kutsuu yhtiökokouksen koolle ja päättää sen pitämispäivästä ja -ajasta. Kutsu yhtiökokoukseen annetaan osakkeenomistajille tiedoksi yhtiön internet-sivuilla aikaisintaan kolme kuukautta ja viimeistään kolme viikkoa ennen yhtiökokousta. Kutsu on kuitenkin toimitettava vähintään yhdeksän päivää ennen yhtiökokouksen täsmäytyspäivää.

Yhtiökokous valitsee Trainers' Housen hallituksen ja tilintarkastajat, päättää näiden palkkioista ja myöntää yhtiön johdolle vastuuvapauden. Yhtiökokouksessa käsiteltävät asiat ja osakkaiden osallistumisoikeus määritellään Trainers' Housen yhtiöjärjestyksessä ja yhtiökokoukskutsussa.

Hallitus kutsuu koolle ylimääräisen yhtiökokouksen, kun katsoo siihen olevan aihetta tai kun laki sitä edellyttää.

Trainers' House Oyj:n varsinainen yhtiökokous vuonna 2012 pidettiin 21.3.2012. Yhtiökokous vahvisti yhtiön tilinpäätöksen vuodelta 2011 ja myönsi hallituksen jäsenille ja toimitusjohtajalle vastuuvapauden.

HALLITUS

Yhtiöjärjestyksen mukaan varsinainen yhtiökokous valitsee Trainers' Housen hallitukseen kolmesta kahdeksaan jäsentä. Hallituksen jäsenten toimikausi päättyy seuraavan varsinaisen yhtiökokouksen päättyessä. Hallitus valitsee keskuudestaan puheenjohtajan. Toimikaudella 2012-2013 jäseniä on viisi.

Vuodesta 2007 hallituksen puheenjohtajana on toiminut Aarne Aktan. Hallitustyöskentely järjestetään kulloinkin voimassa olevan hallituksen työjärjestyksen mukaisesti. Hallituksen jäsenet ja osakeomistukset yhtiössä esitellään sivuilla 42-43.

KOKOUKSET

Hallitus kokoontui 12 kertaa vuonna 2012. Jäsenten läsnäolo prosentti hallituksen kokouksissa oli 94.

HALLITUKSEN PALKKIOT

Vuoden 2012 varsinainen yhtiökokous päätti hallituksen puheenjohtajan palkkioksi 3.500 euroa kuukaudessa ja hallituksen jäsenten palkkioksi 1.500 euroa kuukaudessa. Erillistä kokouspalkkiota ei makseta.

HALLITUS

TARJA JUSSILA

HALLITUKSEN JÄSEN

vuodesta 2008, riippumaton sekä yhtiöstä että merkittävistä osakkeenomistajista

Syntymävuosi: 1970

Koulutus: KTM

Päätoimi: Toimitusjohtaja,
Hill & Knowlton
Finland Oy

Keskeinen työkokemus

Hill & Knowlton Finland Oy
toimitusjohtaja, 2002-

Muut samanaikaiset
luottamustoimet

Hill & Knowlton Finland Oy
Hallituksen jäsen, 2002-

Gambit Hill & Knowlton A/S
Hallituksen jäsen, 2002-

MTL
Hallituksen jäsen, 2007-

Pro Filharmonia -yhdistys
Hallituksen jäsen, 2005-

Omistukset yhtiössä:
Ei omistuksia.

KAI SEIKKU

HALLITUKSEN JÄSEN

31.12.2007 alkaen, riippumaton sekä yhtiöstä että merkittävistä osakkeenomistajista

Syntymävuosi: 1965

Koulutus: KTM

Päätoimi: Toimitusjohtaja,
Okmetic Oy

Keskeinen työkokemus

HKScan Oyj
Toimitusjohtaja, 2006-2009

Hasan & Partners Oy
Toimitusjohtaja, 1999-2005

McCann-Erickson,
Maajohtaja, 2002-2005

The Boston Consulting Group
(Tukholma, Helsinki), 1993-1999

SIAR-Bossard
1991-1993

Muut samanaikaiset luottamus-
toimet

Alma Media Oyj
Hallituksen jäsen, 2006-

Omistukset yhtiössä:
Osakkeet 204 446 kpl

JARI SARASVUO

HALLITUKSEN JÄSEN

vuodesta 2011

Syntymävuosi: 1965

Koulutus: Kauppatieteiden Ylioppilas

Päätoimi: Valmentaja,
Trainers' House Oyj

Keskeinen työkokemus

Trainers' House Oyj
Toimitusjohtaja, 2008-2010

Trainers' House Oy
Hallituksen puheenjohtaja, 1990-2007

**Länsiväylä, Uusi Suomi, Suomen
Kuvalehti, Kymmenen Uutiset,
Radio City, Contactor -lehti,**
toimittaja

Writers' Studio, esimiestehtävät

**Hyvät, Pahat ja Rumat, Minä ja
Sarasvuo, Diili** -televisio-ohjelmat

Yrittäjänä vuodesta 1990

Muut samanaikaiset luottamustoimet

GSP-Group Oy
Hallituksen jäsen, 2007-

Omistukset yhtiössä:
**Suoraan ja määräysvalta yhtiön
kautta; osakkeet 20 396 600 kpl**

HALLITUS

JARMO HYÖKYVAARA

HALLITUKSEN JÄSEN

vuodesta 2011

Syntymävuosi: 1965

Koulutus: MBA

Keskeinen työkokemus

Smartum Oy

Toimitusjohtaja, 2003-2007

Partus Oy

Hallituksen puheenjohtaja, 2008-2011

Partus Oy

Hallituksen jäsen, 1999-2008

Muut samanaikaiset luottamustoimet

The Orange Company Oy

Hallituksen jäsen, 2011-

Smartum Oy

Hallituksen jäsen, 2011-

AinoActive Oy

Hallituksen jäsen, 2011-

TOC Private Oy

Hallituksen jäsen, 2011-

Bonafit Oy

Hallituksen puheenjohtaja, 2011-

Myvision Oy

Hallituksen puheenjohtaja, 1990-

Perheyritysten liitto ry

valtuuston jäsen, 2009-

Omistukset yhtiössä:

**määräysvaltayhtiön
kautta osakkeet
225 000 kpl;**

**The Orange Company Oy
osakkeet**

4 250 000 kpl.

HALLITUS

AARNE AKTAN

HALLITUKSEN

PUHEENJOHTAJA

Hallituksen jäsen vuodesta 2006

Syntymävuosi: 1973

Koulutus: KTK

Päätoimi: Toimitusjohtaja,
Talentum Oyj

Keskeinen työkokemus

Quartal Oy, toimitusjohtaja 1998-2011

Aarne Aktan on suomalaisen internet-
teknologian pioneereja. Hänellä on
vankka omakohtainen kokemus
it-yrityksen kasvattamisesta sekä
orgaanisesti että yritysostoilla euroop-
palaiseksi menestystarinaksi.

Muut samanaikaiset luottamustoimet

Aldata Solution Oyj

Hallituksen jäsen, 2008-

AtBusiness Group Oy

Hallituksen jäsen, 2010-

Fondia Tools Oy

Hallituksen jäsen, 2010-

Great Expectations Capital Oy

Hallituksen puheenjohtaja, 2007-

Investis LTD UK

Hallituksen jäsen, 2008-

Investis Flife OY

Hallituksen puheenjohtaja, 2004-

Investis Flife AG

Hallituksen puheenjohtaja, 2008-

Protie Oy

Hallituksen jäsen

Quartal Financial Solutions AG

Hallituksen jäsen, 2008-

Quartal OY

Hallituksen jäsen, 2011-

Omistukset yhtiössä

**Suoraan ja määräysvaltayhtiön
kautta; osakkeet 3 026 000 kpl**

HALLITUKSEN TYÖJÄRJESTYS

Työjärjestyksen mukaan osakeyhtiölaissa, muussa lainsäädännössä ja yhtiöjärjestyksessä määriteltyjen asioiden lisäksi hallitus mm.:

- määrittelee ylimmän johdon palkkauksen periaatteet,
- hyväksyy toimitusjohtajan ja henkilöstön kannustinjärjestelmät,
- nimittää ja erottaa toimitusjohtajan sekä päättää toimituksen ehdot,
- vahvistaa strategian ja vuosibudjetin sekä seuraa näiden toteutumista,
- käsittelee ja hyväksyy osavuosisikatsaukset ja tilinpäätöksen,
- käsittelee ja hyväksyy hallituksen nimissä julkistettavat pörssitiedotteet,
- hyväksyy merkittävät yrityskaupat sekä investoinnit sekä muut erityisen merkittävät päätökset,
- hyväksyy osingonjakopolitiikan ja tekee yhtiökokoukselle ehdotuksen osingon jakamisesta,
- seuraa sisäisen valvonnan, sisäisen tarkastuksen ja riskienhallinnan toteuttamista,
- käsittelee kaikki sopimukset ja liiketaloudelliset tapahtumat yhtiön johtoryhmän, heidän lähipiirinsä ja määräysvaltayhtiöiden kanssa
- käsittelee muut asiat, jotka hallituksen puheenjohtaja ja toimitusjohtaja ovat sopineet otettavaksi hallituksen käsittelyyn tai jotka muutoin kuuluvat hallituksen päätösvaltaan osakeyhtiölain, muiden lakien, yhtiöjärjestyksen tai muiden mahdollisten säännösten perusteella.

Työjärjestyksessä määritellään lisäksi tarkemmin mm. hallituksen puheenjohtajan tehtävät, hallituksen jäsenten perehdyttäminen, riippumattomuus ja hallituksen toiminnan arviointi sekä hallituksen kokousten järjestäminen.

SISÄINEN VALVONTA JA TARKASTUS

SISÄINEN VALVONTA

Trainers' Housen sisäinen johtamis- ja valvontamenettely perustuu osakeyhtiölakiin, arvopaperimarkkinalakiin, yhtiön yhtiöjärjestykseen sekä yhtiön omiin sisäisiin toimintatapoihin. Yhtiö noudattaa Arvopaperimarkkinayhdistys ry:n laatimaa 1.10.2010 voimaantullutta Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodia, jossa on määritelty hyvä hallintotapa suomalaiselle pörssi-yhtiölle. Yhtiön johto ja valvonta ja-kautuvat yhtiökokouksen, hallituksen ja toimitusjohtajan kesken. Sisäisellä valvonnalla tarkoitetaan kaikkia niitä toimintatapoja, järjestelmiä ja menetelmiä, joiden avulla yhtiön johto pyrkii varmistamaan tehokkaan, taloudellisen ja luotettavan toiminnan.

Vastuu sisäisen valvonnan järjestämisestä on Trainers' Housen hallituksella. Hallitukselle kuuluu ylin vastuu yrityksen visiosta, strategisista tavoitteista ja niiden pohjalta asetetuista liiketoiminnallista tavoitteista. Hallitukselle kuuluu myös ylin vastuu kirjanpidon ja varainhoidon valvonnasta sekä toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä. Hallitus hyväksyy yhteiset suuntaviivat koko konsernin sisäiselle valvonnalle.

Toimitusjohtaja vastaa suoraan strategian toteutuksesta ja sen mukaisista investoinneista sekä siitä, että kirjanpito on lain mukainen ja varainhoito luotettavasti järjestetty. Operatiivisesta liiketoiminnasta huolehtii toimitusjohtaja johtoryhmän avulla. Sisäisestä valvonnasta vastaa yhtiön ylin johto, ulkoisesta tarkastuksesta vastaavat tilintarkastajat ja sisäisestä tarkastuksesta vastaavat hallituksen nimeämät sisäiset tarkastajat.

SISÄISEN VALVONNAN MENETELMÄT JA TOIMINTATAVAT

Toimitusjohtajan tehtävänä on järjestää käytännössä kirjanpito- ja valvontamekanismit. Toimitusjohtaja valvoo johtotason henkilöitä koskevia päätöksiä sekä tärkeitä operatiivisia päätöksiä. Toimitusjohtaja valvoo, että konsernin tytäryhtiöissä toimitaan emoyhtiön etujen mukaisesti ja toteutetaan konsernin strategiaa. Konsernin johtoryhmä toteuttaa liiketoiminnan ohjausta ja hallinnon valvontaa konsernin päivittäisessä toiminnassa.

Konsernissa on määritelty selkeät valtuudet sekä investointien että henkilöstöä koskevien asioiden hyväksymisestä. Konsernin johtoryhmän päätehtävät ovat:

1. strategia- ja vuosisuunnitelmien käsittely,
2. liiketoiminnan ja talouden valvonta, ja
3. investointien, yritysostojen ja ryhmän kannalta merkittävien toiminnan laajentamis- tai supistamissuunnitelmien käsittely.

SISÄINEN VALVONTA JA TARKASTUS

SISÄINEN TARKASTUS

Sisäisen tarkastuksen tehtävänä on järjestelmällistä lähestymistapaa käyttäen arvioida Trainers' House -konsernin riskienhallinta-, valvonta- sekä johtamis- ja hallinto-prosesseja ja edistää niiden kehittämistä.

Sisäisen tarkastuksen tulee arvioida niitä yrityksen johtamis- ja hallintojärjestelmiin, toimintoihin sekä tietojärjestelmiin liittyviä riskiasemia sekä valvontamenettelyiden riittävyyttä ja tehokkuutta, jotka koskevat:

- taloudellisen ja toiminnallisen tiedon luotettavuutta ja eheyttä
- toimintojen tuloksellisuutta ja tehokkuutta
- omaisuuden turvaamista
- lakien, määräysten ja sopimusten noudattamista.

Sisäinen tarkastus voi kohdistua kaikkiin Trainers' Housen yksiköihin ja toimintoihin. Hallitus vastaa siitä, että sisäisen tarkastus on tarkoituksenmukainen ja voi toimia riippumattomasti.

SISÄPIIRI

Trainers' House soveltaa Nasdaq OMX Helsingin sisäpiiri-ohjetta. Trainers' House -konsernissa ns. suljettu ikkuna (aika ennen tulostiedotteiden julkistamista, jona pysyvät sisäpiiriläiset eivät käy kauppaa yhtiön osakkeilla) on 21 vuorokautta. Trainers' Housen sisäpiiriohjeisto edellyttää, että pysyvät sisäpiirirekisteriin kuuluvat ilmoittavat etukäteen kaupankäyntiaikeistaan yhtiön sisäpiirivastaavalle. Ohjeisto suosittelee hankkimaan yhtiön osakkeita vain pitkäaikaisiksi sijoituksiksi ja ajoittamaan mahdollisen kaupankäynnin yhtiön osakkeella mahdollisimman pian

osavuosi- ja tilinpäätöskatsausten julkistamisen jälkeen.

Säännöllisten rajoitusten ohella yhtiö asettaa tarvittaessa hankekohtaisia kaupankäyntirajoituksia, joissa merkittävään osakkeen arvoon mahdollisesti vaikuttaviin hankkeisiin (kuten yrityskaupat) ja niiden suunnitteluun ja valmisteluun osallistuvat henkilöt merkitään hankekohtaisiksi sisäpiiriläisiksi. Trainers' House seuraa sisäpiiriin kuuluvien henkilöiden kaupankäyntiä säännöllisesti ja järjestää koulutusta sisäpiiriasioissa.

Trainers' Housen julkiseen sisäpiiriin kuuluvat hallituksen jäsenet, toimitusjohtaja, talousjohtaja sekä päävastuullinen tilintarkastaja. Trainers' House pitää pysyvää ei-julkista sisäpiirirekisteriä yhtiön palveluksessa olevista tai muun sopimuksen perusteella yhtiölle työskentelevistä henkilöistä, jotka asemansa tai tehtäviensä johdosta saavat säännöllisesti sisäpiirintietoa. Yhteensä konsernin pysyvien sisäpiiriläisten määrä on vajaat 25 henkilöä.

Trainers' Housen sisäpiirivastaava on talousjohtaja Mirkka Vikström. Sisäpiirirekisteriä ylläpidetään Euroclear Finland Oy:n SIRE-järjestelmässä.

RISKIENHALLINTA

Trainers' House pyrkii omistaja-arvon kasvattamiseen lainsäädännön ja yhteiskunnallisten velvoitteiden asettamissa puitteissa.

Trainers' House jakaa liiketoimintaan, tulokseen ja pörsiarvoon vaikuttavat riskitekijät viiteen pääkategoriaan: Markkina- ja liiketoimintariskit, henkilöstöön liittyvät riskit, teknologia- ja tietoturvariskit, rahoitusriskit sekä juridiset riskit.

Muiden riskien haitallista vaikutusta vastaan Trainers' House on pyrkinyt suojautumaan kattavilla vakuutus sopimuksilla. Näitä ovat esimerkiksi lakisääteiset vakuutukset, vastuu- sekä omaisuusvakuutukset ja oikeusturvavakuutukset. Vakuutusten kattavuus, vakuutusarvot sekä omavastuut tarkistetaan vuosittain yhdessä vakuutusyhtiön kanssa.

Alla esiteltävä selostus mahdollisista riskeistä ei ole kattava. Trainers' House tekee operatiiviseen toimintaansa liittyen jatkuvaa riskikartoitusta ja pyrkii suojautumaan tunnistetuilta riskitekijöiltä parhaalla mahdollisella tavalla.

RAPORTOINTI- JA OHJAUSJÄRJESTELMÄT

Konsernissa on liiketoiminnan tehokkaan seurannan edellyttämät raportointijärjestelmät. Sisäinen valvonta kytkeytyy yrityksen visioon, strategiaan tavoitteisiin ja niiden pohjalta asetettuihin liiketoiminnallisiin tavoitteisiin. Liiketoiminnan tavoitteiden toteutumista ja konsernin taloudellista kehitystä seurataan kuukausittain koko konsernin kattavan ohjausjärjestelmän avulla. Olennaisena osana ohjausjärjestelmää toteumatiedot ja ajantasaiset ennusteet käydään läpi kuukausittain konsernin johtoryhmässä. Ohjausjärjestelmä sisältää mm. kattavan myynnin raportoinnin, tuloslaskelman, rullaavan liikevaihto- ja tulosten sekä toiminnalle tärkeitä tunnuslukuja.

MARKKINA- JA LIIKETOIMINTARISKIT

Trainers' House on asiantuntijaorganisaatio. Markkina- ja liiketoiminnan riskit kuuluvat liiketoimintaan ja niiden suuruutta on vaikea määrittää. Tyypilliset riskit tällä alueella liittyvät esimerkiksi yleiseen taloudelliseen kehitykseen, asiakasjakaumaan, teknologiavalintoihin, kilpailutilanteen kehittymiseen sekä henkilöstökulujen kehitykseen.

Riskejä hallitaan tehokkaalla myynnin, henkilöresurssien sekä liikekulujen suunnittelulla ja säännöllisellä seurannalla, mikä mahdollistaa nopeat toimenpiteet olosuhteiden muuttuessa.

RAHOITUSRISKIT

Trainers' Housen rahoitusriskien hallinnan tavoitteena on turvata oman ja vieraan pääoman ehtoisen rahoituksen

saatavuus kilpailukykyisin ehdoin sekä vähentää markkinoiden haitallisten liikkeiden vaikutuksia yhtiön toiminnassa.

Rahoitusriskit on jaettu neljään kategoriaan, joita ovat maksuvalmius, korkoriskit, valuuttariskit sekä luottoriskit. Jokaista riskiä seurataan erikseen. Maksuvalmiusriskiä vähennetään riittävillä kassavaroilla, sitovilla luottolimiiteillä ja saatavien tehokkaalla perinnällä. Korkoriskiä hallitaan vaihtuva- ja kiinteäkorkoisten lainojen suhteella. Lisäksi voidaan käyttää koronvaihtosopimuksia tai muita johdannais sopimuksia. Valuuttariskit ovat vähäisiä, koska Trainers' House toimii pääasiallisesti euromarkkinoilla.

HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT

Trainers' Housen menestys asiantuntijaorganisaationa riippuu sen kyvystä houkutella ja pitää palveluksessaan osaavaa henkilökuntaa. Henkilöstöriskkejä hallitaan kilpailukykyisen palkan lisäksi kannustusjärjestelmillä ja panostuksilla henkilöstön koulutukseen, uramahdollisuuksiin sekä yleiseen viihtyvyyteen.

TEKNOLOGIA- JA TIETOTURVARISKIT

Teknologia on keskeinen osa Trainers Housen liiketoimintaa. Teknologiariskeihin kuuluvat mm. toimittajariski, sisäisiin järjestelmiin liittyvät riskit, teknologiamuutosten tuomat haasteet sekä tietoturvariskit. Riskejä vastaan suojaudutaan pitkäjänteisellä yhteistyöllä teknologiatoimittajien kanssa, asianmukaisilla tietoturvajärjestelmillä, henkilöstön koulutuksella ja säännöllisillä tietoturva-auditoinneilla.

JURIDISET RISKIT

Trainers' Housen juridiset riskit painottuvat pääosin yhtiön ja asiakkaiden välisiin sopimussuhteisiin. Tyypillisimmillään ne liittyvät toimitusvastuuseen ja immateriaalioikeuksien hallintaan.

Sopimussuhteen ulkopuolisista vastuukysymyksistä keskeisimpiä ovat immateriaalioikeuksiin liittyvät riskit. Sopimuksiin ja immateriaalioikeuksiin liittyvien riskien hallitsemiseksi yhtiössä on sisäinen sopimusmenettelyohjeisto. Yhtiön käsityksen mukaan sopimusriskit eivät poikkea tavanomaisesta.

SIJOITTAJILLE

SIJOITTAJILLE

KALENTERI 2013

Trainers' House Oyj:n varsinainen yhtiökokous pidetään torstaina 19.3.2013 klo 12.00.

Vuoden 2013 osavuositarkastukset julkaistaan seuraavasti:

- 14.2.2013, klo 8:30
Tilinpäätöstiedote 2012
- 18.4.2013, klo 8:30
Osavuositarkastus 1.1.-31.3.2013
- 1.8.2013, klo 8:30
Osavuositarkastus 1.1.-30.6.2013
- 24.10.2013, klo 8:30
Osavuositarkastus 1.1.-30.9.2013

HALLITUKSEN ESITYS OSINGONJAOSTA

Tilinpäätöksen 31.12.2012 mukaan emoyhtiön jakokelpoinen oma pääoma on -0,8 milj. euroa. Hallitus esittää 19.3.2013 kokoontuvalle varsinaiselle yhtiökokoukselle, että yhtiön ylikurssirahastoa alennetaan 0,8 milj. eurolla emoyhtiön tappioiden kattamiseen. Emoyhtiön ylikurssirahasto ennen tappioiden kattamista on 5,4 milj. euroa. Hallitus esittää yhtiökokoukselle, että vuodelta 2012 ei jaeta osinkoa.

YHTIÖTÄ SEURAAVAT ANALYYTIKOT

Saamiemme tietojen mukaan seuraavat analyytikot laativat oma-aloitteisesti analyyskejä Trainers' Housesta:

E. Öhman J:or Fondkommission AB
Teemu Vainio

puh. 09 8866 6038
teemu.vainio@ohmangroup.fi

Nordea Pankki Oyj
Pasi Väisänen

puh. 09 165 59943
pasi.vaisanen@nordea.com

YHTEYSTIEDOT

Mirkka Vikström, talousjohtaja, puh. 050-376 1115,
sähköposti: mirkka.vikstrom@trainershouse.fi

ESPOO

Trainers' House Oyj
Niittymäentie 7
02200 Espoo

Puh. 0306 888 500

SIJOITTAJILLE

Vastaava tuottaja: **Antti Aho**

Projektin koordinointi: **Riikka Henttonen**

Visuaalinen suunnittelu ja toteutus: **Ville Launiala**

Valokuvat: **Max Henttu**

Tiimi: **Mirkka Vikström, Katriina Juntunen, Arja Kokkarinen**

Kiitos asiakkaillemme, ilman teitä tämä ei olisi mahdollista.

Copyright © 2013 Trainers' House



REDAUX