



TRAINERS'
HOUSE

VUOSIKERTOMUS
2016

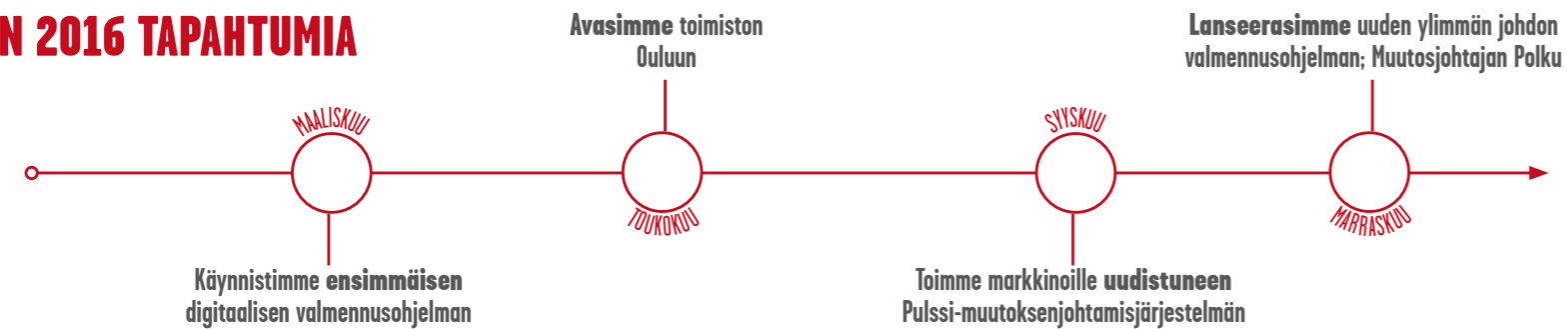
TRAINERS' HOUSE

VUOSIKERTOMUS 2016

SISÄLTÖ

5	OLEMME MUUTOSYHTIÖ	22	ASIAKKAAMME KERTOVAT	47	TULEVAISUUDEN TYÖPAIKKANA TRAINERS' HOUSE	54	HALLINTO- JA OHJAUSJÄRJESTELMÄ
7	TOIMITUSJOHTAJALTA	24	CASE: DNA LISÄÄ VOIMAVAROJA UUSIIN ASIAKKUUKSIIN JA MAHDOLLISUUKSIIN	48	TYÖYHTEISÖMME	56	JOHTAMINEN
8	ARVOMME	26	CASE: LÄHITAPIOLA ASIAKKAAN ÄÄNI MUUTOKSEN TUKENA	50	YRITTÄJÄKUMPPANIMME	58	TOIMITUSJOHTAJA
9	STRATEGIAMME	28	CASE: LUMENE MY WHEEL OF LIGHT	52	TRAINERS' HOUSE GROWTH ACADEMY	59	HALLITUS
10	NÄIN LUOMME ARVOA	30	CASE: ABB, MARINE & PORTS KOHTI MAAILMANLUOKAN ASIAKASKOKEMUSTA			62	HALLITUKSEN TYÖJÄRJESTYS
14	PALVELUMME YRITYKSILLE	32	CASE: FORENOM TOUCHPOINTS - YHDESSÄ, YSTÄVÄLLISIN, YKSINKERTAISIN			63	SISÄINEN VALVONTA
16	VALMENNUSIA AMMATTILAISILLE	34	CASE: TIKON LISÄÄ TUNNETTUUTTA JA MYYNTIÄ			64	SISÄINEN TARKASTUS
19	RATKAISUJA MYYNNILLE JA MARKKINOINNILLE	36	CASE: BAUER MEDIA 16 VUODEN MATKA			66	SIOITTAJILLE
20	PULSSI-MUUTOKSEN JOHTAMISJÄRJESTELMÄ	38	CASE: PIRKANMAAN OSUUSKAUPPA 40 MILJONAA MAHDOLLISUUTTA				
		40	CASE: METSÄ FOREST PALVELEVASTA MYYVÄKSI				
		42	CASE: VITA LÄÄKÄRIASEMA LÄMMIN MUISTIJÄLKI				
		44	CASE: LASSILA & TIKANOJA NOSTETTA ASIAKASKOKEMUKSEEN JA UUSIIN ASIAKKAIISIIN				

UUODEN 2016 TAPAHTUMIA



OLEMME MUUTOSYHTIÖ

Trainers' House on muutosyhtiö. Asiakkaamme käyttävät meitä oman strategiansa nopeammassa, tuloksetkaammassa ja todennäköisemmässä toteuttamisessa.

Asiakkaamme luottavat osaaviin ja asiakaskeskeisiin ihmisiimme, toimiviin työkaluihimme ja moderneihin menetelmiimme.

Työtämme mitataan asiakkaan saavuttamalla tuloksilla. Todenrettavia tuloksia saavutetaan parhaiten saamalla yrityskulttuuri tukemaan tavoitteita.

TRAINERS' HOUSE

Trainers' House on perustettu vuonna 1990 ja sen palveluksessa oli vuoden 2016 päättyessä kokopäiväisiksi muutettuna 96 henkilöä. Yhtiön toimipisteet sijaitsevat Espoossa ja Oulussa. Vuonna 2016 teimme toimeksiantoja 23 maassa.

Trainers' Housen vuoden 2016 liikevaihto oli 8,8 miljoonaa euroa ja liiketulos 1,0 miljoonaa euroa, 11,1 % liikevaihdosta.

PITKÄN AIKAVÄLIN TAVOITTEET

Yhtiön pitkän aikavälin tavoitteena on kannattava kasvu.

OSINKOEHDOTUS

Hallitus esittää, että tilikaudelta 2016 ei jaeta osinkoa.

TIETOJA OSAKKEESTA

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

Tilikauden päättyessä yhtiön osakekanta oli 106 737 062 osaketta ja rekisteröity osakepääoma oli 880 743,59 euroa.

Toimintavuonna 2016 yhtiön osakkeiden vaihto Helsingin pörssissä oli 46,9 milj. osaketta, 43,9 % osakkeiden lukumäärästä (vuonna 2015 29,0 milj. osaketta, 27,1 %) ja 5,4 milj. euroa (1,8 milj. euroa). Ylin noteraus oli 0,14 euroa (0,13 euroa), alin 0,07 euroa (0,03 euroa) ja päätöskurssi 0,13 euroa (0,07 euroa). Painotettu keskimurssi oli 0,12 euroa (0,06 euroa). Osakekannan markkina-arvo katsauskauden päätöskurssilla 31.12.2016 oli 13,9 milj. euroa (7,5 milj. euroa).



Jari Sarasvuo
Trainers' House
perustaja

Arto Heimonen
Toimitusjohtaja

TOIMITUSJOHTAJALTA TÄHTÄÄMME RIVAKKAAN TEKEMISEN MUUTTAMISEEN

Vuonna 2016 tapahtui käänne vaikeiden vuosien jälkeen. Liikevaihdon kasvu oli 28 %. Liikevoitto nousi 1,0 miljoonaan euroon. Liiketoiminnan rahavirta vahvistui 1,7 miljoonaan euroon. Konsernin rahavarat olivat vuoden 2016 lopussa 2,8 miljoonaa euroa. Yhtiö on nettovelaton.

Käänteeseen mahdollistivat luonnollisesti meihin luottaneet asiakkaat. Suurkiitos asiakkaille, joista niin moni toteutti onnistuneesti omaa käännettään.

Markkinointia, valmennusta ja sähköisiä työkaluja yhdistävien muutoksen tuen palveluiden kysyntä kasvaa. Pilottoimme asiakasprojekteissa uudenlaista, aikaisempaa vaikuttavampaa muutostukea. Kokemukset olivat rohkaisevia.

Yhtiö lanseerasi katsauskaudella myös ensimmäiset digitaaliset valmennusohjelmat. Valmennuksen digitalisoituminen merkitsee asiakkaille kustannustehokkuutta ja korkeampaa arvoa. Trainers' Houselle tämä mahdollistaa myynnin kustannuksen alenemisen sekä pitkällä aikavälillä mahdollisuuden parantaa toiminnan kannattavuutta. Panostamme digitaalisiin sisältöihin ja markkinointiin myös kuluvalle kaudella.

Trainers' House uudisti kokonaan Pulssi-muutoksenjohtamisjärjestelmän. Mobiili Pulssi mahdollistaa tekemisen muutoksen seuraamisen lähes reaaliajassa. Pulssin avulla saadaan selville, muuttuuko kriittinen käyttäytyminen arjen työssä. Pulssi on myös media, jonka avulla muutokset ja digitaalinen sisältö voidaan viestiä innostavasti.

Yhtiö perusti uuden markkinointipalveluiden yksikön Ouluun. Lisäämme panostusta seuraavan tekijä sukupolven rakentamiseen. Jatkamme myös yrittäjäkanavan laajentamista koko Suomeen. Siten palvelumme ovat aktiivisesti tarjolla koko maassa.

Maailmanlaajuisen johtajatutkimuksen mukaan toimitusjohtajat globaalisti odottavat seuraavan kolmen vuoden aikana tapahtuvan toimintaympäristön muutoksia enemmän kuin edeltävinä 50 vuotena. Saman signaalin saamme asiakasyritystemme johdolta. Asiakkailamme on siis tarve viedä muutokset läpi ketterästi ja varmasti. Toimeenpano on kriittinen strategiavaihe. Onnistuneelle ihmisten ja muutoksen johtamiselle sekä toimeenpanokykyville on tarvetta enemmän kuin ikinä.

Trainers' House tähtää asiakasprojekteissa tunnelman tukemaan, rivakkaan tekemisen muuttamiseen. Olennaista on tunnistaa tarvittava kriittisen käyttäytymisen muutos niin asiakastyössä, yhteistyössä kuin johtamisessakin.

Tuemme asiakkaita halutun tekemisen käynnistämässä, kiihdyttämässä ja juurruttamisessa. Kirkkaat prioriteetit ja läpivientimetodiikka ennakoivat onnistumista. Yhteiseen seikkailuun, tekemiseen ja oppimiseen kutsuva tarina ja onnistunut muutosviestintä ovat tärkeitä työkaluja kulttuurin muuttamisessa. Muutos onnistuu parhaiten hyödyntämällä useita samanaikaisia johtamisen vipuja.

Trainers' Housessa on uskomaton henkilöstö. Vuonna 2014 yhtiön elinkelpoisuus kyseenalaistettiin. Nyt yhtiö on nettovelaton. Nöyrät kiitokset kollegoille.

Arto Heimonen

ARVOMME

Trainers' House on voimakkaasti arvojohdettu yritys. Haluamme, että arvomme ovat työssämme arjen jokapäiväisiä valintoja. Arvomme auttavat meitä ja asiakkaitamme tekemään strategiasta totta. Kulttuurimme on työyhteisömme ydin.

ROHKEUS

on työyhteisössämme sitä, että emme kainostele vaikeiden asioiden läpikäymistä.

Teemme sen työn, mikä toimeksiantajamme menestymiseksi on tehtävä.

NOPEUS

on meille itseisarvo. Emme hosi, mutta haluamme työskennellä ripeästi ja silti huolellisesti. Kokemuksesta tiedämme, että tekemisen lykkääminen tuhoaa tuloksia.

IHMINEN

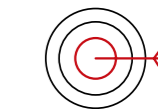
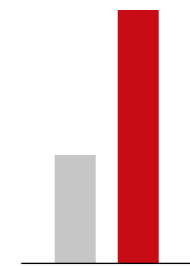
on arvojemme ytimessä. Teemme töitä asiakasyrityksissämme työskentelevien ihmisten kanssa ja heidän arjestaan käsin.

TULOS

kuuluu työhömmö. Todennetut tulokset antavat asiakkaillemme syyntä tehdä yhteistyötä kanssamme. Todennetut asiakastulokset antavat meille tarkoituksen jatkaa työtämme.

KASVU

on tavoitteemme. Haastamme itsemme ja asiakkaamme parempiin suorituksiin ihmisinä, ammattilaisina ja yrityksinä.



VISIONimme

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



MISSIONimme

Missiomme on auttaa ihmistä toteuttamaan ja rakastamaan yhteistä tarinaa niin että tärkeimmästä tekemisestä tulee totta. Innostuneet ihmiset ja todennettavat asiakastulokset ovat tekemisemme mittarit.



STRATEGIAMME

Strategiamme perusta on olla vahva yhtiö kotimarkkinassa. Tämän mittareina ovat kasvavirta ja todennetut asiakastulokset. Toinen strateginen painopisteemme on tuotekehittää ja rakentaa uusia kasvun konsepteja sekä uusia ansaintamalleja. Tärkeimpiä panostuksia ovat muutoksenjohtamisjärjestelmät ja digitaaliset valmennusohjelmat. Strategiamme kolmannessa vaiheessa kansainvälistymme, asiakkaidemme kanssa ja kautta.

NÄIN LUOMME ARVOA

TYÖMME YTIMESSÄ ON IHMINEN

Uskomme, että ihmisten väliset kohtaamiset ovat ratkaisevia strategian toteutumisessa. Autamme asiakastamme toteuttamaan parempia kohtaamisia. Ne ohjaavat ihmisiä tekemään sekä oman että yhtiön menestymisen kannalta oikeita asioita.

Me työskentelemme toimeksiantajamme todellisuudesta käsin, emme idealistisesta täydellisyydestä tai omasta maailmastamme.

INNOSTUNEITA IHMISIÄ, TODENNETTAVIA TULOKSIA

ASTU TRAINERS'HOUSEN
MUUTOSMATKALLE

LÄHTÖKOHTANA STRATEGISET TAVOITTEET & KULTTUURI

Autamme asiakkaitamme menestymään
muuttuvassa maailmassa.

Räätilöimme muutoshankkeen asiakkaan
maailmasta käsin ja toteutamme sen
yhdessä asiakkaan kanssa.



1. KIRKASTUS

ANALYSOINTI

Tunnistamme lähtötilanteen ja strategian kannalta
tärkeimmät tekemiset. Samoin tunnistamme mahdolliset
kulttuuriset esteet tai onnistumista tukevat tekijät.

SIMULOINTI

Testaamme ja priorisoimme tekemisen muutosten
vaikutuksia tuloksiin. Simuloimme eri vaihtoehtoja
Vaikutuskartan avulla yhdessä johdon ja
työntekijöiden kanssa.



30-100 pv

KONSEPTOINTI

Viimeistelemme muutuskonseptin
ja muutosta tukevan johtamisjärjestelmän.

100-300 pv

2. KIIHDYTYKSI

MUUTOSTARINA

Kirkastamme ja viestimme puhuttelevan
muutostarinan työntekijöille ja asiakkaille.

VALMENNUS

Vahvistamme esimiesten ja
työntekijöiden taitoja ja ajattelua.

PULSSI

Varmistamme, että tärkeimmistä
tekemisistä tulee totta viikkotasolla
ja yksilötasolla. Teemme muutoksen
etenemisestä läpinäkyvää.

OPERAATIOKESKUS

Visualisoimme etenemisen tilanne-
kuvan, mittaamme muutosta ja
tuemme johtoa läpiviennissä
säännöllisesti.



Pulssi on muutoksen varmistava johtamisjär-
jestelmä. Pulssin avulla tekemisen muutosta voi
johtaa viikkotasolla avoimesti ja osallistavasti.
Jokainen näkee ovatko sovitut asiat menneet
käytäntöön. Käyttäjät saavat muiden toiminnasta
ideoita ja vinkkejä omaan toimintaansa. Pulssin
avulla voi antaa välitöntä palautetta ja johto voi
seurata reaaliaikaisesti muutoksen etenemistä.



3. JUURRUTUS

AKTIVOINTITEOT

Muutostukitimme virittää säännöllisesti
henkilöstön ja kerää johdolle tärkeää tietoa
muutoksen toteutumisesta.

MARKKINOINTITEOT

Asiakkaalle tehtävät markkinointiteot
vauhdittavat ja varmistavat muutosta.

DIGITAALISET SISÄLLÖT

Videovalmennukset ja muu viestintätuki
antavat ideoita ja inspiraatiota
tärkeimmän tekemisen toteuttamiseen.

TILANNEKUVA

Kokoamme johdolle säännöllisesti
tilannekuvan asiakkaista, henkilöstöstä
ja muutoksen etenemisestä.



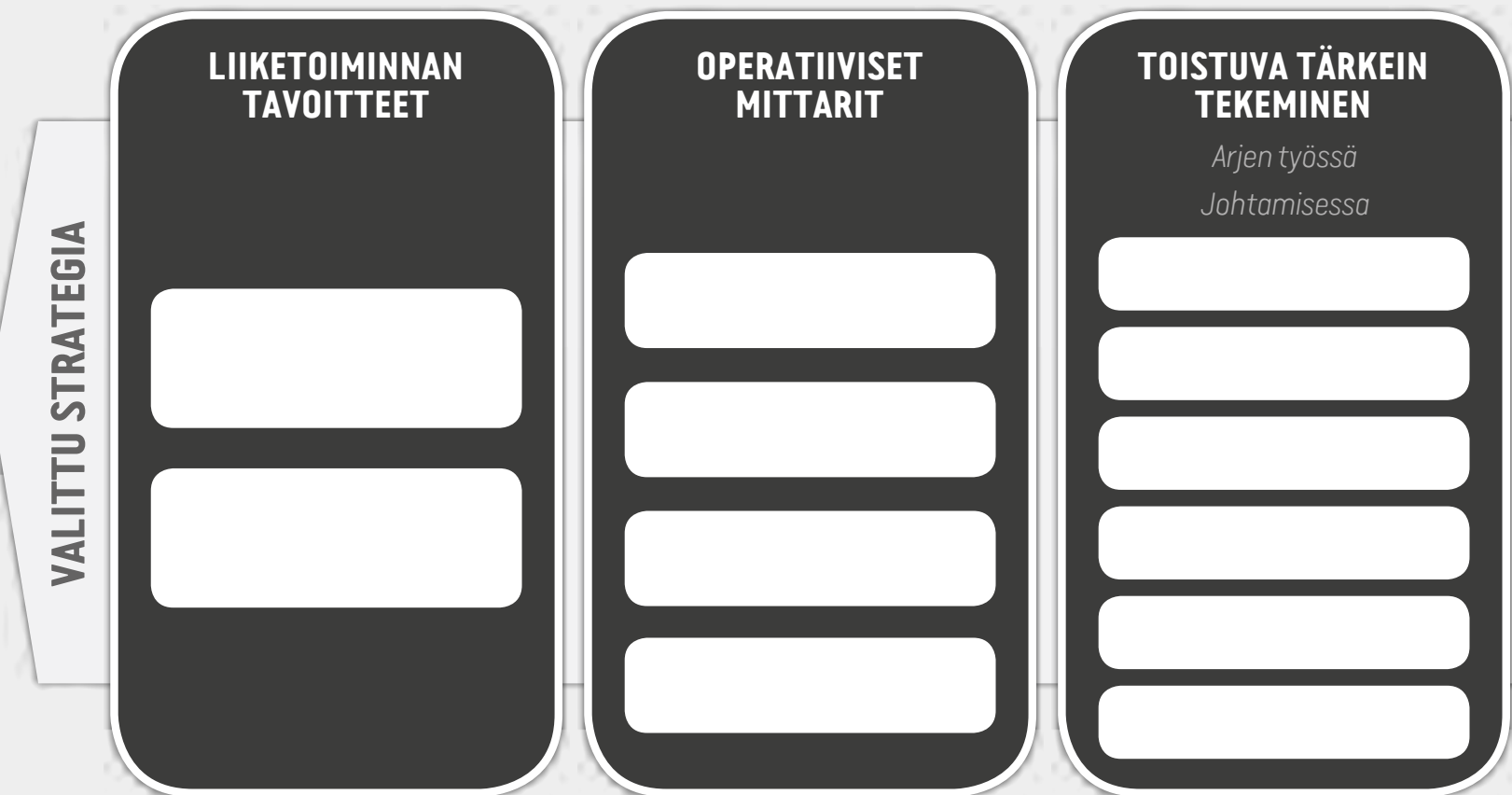
LOPPUTULEMANA INNOSTUNEET IHMISET & TODENNETTAVAT TULOKSET

Tärkein arvomme on ihminen ja haluamme, että
asiakkaidemme ihmiset onnistuvat. Yhteistyön
lopuksi todennamme aikaansaadun muutoksen
tunnelmassa, tekemisessä ja tuloksissa.

300-1000 pv

TUNNISTA TÄRKEIN TEKEMINEN VAIKUTUSKARTAN AVULLA

PURA STRATEGIA AUKI ARJEN TEKEMISEKSI



TEKEMISEN MUUTOS NÄKYVÄ TULOKSISSA

TÄRKEIMMÄSTÄ TEKEMISESTÄ TOTTAA

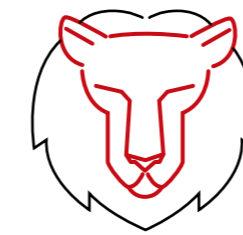
PALVELUMME YRITYKSILLE



MYNNIN JA MYYJIEN JOHTAMINEN

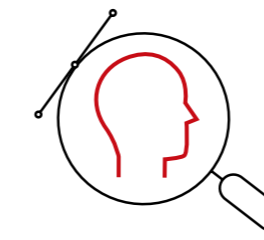
Syvähaastattelimme vuonna 2016 yli 100 päättäjää. Halusimme tietää, miten asiakkaamme kokevat työmme ja millaisiin tarpeisiin he meiltä tukea tarvitsevat. Saimme erityistä kiitosta muutoksen läpiviennin ja tukemisen metodiikastamme. Samoin asiakkaamme arvostivat hyvällä asenteella työskenteleviä ihmisiämme, huolellistataustatyötämme ja toimivaa projektointiamme.

Vahvistamme asiakkaidemme myyntiä ja myyntiorganisaatiota parantamalla myyjien johtamista ja nostamalla myyjien osaamista ja tavoitteellisuutta. Myyjien sisäinen palo omaa työtään kohtaan on ratkaisevaa tulosten saavuttamisen kannalta. Innostunut myyjä myy aina paremmin.



ESIMIESTYÖN PARANTAMINEN

Paramme yleistä työhyvinvointia ja tehostamme yrityksen toimintaprosesseja kehittämällä johtamista ja esimiestyötä. Keskitymme erityisesti arjen lähi-esimiestyön muutoksen läpiviennin.



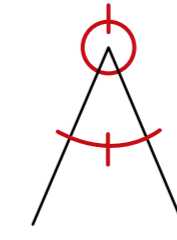
PALVELUMUOTOILU

Asiakkaan kokemus on aina emotionaalinen. Asiakaskokemusta voidaan parantaa palvelumuotoilun analyttisen työskentelyprosessin avulla. Palvelumuotoilussamme yhdistyy liiketoiminnan tavoitteet, työntekijöiden arki, järjestelmät ja asiakkaan kokemus.



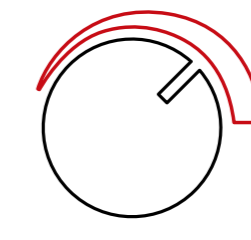
STRATEGIAN KIRKASTAMINEN JA JALKAUTUS

Asiakkaamme kirkastavat kanssamme strategiaansa ja haluavat tukea sen toteuttamiseen. Strategian jalkautus on onnistunut vasta silloin, kun arjen tekeminen muuttuu uutta suuntaa tukeväksi. Kirkaaseen ja tarinalistettuun strategiaan henkilöstön on helpompi sitoutua.



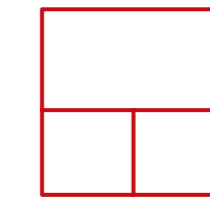
KULTTUURIN MUUTTAMINEN

Tuemme asiakkaidemme yrityskulttuurin muutosta. Yrityksen kulttuuri lopulta ratkaisee strategian toteutumisen. Kun yhteiset arvot, asenteet ja ajattelumallit tukevat strategiaa ja organisaation rakennetta, muutos tapahtuu nopeammin, varmemmin ja tuloksekkaammin.



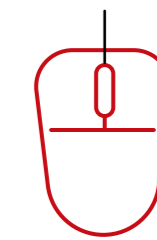
TUOTANNON TEHOSTAMINEN

Suuri osa asiakkaistamme tietää, miten tuotantoa tulisi tehostaa. Me autamme heitä toteuttamaan tämän muutoksen sekä ylläpitämään ja mittaamaan uutta tavoiteltavaa käyttäytymistä. Haluttu tehostaminen täytyy olla mitattavissa ensimmäisestä viikosta lähtien, ei kvartaalin lopuksi.



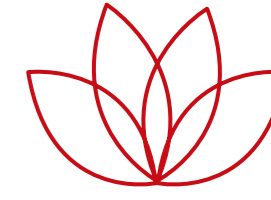
MYNNIN JA MARKKINOINNIN ULKOISTUS

Toimitamme tarvittaessa asiakkaillemme koko myynnin alkuvaiheen palveluna. Ylläpidämme asiakkaillemme markkinointiautomaation ratkaisuja ja rakennamme asiakkaallemme outbound-toimintoja. Tuemme myyjä erityisesti prospektoinnissa sekä kontaktoinnissa. Vuokraamme myös henkilöitämme asiakkaille.



INTEGROIDUT PALVELUT

Uusissa palveluissamme yhdistämme digitaalisia työkaluja ja palveluosaamista asiakkaidemme toimeksiantojen toteuttamiseksi. Integroimme palvelua markkinoinnin automaatioon, sisäisiin ja ulkoisiin digitaalisiin viestintäjärjestelmiin ja muutosten tuen järjestelmiin.



TYÖHYVINVOINTI

Autamme asiakkaitamme työhyvinvoinnin johtamisessa, työkyvyn ylläpitämisessä sekä fyysisen hyvinvoinnin tukemisessa. Asiakkaamme käyttävät yhteistyömme mittareina johtamiskäytäntöjen toteutumista, esimiespalautetta, sairauspoissaolojen vähentymistä ja niihin liittyvien kustannusten laskua sekä tiimien tuottavuutta ja henkilöstötyytyväisyyden kasvua.

VALMENNUSKSI AMMATTILAISILLE

Vuonna 2016 lanseerasimme uuden Muutosjohtajan Polku-ohjelman. Uuteen ohjelmaan on tiivistetty yli 20 vuoden kokemuksemme muutoksen johtamisesta. Vastasimme myös asiakkaidemme toiveisiin ja lanseerasimme kaksi digitaalista valmennusohjelmaa; Myynnin Valmennus- ja Vahva Esimies valmennusohjelman.

Me Trainers' Housella uskomme jokaisen työntekijän piilevään potentiaaliin ja mahdollisuuksiin kasvaa ihmisenä ja ammattilaisena. Tehtävämme valmentajina on auttaa ihmistä valjastamaan potentiaalinsa ja muuttaa se arjen tekemiseksi ja tuloksiksi.



MUUTOSJOHTAJAN POLKU

Muutosjohtajan Polku on kahdeksan kuukauden ohjelma johtajille, esimiehille ja yrittäjille. Valmennus tarjoaa syvällistä ymmärrystä johtamisesta ja muutoksen läpiviennistä, ideoita ja tukea kasvuhaluissa porukassa sekä valitun, sinulle tärkeän muutoksen vauhdittamista. Ohjelmaan kuuluu kolme intensiivijaksoa, kolme päivävalmennusta, joihin saat ottaa mukaan vieraan, henkilökohtaista sparrausta vaikuttamisen harjoituksia sekä kuntotestit ja -ohjausta valmennusohjelman alussa ja lopussa. Osallistuja saa ohjelman ajaksi myös Pulssi-muutoksenjohtamisjärjestelmän käyttöön.



DIGITAALINEN VAHVA ESIMIES VALMENNUSOHJELMA

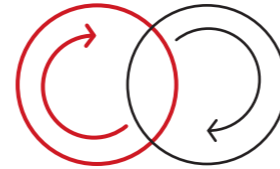
Valmennuksessa opiskellaan esimiestyön perusteita. Esimiestyöhön liittyy paljon odotuksia sekä johdolta, että alaisilta. Valmennuksen kahdeksan jakson aikana saat perustiedot, työkaluja sekä inspiraatiota tehtävissäsi onnistumiseen.

”Valmennusohjelma opetti minulle uuden tavan tehdä omasta työkentelystä systemaattisempaa ja hyödyntämään entistä paremmin oikeita työkaluja. Sain uusia ajatuksia ja konkreettisia toimenpite-ehdotuksia esimerkiksi ihmisten johtamiseen. Olen pystynyt jakamaan oppeja muillekin yritys-sämme. Suosittelen valmennusta muillekin, myös pienemmille yrityksille!”

Dana Pikkarainen, Sister Inc

”Lähdin mukaan koska oma myyntivastuuni on lisääntynyt. Olin aluksi hieman skeptinen ja mietin jäisikö valmennus vain yleiselle myyntifilistelyn tasolle. Valmennus oli kuitenkin hyvää, sillä sain konkreettisia keinoja ja apuja myyntityöhön. Parhaat eväät itselleni olivat keinot myyntityön jäsentämiseen ja omaan ajankäyttöön. Suosittelen valmennusta ehdottomasti muillekin. Tämä maksaa itsensä nopeasti takaisin!”

Olli Jokinen, Sito Oy



MYyntIJOHDON VALMENNUSOHJELMA

Myyntijohdon Valmennusohjelma on viiden kuukauden mittainen valmennus yrityksen myyntityön tuloksista vastaaville. Ohjelma alkaa syväsukelluksella yrityksen myynnin nykytilaan ja valmennusten myötä osallistuja tunnistaa keinoja kiihdyttää kasvua. Valmennuksesta saa välineitä myynnin systemaattiseen johtamiseen, ihmisten johtamisen taitojen syventämiseen sekä uusia verkostoja muiden myynnin johtamisen ammattilaisten kanssa.



MYNNIN VALMENNUSOHJELMA

Myynnin Valmennusohjelma on suunnattu myyntityötä tekeville, lähtötasosta riippumatta. Kolmen kuukauden aikana osallistuja oppii modernin myyntityön edellytyksiä, myyntimahdollisuuksien tunnistamista ja rakentamista. Ohjelma tarjoaa keinoja varmistaa kaupallinen menestys asiakas-kohtaamisissa sekä asiakkaan systemaattiseen ohjaamiseen kohti päätöksentekoa.

”Digitaalinen Myynnin Valmennus on osoittautunut erinomaiseksi avuksi myyjille ja myynnin johdolle. Omalla aikataululla eteneminen on saanut meillä kiitosta. Kaikki materiaali kulkee sähköisesti mukana ja asioihin voi palata helposti ja nopeasti. Valmennusten myötä myyjämme ovat voineet tarkasti arvioida omaa myyntityötään. Suosittelen digitaalisen Myynnin Valmennusohjelman ottamista osaksi sisäisiä palaverieita!”

Sami Solala, Tikon Oy



DIGITAALINEN MYNNIN VALMENNUSOHJELMA

Valmennus on suunnattu myyntiuraansa aloittaville myyjille sekä kokeneemmille myynnin ammattilaisille. Valmennus mahdollistaa myyntityön ja myyjän identiteetin oppimisen digitaalisten työkalujen, videoiden, materiaalien ja tehtävien avulla. Valmennus sisältää yli kuusi tuntia videoita, yli 100 sivua kirjallista materiaalia sekä 47 tehtävää.

”Olin todella positiivisesti yllättynyt. Valmennus oli käytännöllä-heinen ja auttoi minua biomaan viestiäni päättäjille. Työ minä valmennuksessa teimme on siirrettävissä tuleviin vaikuttajatapaamisiin. Olen erittäin tyytyväinen, että valmistelin esityksen, jota aion käyttää tulevaisuudessa ja että työstimme siitä yhdessä paljon paremman!”

Heikki Nokelainen, Pfizer Oy



ESIINTYMISTAIDON VALMENNUSOHJELMA

Esiintymistaidon Valmennusohjelma on suunniteltu kaikille, joiden työn ytimessä on tavoitteellinen vaikuttaminen. Ohjelma sopii niin johtajille, esimiehille, yrittäjille, myyjille kuin asian-tuntijoillekin. Valmennuksessa keskitytään jokaisen osallistujan viestin perillemenoon ja haluttujen tunnetilojen synnyttämiseen. Osallistuja saa omaan työhönsä liittyviä vinkkejä hyvän esityksen rakentamiseen ja esittämiseen sekä uuden, paremman version yhdestä itselle tärkeästä esityksestä.

TOTEUTAMME MYYNNIN JA MARKKINOINNIN RATKAISUJA VUONNA 2005 PERUSTETUN IGNIS OY:N KAUTTA. PANOSTAMME IGNIKSESSÄ ASIAKAS-KOKEMUKSEEN JA TYÖKULTTUURIIN. VALMENNAMME HENKILÖSTÖÄ TRAINERS' HOUSE GROWTH ACADEMY TYÖ- JA VALMENNUSOHJELMASSA. SEURAAAMME PALVELUMME LAATUA SÄÄNNÖLLISESTI.

ASIAKKAITA
190 KPL

PROJEKTEJA
270 KPL

TARINANKIRKASTUKSIA
211 KPL

84 250
KÄYTYÄ PUHELINKEKUSTELUA

20 355
ASIAKKAILLE SOVITTUA
ASIAKASTAPAAMISTA

483 218
AKTIVITEETTIA

11 880
ASIAKKAILLEMME LÄHETETTYÄ
VIKKORAPORTTIA

45%
HIT RATE
KESKIARVO



*Tapio Salomaa
Trainers' House*

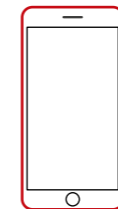
*Maija Myllymäki
Trainers' House*

*Miia Pieniniemi
Trainers' House*

*Puja Mirafitabi
Trainers' House*

*Aki Käyrä
Trainers' House*

RATKAISUJA MYYNNILLE JA MARKKINOINNILLE



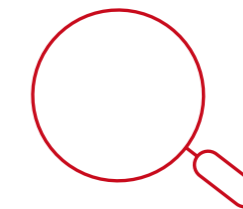
Lasse Lääkäri

Janne Johtaja

Pia Päätjä

Matti Meikäläinen

Mikko Mallikas



UUSIASIAKASHANKINNAN VAUHDITTAMINEN

Olemme erikoistuneet B2B-liiketoimintaan. Sovimme vuosittain yli 20 000 asiakastapaamista. Autamme asiakkaitamme kansainvälistymään järjestämällä myyntimahdollisuuksia myös ulkomaille. Lisäämme erityisesti myyntiprosessiin mitattavuutta.

Tuloksemme perustuvat asiakkaan tarpeen ymmärtämiseen sekä taitavaan kontaktointiin.

PÄÄTTÄJIEN PROSPEKTOINTI

Autamme asiakkaitamme potentiaalisten yritysten ja päättäjien tunnistamisessa. Tuotamme asiakkaillemme laadukkaita prospektilistoja yhdessä määriteltujen kriteerien mukaan.

Järjestämme asiakkaillemme myös prospektointityöpajoja, joissa etsimme yhdessä potentiaalisia asiakkaita ja jaamme oppimme laadukkaaseen päättäjähakuun.

TEKEMISEN AUDITOINNIT

Toteutamme asiakkaillemme syvähaastatteluja haluttuihin kohderyhmiin. Myynnin laadun auditoinneissa selvitämme myyntitapaamisten onnistumiset ja kehityskohteet.

Auditoimme myös johtamis- ja esimiestyötä.

RÄÄTÄLÖIDYT RATKAISUT

Autamme asiakkaitamme markkinakartoituksissa, chat-palveluiden ylläpidossa, tilaisuuksien kutsusoitoissa sekä markkinoinnin automaation hyödyntämisessä liidituotannossa. Vuokraamme henkilöitämme asiakkaille markkinoinnin toimenpiteisiin ja messuille.

MUUTOSTUKITIIMIT

Muutostukitiimit työskentelevät osana asiakkaidemme strategisten hankkeiden läpivientiä varmistamalla ja vauhdittamalla haluttua muutosta. Muutostuki huolehtii, muistuttaa ja auttaa asiakasta aktivointisitoilla ja jakamalla ideoita sekä oppeja Pulssi-muutoksenjohtamisjärjestelmässä. Tiimi kerää arvokasta tietoa muutoksen etenemisestä johdolle ja vastavuoroisesti välittää johdolta tärkeitä viestejä henkilökunnalle.

PULSSI

ME OLEMME JOKAPÄIVÄISET TEKOMME



Vuonna 2016 uudistimme Pulssi-muutoksenjohtamisjärjestelmän. Ydintoiminnallisuudet säilyivät ennallaan. Käyttökokemus, nopeus ja vakaus siirrettiin seuraavalle tasolle.

Pulssi on rakennettu auttamaan työntekijää, työyhteisöä ja johtoa onnistumaan muutoksen läpiviennissä.

Pulssin avulla jokainen työntekijä voi näkyvästi vaikuttaa omalla työpanoksellaan, toimia osana tuloksekasta tiimiä ja auttaa muita työntekijöitä onnistumaan omissa työssään.

PULSSI VARMISTAA TEKEMISEN MUUTOKSEN VIIKKOTASOLLA

Työyhteisön muutos on totta vasta kun työntekijöiden käyttäytyminen muuttuu uutta suuntaa tukevaksi. Onnistuneessa muutoksessa jokainen työntekijä osallistuu ja oppii omista ja toisten kokemuksista.

Muutos jää helposti arjen kiireiden jalkoihin. Pulssin avulla haluttua tekemisen muutosta johdetaan viikkotasolla avoimesti, läpinäkyvästi ja osallistavasti. Esimies näkee helposti ovatko sovitut asiat menneet käytäntöön ja voi antaa välitöntä palautetta. Johto voi seurata reaaliaikaisesti Pulssin avulla miten muutos kokonaisuudessaan etenee.

Pulssi on riippumaton käyttäjänsä työkuvasta. Asiakkaamme ympäri maailmaa käyttävät Pulssia sujuvasti esimerkiksi asiantuntijatyön, myynnin, esimiestyön, asiakaspalvelun ja tuotannon muutosjohtamisen apuvälineenä.

MONIPUOLINEN MEDIA VIRITTÄÄ TÄRKEIMPÄÄN TEKEMISEEN

Pulssi perustuu 25 vuoden kokemukseemme muutosten läpiviennistä. Sovellus sopii kaikille älypuhelinlustoille ja toimii hyvänä alustana muutosviestinnälle. Pulssiin voi lisätä videoita, kuvia ja muita muutosta tukevia materiaaleja jaettavaksi ja hyödynnettäväksi organisaatiossa.

TÄRKEIMMÄSTÄ
TEKEMISESTÄ TOTTA

MITATTAVUUS

YHTEISÖ

VIIKKOTASON
MUUTOSJOHTAMINEN

LÄPINÄKYVYYYS

TILANNEKUVA
TASKUSSASI

VUOROVAIKUTUS

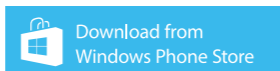
TYTYTYVÄISET ASIAKKAAMME

”Pulssi on tuonut ketteryyttä kommunikointiin ja nostanut aktiivisuustasoa merkittävästi. Henkilöstön yhteisöllisyys on lisääntynyt. Suuressa yrityksessä eri yksiköt ja liiketoimintarajat erottavat ihmisiä toisistaan, Pulssin avulla nämä rajat katoavat. Kaikki raportoivat samassa paikassa ja näkevät toistensa tulokset, joka herättää myös hyväenkiistä kilpailua. Pulssi on helpottanut tiedon jakoa koko porukassa ja tuonut arvointa kulttuuria ja tilivelvollisuutta.”

Antti Niitynpää, Lassila & Tikanoja

”Sovellus haastaa minut säännöllisesti pohtimaan kysymysten kautta, kuinka olen pystynyt edistämään rakentavia ja kilpailuetua tuovia toimintatapoja työssäni.”

Sakari Sorsimo, ABB Marine & Ports



YLI 600
PULSSILLA VARMISTETTUA
STRATEGIAN JALKAUTUSTA

YLI 6 000
HENKILÖKÄYTTÄJÄÄ

VÄHINTÄÄN 25 000
AKTIVITEETTIA VIIKOTTAIN

ASIAKKAAMME KERTOVAT



Katja Gunnelius
Trainers' House

Antti Kiukas
Trainers' House

Sari Saari
Fazer Food Services

Anna Lydman
Trainers' House

FAZER FOOD SERVICES MINUN RAVINTOLANI

Pohjoismaiden johtava ruokapalveluiden toimittaja, Fazer Food Services, tarjoaa monipuolisia ruokapalveluratkaisuja yrityksille ja teollisuudelle sekä koulutus-, hoiva-, terveydenhuolto- ja puolustusvoimasektorille. Toiminnan ytimessä ovat gastronomia ja kestävä kehitys. Ravintoloita on lähes 1 200 ja niiden 6 000 intohimoista ruoka-asiantuntijaa luovat makuelämyksiä Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa.

VALTA JA VASTUU RAVINTOLOIHIN

Trainers' House ja Fazer Food Services aloittivat yhteistyön syksyllä 2015. Tavoitteena oli vahvistaa Fazer Food Servicesin myynti- ja palvelukulttuuria. Onnistumisen kannalta tärkeää oli viedä valtaa ja vastuuta ravintoloihin, lähelle asiakasta. Yhteistyöllä Fazer Food Services halusi kasvattaa ihmisiä ottamaan omistajuutta omassa roolissaan.

MYynti- JA PALVELUKULTTUURIN VAHVISTAMINEN

Yhteinen innostava päämäärä - "Minun Ravintolani" - koostui kahdesta teemasta: 30 miljoonaa hyvää tekevää ravintolaelämystä ja 3 300 rohkeaa ja innostunutta ihmistä.

Onnistumisen mittarit olivat suosittelumyynnin ja asiakkaan keskiostoksen kasvu. Painopisteinä

olivat viikkotavoitteet, palaute, onnistumisten jakaminen sekä yksilöjohtaminen nk. Fasu-kahveilla. Fasu-kahveilla esimies ja työntekijä keskustelivat työtilanteesta, tavoitteista sekä ammatillisesta kehittämisestä. Fasu-kahveja pidettiin vuonna 2016 yli 5 300 kertaa.

Onnistumisten varmistamiseksi tiimi määrittäi ratkaisevia asiakaskohtauksia. Ne kattoivat ravintolaelämyksen ydinkohdat. Muutoksen tekijät, Fazer Food Servicesin omat 30 muutosvalmentajaa, jalkauttivat sovitut asiat ravintoloihin. Yhteistyön aikana esimiehet käyttivät Trainers' Housen Pulssimuutoksenjohtamisjärjestelmää.

Pulssin avulla johto sai kuvan eri toimipisteiden viikoittaisesta tekemisestä. Pulssin vastausprosentti oli noin 80% viikkotasolla.

KAIKISSA PAINOPISTEISSÄ PARANNUSTA

"Jo Minun Ravintolaani käynnistäessämme tiesimme, ettei muutos tapahdu hetkessä. Vuonna 2016 tunnistimme asiakaskohtaamisten olevan menestyksemme avain. Trainers' Housen kanssa konkretisimme asiakaskohtaamisen vaiheet ja tekeminen alkaa olla jo tuttua kaikille. Lisämyynti ja suosittelu näkyvät koko yrityksemme luvuissa. Samoin sairauspoissaolot ovat laskeneet 6,7%:sta 5,6%:iin.

Vuoden 2016 lähes 100 valmennuspäivää mahdollistivat yhteensä 1 500 työyhteisön yhteistä osallistumista asian äärelle. Vuonna 2017 Minun Ravintolani jatkuu valmennuksina ja arjen tekemisenä jokaisessa ravintolassa", Fazer Food Servicesin operatiivinen johtaja Sari Saari kertoo.

LISÄÄ ASIAKKAIDEMME TULOKSIA



24 DNA
LISÄÄ VOIMAVAROJA UUSIIN ASIAKKUUKSIIN
JA MAHDOLLISUUKSIIN



26 LÄHITAPIOLA
ASIAKKAAN ÄÄNI MUUTOKSEN TUKENA



28 LUMENE
MY WHEEL OF LIGHT



30 ABB, MARINE & PORTS
KOHTI MAAILMANLUOKAN ASIAKASKOKEMUSTA



32 FORENOM
TOUCHPOINTS – YHDESSÄ,
YSTÄVÄLLISIN, YKSINKERTAISIN



34 TIKON
LISÄÄ TUNNETTUUTTA JA MYYNTIÄ



MEDIA GROUP

36 BAUER MEDIA
16 VUODEN MATKA



38 PIRKANMAAN OSUUSKAUPPA
40 MILJONAA MAHDOLLISUUTTA



40 METSÄ FOREST
PALVELEVASTA MYYVÄKSI



42 VITA LÄÄKÄRIASEMA
LÄMMIN MUISTIJÄLKI



44 LASSILA JA TIKANOJA
NOSTETTA ASIAKASKOKEMUKSEEN
JA UUSIIN ASIAKKAIISIIN

DNA

LISÄÄ VOIMAVAROJA UUSIIN ASIAKKUUKSIIN JA MAHDOLLISUUKSIIN

DNA Oyj on suomalainen tietoliikennekonserni, joka tarjoaa yhteydenpitoon, viihtymiseen ja työntekoon laadukkaita pube, data- ja tv-palveluita. DNA on Suomen suurin kaapelioperaattori ja johtava maksu-tv-toimija kaapeli- ja antenniverkossa. Yritysten osalta DNA näkee keskeisenä kasvualueena ajasta ja paikasta riippumattoman uuden työn, joka mahdollistuu älykkäillä päätelaitteilla, monipuolisilla viestintäpalveluilla ja nopeilla yhteyksillä. DNA:n liikevaihto oli vuonna 2016 859 miljoonaa euroa ja liiketulos 91 miljoonaa euroa. DNA:lla on yli 3,8 miljoonaa matkaviestin- ja kiinteän verkon liittymäasiakkuutta. Konserniin kuuluu myös DNA Kauppa. DNA:n osakkeet on listattu Nasdaq Helsingissä.

PITKÄJÄNTEINEN YHTEISTYÖ

"Olemme aiemmin järjestäneet Trainers' Housen kanssa yhteisiä valmennuksia, joiden onnistuminen johti keskusteluun yhteistyöstä uusasiakashankinnassa.

Myyntien johtamisen valmennusten jälkeen totesimme, että Trainers' Housen uusasiakashankinta on toimenpide, jolla voimme viedä myyntiä eteenpäin. Halusimme lisätä voimavaroja uusiin asiakkuuksiin ja mahdollisuuksiin.

Valitsimme Trainers' Housen uusasiakashankinnan kumppaniksemme, koska tiesimme että heillä työskentelee yli 100 henkilöä uusasiakashankintapalveluissa. Trainers' House toimii meille pitkäjänteisenä kumppanina ja heidän lähestymistapansa on erilainen kilpailijoihin verrattuna. Meille on tärkeää, että asiakas ja myyjä saavat tapaamisesta lisäarvoa, työtapa onnistutaan tarvittaessa varioimaan ja syntyy hyviä tapaamisia asiantuntijamyymälille". Kertoo DNA:n myyntijohtaja Harry Sjögren.

AJAN SÄÄSTÖ INNOSTAA MYYJIÄ

"Aluksi testasimme yhteistyötä. Hioimme toimintamallia tapaamisten sopimiseksi ja huomasimme kumppanuuden toimivan. Trainers' Housen tiimi panosti erottuvan arvolupauksen rakentamiseen. Se puhutteli juuri meidän

kohderyhmäämme. Käytimme aikaa myös siihen että meidän myyjämme ja Trainers' Housen soittotimi tutustuivat keskenään", Sjögren jatkaa.

DNA:n myyntien johto ja Trainers' Housen soittotimiin vetäjä johtavat tekemistä viikoittaisessa puhelinalaverissa. "Tieto kulkee nopeasti ja pystymme puolin ja toisin reagoimaan mahdollisiin muutoksiin ilman viivytelyä. Koko myyntijohtomme on hyvin perillä yhteistyön etenemisestä", kommentoi DNA:n myyntijohtaja Juha Lehtonen.

DNA:lle on tärkeää puhelinkeskustelun aikana syntynyt brändikuva ja asiakkaalle jäävä mielikuva.

"On tärkeää, että soittaja osaa luoda tilanteen, jossa sekä asiantuntijalla, että asiakkaalla on odotuksia tapaamisen suhteen. Vaikka tapaamista ei saataisi sovittua, täytyy henkilölle jäädä positiivinen mielikuva. Tässä soittajalla on oleellinen rooli. Me katsomme, että jokainen Trainers' Housen puhelu on markkinointiteko meille.

Erityisesti myyjämme ovat pitäneet siitä, että heitä on autettu ja tulokset ovat olleet loistavia. Myyjät ovat olleet yhteistyöstä Trainers' Housen kanssa innoissaan", Lehtonen jatkaa.

TULOSTEN PERUSTEELLA YHTEISTYÖ JATKUU

Alun perusteellinen yhteisen toimintamallin rakentaminen on mahdollistanut hyvät tulokset. Siten investointi uusasiakashankintaan on ollut kannattava.

"Trainers' House on sopinut meille suuren määrän kohtaamisia sellaisiin asiakasryhmiin, mihin myyjä ei olisi välttämättä itse päässyt ilman kontaktointiapua", Sjögren toteaa.

Arvokasta on ollut myös DNA:n oma asiakaskokemus. "Meidän toiveitamme kuunnellaan ja ne myös toteutetaan. Toimintaa on pystytty räätälöimään juuri meidän tarpeidemme mukaan. Ihmiset tekevät töitä ihmisten kanssa. Tulokset ovat antaneet syyn jatkaa yhteistyötä myös tänä vuonna", Sjögren päättää.

DNA



"TOIMINTAA ON PYSTYTTY RÄÄTÄLÖIMÄÄN JUURI MEIDÄN TARPEIDEMME MUKAAN."

LÄHITAPIOLA

ASIAKKAAN ÄÄNI MUUTOKSEN TUKENA

LähiTapiolan tehtävänä on turvata asiakkaidensa elämää ja menestystä.

LähiTapiolan visiona on tarjota suomalaisille turvallisempaa ja terveempää elämää. Elämänturva merkitsee LähiTapiolan asiakkaille kokonaisvaltaista ja ennakoivaa palvelua.

LähiTapiola-ryhmä on keskinäiseen yhtiömuotoon perustuva, asiakkaiden omistama yhtiöryhmä, joka palvelee henkilö-, maatalo-, yrittäjä-, yritys- ja yhteisöasiakkaita. LähiTapiolan tuotteet ja palvelut kattavat vahinko-, henki- ja eläkevakuuttamisen sekä sijoittamisen ja säästämisen palvelut. LähiTapiola on myös yritysten riskienhallinnan ja henkilöstön työhyvinvoinnin ammattilainen.

TAVOITTEENA UUDISTUMINEN ASIAKASKESKEISESTI

Trainers' House ja LähiTapiolan suurasiakkaat-yksikkö aloittivat yhteistyön keväällä 2016. Toimeksiannon tavoitteena oli tukea yksikön strategian toteutumista käytännössä. "Keskeisenä osana strategiaa oli uudistumisemme asiakaskeskeisesti ja tätä vauhdittamaan valitsimme Trainers' Housen", kertoo LähiTapiolan suurasiakkaat-yksikön johtaja Matti Kiiski.

Alkuvaiheen keskusteluissa sekä suurasiakkaat-yksikön johto, että Trainers' Housen tiimi yhdessä rakensivat toiminta- ja johtamistavan, joka tuki yksikön asiakaskeskeistä tekemistä. Samalla määritettiin yhteiset strategiaa tukevat toimintatavat jokaisen rooliin.

ESIMIESTYÖ RATKAISEVASSA ROOLISSA

Kasvuohjelmaan osallistui LähiTapiolan suurasiakkaat-yksikön koko henkilöstö. Aluksi Trainers' Housen tiimi haastatteli LähiTapiolan henkilöstöä ja asiakkaita lähtötilanteen kirkastamiseksi. Taustatöiden jälkeen esimiehet kokoontuivat rakentamaan yhteistä uutta toimintatapaa. Esimiehet päättivät yhdessä, mitkä asiat piti

muuttaa ja miten uudet toimintatavat lopulta viettäisiin koko henkilöstölle. Muulle henkilöstölle sekä Trainers' Housen tiimi, että esimiehet kävivät työpajoissa läpi mitä uudistettu strategia tarkoittaa kunkin omassa työtehtävässä.

TILANNEKUVAA JA TOIMENPITEITÄ OHJAAAMASTA

Arjen esimiestyö tukee parhaiten strategian toteutumista. Tukeakseen johtamista yksikkö otti käyttöön "Ohjaamon". Ohjaamo kokosi viikoittain tilannekuvan asiakkaista ja henkilöstöstä. Tilannekuvan perusteella yksikön johto päätti tarvittavista toimenpiteistä. Johto kävi viikoittain ohjaamossa läpi asiakashaastatteluja, jolloin asiakaskeskeisyys konkretisoitui.

ASIAKKAIDEN KOKEMUKSET JOKA VIIKKO NÄKYVILLE

Yhteistyön onnistumisen kannalta olennaista oli asiakkaiden äänen ja kokemusten nostaminen viikoittaiseen johtamiseen. Samoin se, että uudelta tekemisestä tuli läpinäkyvää, mitattavaa ja viikkotasolla johdettavaa.

"Saavutimme yhteistyön alussa asettamamme tavoitteet. Yhteistyö sujui hyvin ammattimaisesti. Emme hukanneet tavoitettamme ja kriittisten vaiheiden riittävä kertaus oli tärkeää.

Kasvuohjelman avulla on onnistuttu tukemaan suurasiakkaat-yksikköä liiketoiminnallisten tavoitteiden saavuttamisessa. Etenemisemme on ollut liiketoiminnan tuloksissa positiivista ja myynti on kehittynyt.

Olemme saaneet enemmän esimerkkejä onnistuneiden asiakascasejen hoidoista ja onnistuneesta tiimityöstä. Lisäksi kansainvälisyys on lisääntynyt, uusia kehitysideoita on noussut työstettäväksi ja asiakaspalvelumme on ottanut uutta roolia", Kiiski päättää.

LähiTapiola on jatkanut viikoittaista ohjaamotoimintaansa.



Stefan Sippel
LähiTapiola

Jukka Ikonen
LähiTapiola

Matti Kiiski
LähiTapiola

Joakim Lindborg
LähiTapiola

Kaisu Springare
LähiTapiola

Olli Lähti
Trainers' House

Kaisa Höijer
LähiTapiola

Seppo Lipsunen
LähiTapiola

Sanni Räsänen
LähiTapiola

Antti Aho
Trainers' House

"SAAVUTIMME
YHTEISTYÖN ALUSSA
ASETTAMAMME TAVOITTEET"



Riikka Henttonen
Trainers' House

Tiina Mehto-Väittäinen
Lumene Finland

Anne Tuomikoski
Lumene Finland

Jonna Grönbärj
Trainers' House

Pirkko Rehula
Lumene Finland

Mikko Hämäläinen
Trainers' House

**"KONSULENTEILTA ON TULLUT
PALAUTETTA, ETTÄ VALMENNUSIA
EI SAA MISSÄÄN NIMESSÄ
LOPETTAA!"**

LUMENE

MY WHEEL OF LIGHT

*Pohjoisessa Suomessa, maailman hui-
pulla, vesi virtaa puhtaimmillaan ja
luonnon valo on ainutlaatuista. Tämä
on paikka, jossa tarina Lumenesta alkaa.
Pohjoisen luonnon arktisten eliksiirien
hyödyntäminen sekä puhtaan pohjoisen
lähdeveden yhdistäminen tarkkaan va-
likoitujen ihonhoidon raaka-aineiden
kanssa on ollut Lumenen kauneuden re-
septi jo yli 40 vuotta. Näin Lumene on
luonut tehokkaita, säteilevää kauneutta
korostavia ihonhoito- ja meikkituotteita,
jotka palauttavat ihon luonnollisen vah-
vaksi, kauniiksi ja kuulaaksi; tarkoituk-
senaan tuoda tasapainoa ja harmoniaa
keholle ja mielelle.*

UUDISTUMISEN KUMPPANI

Lumene aloitti syksyllä 2016 kokonaisvaltaisen
brändi uudistuksen. Yritys hakee globaalia kas-
vua uudelleenlanseraamalla Lumene-brän-
din. Lumene-brändi ja -tarina, logo, tuotteet ja
niiden raaka-aineet, pakkaukset ja koko myy-
mäilme uusiutuvat vuoden 2017 aikana.

"Lanseerasimme brändin uudelleen. Samal-
la lähdimme kehittämään palvelun laatua ja
kasvattamaan voimakkaasti myyntiä sekä
tukemaan esimiehiä valmennustyössä. Konsu-
lenttien kautta halusimme viestiä kuluttajalle
uudesta Lumene brändistä, tarinasta ja upeista
raaka-aineistamme", Instore Sales Manager,
Lumene Finland, Tiina Mehto-Väittäinen kom-
mentoi.

Lumenen ja Trainers' Housen yhteistyö on kes-
tänyt jo yli kaksi vuotta. Yhteistyö toimi hyvänä
pohjana myös brändi uudistuksen tukemises-
sä.

BRÄNDIÄ TUKEVA MYYNTIKONSEPTTI

Yhteistyön aikana Lumene ja Trainers' House
rakensivat yhtenäisen, uuden brändin mukai-
sen myyntikonseptin. Trainers' House valmensi
Lumenen esimiehiä sekä myyntikentän koh-
taamaan asiakkaat uuden tarinan mukaisesti.
Muutoksen toteutumista ja asiakkaiden reaktio-
ita seurattiin päivittäin.

"Kirjoitimme käsikirjan esimiesten valmennuk-
sen ja konsulenttien kehittymisen tueksi. Tämä
on ollut onnistumisen kannalta merkittävää ja
kirjaa on jatkettu sittemmin pidemmälle. Esi-
miehillä on turvallinen alo tehdä työtään, kun
heillä on hyvät eväät valmentaa ja ohjata ken-
tällä työskenteleviä", Mehto-Väittäinen jatkaa.

ESIMIESTYÖ RATKAISEE

"Esimiehille on ollut arvokasta nähdä omien
tiimiläistensä kehittyvän työssään. Yhteistyö
koetaan todella tärkeäksi ja valmennukset ovat
antaneet paljon uutta näkemystä ja vinkkejä
myyntiin. Konsulenteilta on tullut palautetta,
että valmennuksia ei saa missään nimessä lo-
pettaa!

Trainers' Housen ihmiset ovat ammattitaitoi-
sia, innostavia ja työskentely yhdessä on ollut
mieluisaa. Kaikki lähtee lopulta ihmisistä", Meh-
to-Väittäinen kiittää.



"Uudistuksemme on otettu todella positiivisesti
vastaan. Lumene erottuu nyt selkeästi muista
brändeistä skandinaavisella raikkauksellaan.
Myyntiin vaikuttaa asiakkaan kokonaiskoke-
mus, miten kuluttaja näkee ja kokee brändin.
Uudistuksemme on ollut kokonaisvaltaisen ja se
on vaikuttanut muuhunkin kuin ainoastaan uu-
siin tuotteisiin ja pakkauksiin", Trade Marketing
Manager, Lumene Finland, Anne Tuomikoski
kertoo.

Konsulenttimme ovat todella innoissaan uudis-
tuksesta ja heillä on uudenlainen ote ja asenne
myyntiin. Trainers' Housen taustakoulutuksil-
la on ollut iso merkitys konsulenttien tapaan
myydä. Heillä on nyt paremmat välineet tehdä
myyntityötä ja he osaavat kokonaisvaltaisem-
min myydä usean tuotteen ihonhoitoritualeja
ja eri kategorioiden tuotteita ristiin kuluttajien
tarpeiden mukaan. Positiivisen innostuksen
tarttuminen myyntikenttään on tärkeää, sillä
se välittyy myös kuluttajille. Olemme saaneet
paljon spontaania positiivista palautetta uu-
distuksestamme muilta brändeiltä ja yhteis-
työpyyntöjä uudeltaisilta tahoilta", Tuomikoski
kiittää.

ABB, MARINE & PORTS

KOHTI MAAILMANLUOKAN ASIAKASKOKEMUSTA

Suomen ABB:n Marine & Ports- yksikkö Helsingin Vuosaarissa, Haminaassa ja Turussa kehittää sähköistys- ja automaatio- ratkaisuja meriteollisuuden tarpeisiin. Yksikkö vastaa maailmanlaajuisesti meriteollisuuden ratkaisujen kehittämisestä ABB:llä. Yksikön keihäänkärkituote on sähköinen Azipod®- propulsiojärjestelmä, joka edistää muun muassa risteilijöiden, jäänmurtajien, ro-ro-alusten ja tankkereiden polttoainetaloudellisuutta, energiatehokkuutta ja ajettavaa.

ASIAKASKESKEISEN KULTTUURIN VAHVISTAMINEN

Asiakaskokemus ja laatu ovat ABB:n keskeisiä strategiapainopisteitä. Uudet globaalit asiakkaat sekä laivanrakentamisen kehittyminen vaativat uudistumista asiakaskokemuksen varmistamiseksi. ABB Marine & Ports -liiketoiminta on kasvanut merkittävästi ja on teknisten ratkaisujen osalta markkinoiden edelläkävijä.

"Halusimme ABB Group:n Asiakaskeskeisyys &

Laatu- arvoparin olevan osa arkeamme. Mietimme, kuinka voimme parantaa asiakaskokemusta panostamalla yhteistyön rakentamiseen ja ylläpitämiseen. Asiakkaan odotukset halutaan täyttää ja jatkossa - hankkeen myötä - odotustaso halutaan ylittää. Tavoitteemme on olla asiakkaidemme ensisijainen kumppani. Asiakaskokemusten kehittäminen on koko henkilöstön yhteinen tavoite. Tulos syntyy yhteistyöstä", Marine & Ports, Suomen liiketoimintajohtaja Sakari Sorsimo kertoo yhteistyön taustasta.

SEITSEMÄN KUNINGASTAPAA ASIAKASTILANTEISSA

ABB Marine & Ports -liiketoiminta toteuttaa projekteja, joissa työskentelee paljon omia työntekijöitä, asiakkaan henkilöstöä sekä kolmansia osapuolia. Suurissa projekteissa asiakaskokemus rakentuu usean henkilön yhteistyöstä. Marine & Ports -liiketoiminnan hanke käynnistyi yhteisellä työpajalla johon osallistui 200 suorassa asiakastyössä työskentelevää merinelaista. Valmennuksessa sovimme seitsemän kuningastapaa tilanteisiin, joilla voidaan vaikuttaa merkittävästi asiakkaan kokemukseen.

Asiakaskokemuksen sitoutumista vahvistaakseen Marine & Ports -liiketoiminta otti käyttöönsä Pulssi-muutoksenjohtamisjärjestelmän. Pulssi toimii Marine & Ports -liiketoiminnassa älypuhelin- sekä web-sovelluksena. Se antaa työkaluja paremman asiakaskokemuksen toteutukseen sekä tukea haastavissa tai vaikeissa asiakastilanteissa toimimiseen. Pulssin avulla työntekijä voi pelata omia viikoittaisia onnistumisiaan erilaisissa asiakastilanteissa "seitsemää kuningastapaa" vasten ja seurata kehittymistään. Koska projekteja ja työtä on paljon, keskitytään vain muutamaan kriittiseen tekemiseen kerrallaan. Vastaaminen vie aikaa noin kaksi minuuttia.

KILPAILUETUA ASIAKASKOKEMUKSESTA

Vastausprosentti Pulssiin henkilöstön osalta on viikoittain noin 70-80%, liiketoiminnan johtoryhmän osalta 90%. Taso on saavutettu systemaattisella johtamisella ja viestinnällä - yhteisen tavoitteen kirkastamisella.

"Sovellus haastaa minut säännöllisesti pohtimaan kysymysten kautta, kuinka olen pystynyt edistämään rakentavia ja kilpailuetua tuovia toimintatapoja työssäni viikoittain", Sorsimo kiittää Pulssin konkreettisuutta.

"Seitsemän kuningastavan avulla olemme edelleen kehittäneet tapaamme palveluasiakkaitamme ja tämän myötä tehostaneet toimintaamme. Olemme lisänneet kommunikaatiota asiakkaisiimme arjessa hyödyntämällä seitsemästä kuningastavasta erityisesti omistajuutta sekä ratkaisukeskeisyyttä", kertoo ABB Marine & Ports, globaalien liiketoiminnan kehitysjohtaja Tommi Lempiäinen.

Yhteinen tekeminen on tuottanut tulosta, sillä NPS- tulos on parantunut. Suomen Marine & Ports -liiketoiminnan kehityshanke jatkuu liiketoiminnan strategian mukaisesti vuoteen 2020. Kehityshanketta suunnitellaan läpivietäväksi globaalissa Marine & Ports -liiketoiminnassa.

"Yhteinen kehittäminen Trainers' Hausen kanssa on ollut liiketoimintalähtöistä. Tavoitteet ja käytetyt menetelmät ovat sidottu Marine & Ports-liiketoiminnan strategiaan sekä sovitettu alemmassa olevaan johtamisen viitekehukseen", kiittää Marine & Ports, henkilöstöjohtaja, Aino Okkeri.

ABB

Tommi Lempiäinen
ABB Marine & Ports

Sakari Sorsimo
ABB Marine & Ports

Aino Okkeri
ABB Marine & Ports

Max Henttu
Trainers' House

Hannu Takala
Trainers' House

"YHTEINEN TEKEMINEN ON TUOTTANUT TULOSTA, NPS- TULOS ON PARANTUNUT"

FORENOM

TOUCHPOINTS – YHDESSÄ, YSTÄVÄLLISIN, YKSINKERTAISIN

Forenom helpottaa yritysten työvoiman liikkumista ja järjestää ratkaisuja asumisen muutostilanteissa. Forenom on Pohjolan vahvin toimija huoneistomajoituksen saralla ja toimii Suomen toimistojen lisäksi Tukholmassa, Oslossa sekä Kööpenhaminassa. Forenom on osa Barona Group yritysyhteisöä sekä omistaa myös jakamistalouteen perustuvan Friday Flats -palvelun sekä kiinteistösi-joitukseen erikoistuneen Fisso Oy:n. Forenom on vakaa kasvuyritys, joka arvostaa jokaista 270 työntekijäänsä. Vuonna 2016 Forenom majoitti 80 000 matkailaista ja odottaa vuodelta 60 miljoonan euron liikevaihtoa.

KUMPPANIVALINNASSA SITOUTUMINEN RATKAISI

Trainers' House ja Forenom ovat tehneet yhteistyötä viiden vuoden ajan. Vuonna 2016 Forenom halusi vahvistaa yrityksen markkina-asemaa parantamalla asiakkaan kokemusta asiakaspalvelun eri vaiheissa.

"Haluamme tarjota asiakkaalle saman laadukkaan palvelukokemuksen maasta, kanavasta ja kohtaamispaikasta riippumatta. Haemme aitoa kilpailuetua todella kilpailussa kentässä nimenomaan paikkeuksellisen sujuvasta asiakaskokemuksesta. Henkilöstömäärämme lähes kaksinkertaistui vuodessa, joten oli tärkeää mallintaa ja vahvistaa tapaamme toimia", kertoo Forenomin palvelujohtaja Jenni Määttä.

Forenomin haastetta lisää, että ostava asiakas ja majoittuva asiakas ovat liiketoiminnan luonteesta johtuen eri ihminen.

"Tiedostimme alusta asti että jalkautus tulee olemaan haastavinta. Yhteistyökumppanin valinnassa Trainers' House oli vakuuttavin ja heillä oli voimakkain sitoutuminen jalkautukseen ja siihen, että se tulee onnistumaan", kertoo Forenomin liiketoiminnan kehityspäällikkö Laura Similä.

VAKUUTTAVA TYÖSKENTELYTAPA

"Emme olleet erikseen määritelleet mitä kussakin asiakastilanteessa pitäisi tapahtua ja miten eri kohtaamispaikoita johdetaan. Myös yhteinen palveluidentiteetti puuttui, jonka pohjalta toimia", Määttä kommentoi.

Trainers' House teki kattavan taustatyön ymmärtääkseen lähtötilanteen. Taustatyössä selvitettiin asiakkaiden odotuksia. Trainers'

Housen tiimi haastatteli ostaja- ja majoittaja-asiakkaita eri segmenteistä ja yöpyi myös itse Forenomin kohteissa. Mukaan otettiin myös suuri joukko Forenomin omaa henkilökuntaa. "Koko yhteistyössä oli ideoimassa ja osallistumassa työntekijät, ei siis johto. Workshoppeihin valitsimme työntekijöitä, joilla oli kokemusta ja näkemystä arjesta. Yhteisissä workshoppeissa alkoi innostus ja motivaatio", Similä jatkaa.

Taustatyön päähavaintojen jatkokyöstämistä varten koottiin tiimi Forenomin eri toimenkuvista. Tiimi rakensi yhdessä Trainers' Housen kanssa Forenomin palveluidentiteetin sekä asiakaspolun, aina markkinoinnista asiakkuuksien ylläpitoon ja kasvattamiseen asti. Palveluidentiteetti rakentui lopulta kolmen Forenomille tärkeän teeman ympärille: yhdessä, ystävällisin, yksinkertaisin.

Asiakkaan polku sekä palveluidentiteetti esiteltiin organisaation esimiehille. Trainers' House valmensi tarvittavat taidot palvelupolun sekä identiteetin vaiheittaiseen jalkautukseen kunkin esimiehen osaan organisaatiossa.

YHTEINEN TAVOITE INNOSTAA

"Oma henkilökuntamme on ottanut uuden mallin lämpimästi vastaan ja se on onnistuttu jalkauttamaan ennätysajassa. Tiimit ymmärtävät paremmin mitä muut tekevät ja mikä on oman työn vaikutus asiakaskokemukseen.

FORENOM

Henkilöstötyytyväisyys on parantunut. Olemme nostaneet yksilötason onnistumisia ja kaikki tekeminen on muutettu läpinäkyväksi. Kehumme avoimesti työkaveria ja annamme positiivista palautetta. Palautteen määrä on kasvanut huomattavasti. Myös asiakastytyväisyys on parantunut 87%:sta 91%:iin. Kun oma väki on innokas tekemään kasvun eteen töitä, näkyy tämä myös luvuissa", Määttä kommentoi.

"Yhteisissä tilaisuuksissa ideoimme vapaasti, mutta mietimme myös miten lopullinen toteutus onnistuisi. Emme päästäneet ajatuksia epärealistisiksi tai toteuttamiskelvottomiksi. Jos olisimme lähteneet toteuttamaan palveluidentiteettiä ja asiakaspolkua yksin, olisimme voineet jumittua. Nyt kun meillä oli kumppani vauhdittamassa tekemistä, saimme enemmän aikaiseksi ja nopeammin.

Onnistumiseen vaikutti myös se, että koko organisaatio oli avoimesti mukana ja tavoite oli kaikkien yhteinen asia. Asiakaskokemus ei jäänyt irralliseksi projektiksi tai erillisen konsultti-ryhmän tekemäksi. Meillä oli koko ajan hauskaa ja jo se, että organisaatio pystyy olemaan avoin, kertoo, että kumppani on tehnyt jotain oikein. Olemme käyneet esittelemässä toteutettua projektia myös muissa yrityksissä", Similä kiittää.

"Jalkauttamme uutta tapaa toimia nyt myös muihin maihin, kuten Norjaan, Tanskaan ja Ruotsiin", Määttä päättää.



Antti Kiukas
Trainers' House

Laura Similä
Forenom

Jenni Määttä
Forenom

Ida Makkonen
Trainers' House

ASIAKASTYTYVÄISYYS
87% → 91%

PARANTUNUT
HENKILÖSTÖTYTYVÄISYYS

TIKON

LISÄÄ TUNNETTUUTTA JA MYYNTIÄ

Tikon Oy on Suomen johtava tilitoimistojen, keskisuurten yritysten, säätiöiden, yhdistysten ja oppilaitosten taloushallinnon ratkaisujen toimittaja, jolla on jo yli 35 vuoden kokemus suomalaisten taloushallinnon ammattilaisten tarpeista. Muiden muassa 800 suomalaista tilitoimistoa, joukossa valtaosa Suomen suurimmista, käyttää Tikonia päivittäin välineenä, joilla he palvelevat lähes 80 000 yritystä. Tikon Oy on osa Accountor Groupia.

TESTATTU TOIMINTAMALLI TUO TURVAA KUMPPANIVALINTAAN

Trainers' Housen ja Tikonin yhteistyön tavoitteena on ollut Tikonin myynnin systematiikan varmistaminen sekä myyntitulosten vauhdittaminen.

"Meillä on kovat kasvutavoitteet. Haemme kasvua sekä olemassa olevista asiakkaistamme että valituista uusista kohderyhmistä. Yhteistyöllä Trainers' Housen kanssa halusimme vauhdittaa Tikonin uusasiakashankintaa sekä lisätä Tikonin tunnettuutta kohderyhmissä", kertoo Tikonin myyntijohtaja Sami Solala.

"Valitsimme kumppaniksi Trainers' Housen aiempien hyvien tulosten perusteella. Trainers' Housen testattu toimintamalli oli tuttu ja tiesin että saan heiltä käyttöömmä oman tiimin. Kun omalla pöydällä on monta läpivietävää tavoitetta ja uudistettavaa toimintatapaa, on järkevää ulkoistaa hyvälle kumppanille jokin osa-alue. Me päätimme ulkoistaa tapaamisten sopimisen. Se vapautti meille aikaa muiden asioiden edistämiseen", Solala jatkaa.

DIGITAALISEN TREENIN JA PERINTEISEN PUEHLINTYÖN LIITTO

"Asetimme uusasiakashankintaan Trainers' Houselle kovat tavoitteet; halusimme heti kesälomien jälkeen myyjiemme kalenterit täyteen asiakasneuvottelujä. Näin pystyimme varmistamaan syksyn myyntitavoitteiden toteutumisen", Solala kommentoi.

Tikonin asiakasstrategian toteuttamiseksi Trainers' Housen tiimi prospektoi Tikonille potentiaalisia asiakasehdokkaita ja sopi tapaamisia kahteen eri kohderyhmään. "Meillä on asiakkaita useilta eri toimialoilta, mutta perinteisesti tarjoamme taloushallinnon palvelua tilitoimistoille. Tässä olemme markkinajohtaja. Halusimme lähteä Trainers' Housen kanssa valloittamaan myös uutta kohderyhmää."

Yhteistyöhön kuului myös soittotarinoiden rakentaminen yhdessä Tikonin myyjien kanssa. "Tarinankirkastukset olivat myyjillemme tärkeitä. Saimme yhteisen hetken, jossa mietimme miten erottaudumme ja miten puhelimessa keskustelemme asiakkaalle arvokkaalla tavalla."

Uusasiakashankinnan rinnalla Tikonin myyjät opiskelivat modernia myyntityötä Trainers' Housen digitaalisessa myynnin valmennuksessa. "Arvasin jo etukäteen, että valmennus olisi hyvä. Digitaalinen valmennus on osoittautunut erinomaiseksi avuksi niin myyjille kuin myynnin johdolle. Valmentautuminen on voitu toteuttaa selkeinä kokonaisuuksina, valmennus on selkokielistä ja oppimista tukevaa materiaalia on enemmän kuin tarpeeksi - ja kaikki kulkee sähköisesti mukana. Valmennusten myötä myyjämme ovat voineet arvioida tarkasti omaa myyntityötään ja saaneet ratkaisuehdotuksia mahdollisiin pullonkauloihin."

SATOJA TAPAAMISIA JA YLI 2000 KESKUSTELUN INFORMAATIO

Trainers' House on sopinut Tikonille 330 tapaamista kahteen eri kohderyhmään. Tilitoimistoille sovitujen tapaamisten kumulatiivinen hit rate on ollut 34% ja uuden haastavamman kohderyhmän hit rate on 20%.

TIKON
OHJELMISTOT

"Eryisesti uuden kohderyhmän puheluiden analysointi oli meille hyödyllistä. Viikoittaisen raportoinnin ansiosta saimme arvokasta markkinatietoa, jota meillä ei entuudestaan juurikaan ollut."

Yhteistyön jatkumisen ehtona oli asetettujen tavoitteiden saavuttaminen.

"Trainers' House teki sen minkä lupasikin. En usko, että olisimme päässeet tähän ilman tapaamisten sopimisen ulkoistamista. Korostan vielä saamaamme dokumentoitua asiakastietoa. Yhteensä 2 305 keskustelun tieto on auttanut meitä ymmärtämään markkinaa ja asiakkaitamme paremmin.

Digitaalista myynnin valmennusohjelmaa suosittelem kenelle tahansa. Sisältöä kannattaa hyödyntää esimerkiksi omassa sisäisissä myyntipalaverissa. Kokonaisuus on rakennettu niin hyvin, että aiheet on mahdollista jakaa teemoin myyntiprosessin vaiheiden mukaan.

Kouluarvosanoilla antaisin yhteistyöllemme arvosanaksi 9. Aina voi parantaa, mutta valitsisin jatkossakin Trainers' Housen kumppaniksemme", Solala kiittää.



Markku Tuominen
Tikon

Sami Solala
Tikon

Jonna Grönbärj
Trainers' House

Sampsa Suviuuo
Trainers' House

Candy Mbare
Trainers' House

VALITSISIN JATKOSSAKIN
TRAINERS' HOUSEN KUMPPANIKSEMME

330 TAPAAMISTA

2 305 KESKUSTELUN INFORMAATIO

9 KOULUARVOSANA

Sissi Moberg
Trainers' House

Janne Turunen
Bauer Media

Outi Rekola
Bauer Media

Antti Kiukas
Trainers' House

**"YHTEISTYÖN AIKANA MEDIAMYNNISSÄ ON TODISTETTU
USEITA PALKITSEMISIA SUOMEN
PARHAAKSI MYYNTITIIMIKSI"**

BAUER MEDIA

16 VUODEN MATKA



MEDIA GROUP

Bauer Media on Suomen ja Euroopan suurin radiotoimija, jolla on toimintaa 20 maassa, neljällä eri mantereella. Bauer Media keskittyy tarjoamaan kulluttajien päiviin viihdettä ja tärkeimpiä puheenaiheita. Yhteistyökumppaneilleen yritys haluaa tarjota tuottavia monimediatarkaisuja, joissa yhdistyy radio, verkko ja sosiaalinen media. Bauer Mediaan kuuluvat radiokanavat Radio Nova, Iskelmä, KISS, Radio City, SuomiRock, Radio Pooki sekä Play Radio. Kanavat toimivat taajuuksien lisäksi vahvasti myös verkkosivuillaan ja sosiaalisessa mediassa.

16 VUODEN YHTEISTYÖ

Trainers' Housen ja Bauer Median yhteistyö on jatkunut jo 16 vuoden ajan. Vuodet ovat pitäneet sisällään kaksi suurta kehittämissuuntaa Bauer Medialla; **esimiestyö ja johtaminen sekä kaupallisen tekemisen kehittäminen**. Yhteistyön aikana mediamyynnissä on todistettu useita palkitsemisia Suomen parhaaksi myyntitiimiksi, sekä erinomaisia tutkimustuloksia työtyytyvyyden saralla.

PITKÄ YHTEISTYÖ NÄKYVÄ ASIAKASYMMÄRRYKSESSÄ

Viimeisen kahden vuoden aikana Trainers' House on toteuttanut yhdessä Bauer Median paikallismyynnin kanssa yrittäjille suunnattuja **Kasvu 2016 ja 2017 kiertueita**. Kasvukiertueilla palvelaan paikallista yrittäjäkuntaa ympäri Suomea ja kerrotaan mahdollisuuksista käyttää radiota mediana kasvun varmistamisessa.

"Meillä oli paljon pk-asiakkaita, jotka ostivat mainontaa satunnaisesti. Halusimme paikallisyrittäjien markkinointiin jatkuvuutta ja tuloksellisuutta sekä jalkauttaa ajatusmaailman, että markkinointi on investointi eikä pelkkä kulu", Bauer Median myyntijohtaja Janne Turunen kommentoi.

Kasvukiertueiden lisäksi Bauer Media on panostanut henkilöstönsä esimiesvalmennuksiin sekä valtakunnallisen myynnin valmennuksiin. **"Markkinassa ja myös meillä sisäisesti tapahtui suuria muutoksia useiden uusien kanavien myötä. Käytimme Trainers' Housen valmennuksia apuna siihen, miten suhtautua markkinamuutoksiin ja minkälaista reagoitua se edellyttää meiltä. Valmennuksissa erityisesti konkretiatalle meneminen on saanut kiitosta. On tärkeää käydä läpi mitä kaikki tarkoittaa päivittäisellä ja viikoittaisella tasolla. Yhdessä sovittuja asioita päästiin jalkauttamaan samantien",** Turunen jatkaa.

KASVUA KUMPPANUUDESTA

"Ennen Kasvu-projekteja meillä oli noin 10-15 paikallista yrittäjää, jotka käyttivät radiomainontaa ympärivuoden. Kasvu-projektin jälkeen näitä on reilusti yli 100 ja määrä on kasvanut vuosittain.

Oli ilahduttavaa huomata että Trainers' House ei ollut yhteistyössä mukana ainoastaan suorittamassa omaa rooliaan puheenvuorojen osalta. He olivat vahvasti mukana koko projektissa, ryhmähengessä ja selkeästi halusivat, että projekti onnistuu. Valmentajat olivat tavoitteellisia ja tsemppasivat koko porukkaa.

Puheenvuorojen aikana valmentajat onnistuivat tiivistämään konkreettisesti asioita ja herättämään paikalliset yrittäjät ajattelemaan asioita toiselta kantilta sekä rohkaistumaan omassa liiketoiminnassaan. Ulkopuolisen asiantuntijan läsnäolo on ollut tervetullutta. Yhteistyö on helpottanut meitä lähestymään yrittäjiä omalla asiallamme", Turunen päättää.



”SYDÄNTEKO-AJATTELU ON ONNISTUTTU JUURUTTAMAAN HENKILÖSTÖN TEKUIHIN JA SANASTOON.”

PIRKANMAAN OSUUSKAUPPA

40 MILJOONAA MAHDOLLISUUTTA

Pirkanmaan Osuuskauppa (POK) on asiakasomistajiensa omistama, vastuullisesti palveleva paikallinen yritys, joka toimii osana S-ryhmää. Osuuskauppa harjoittaa päivittäistavara- ja käyttötavara- ja ravintolakauppaa sekä polttoneste- ja liikennemyymäläkauppaa. Pirkanmaan Osuuskaupan toiminta-ajatuksena on tuottaa palveluja ja etuja asiakasomistajille. Pirkanmaan Osuuskaupan myynti oli vuonna 2016 1,0 mrd. euroa ja se työllistää noin 3 000 henkilöä.

PALVELUKULTTUURIN VALLANKUMOUS

Pirkanmaan Osuuskauppa päivitti strategiansa syksyllä 2014.

”Lähtökohtana on ollut kaksi teemaa; loistava asiakaskokemus ja hyvä työpaikka. Näiden teemojen ympärille rakennetut hankkeet ovat tähdänneet palvelukulttuurimme vallankumoukseen”, Pirkanmaan Osuuskaupan henkilöstöjohtaja Tero Hassinen kommentoi.

Trainers’ Housen ja POKin yhteistyö vuosina 2015-2016 keskeytyi palvelu- ja johtamiskulttuuriin. Yhteistyön tavoitteena oli nopeuttaa strategian toteutumista nostamalla asiakaskokemus henkilöstölle sydämen asiaksi. Asiakaskokemuksesta POK halusi rakentaa asiakasvirroissa ja myynnissä toteutuvan kilpailuedun.

Onnistumisen edellytyksenä oli, että POKin työntekijät innostuvat uudesta kulttuurista ja kokevat työn merkityksellisyyden tunteen kasvua. Esimiestyön kannalta tämä tarkoitti sisäiseen motivaatioon panostamista.

ASIAKASKOKEMUS JOHTAMISEN YTIMESSÄ

Täsmensimme yhdessä asiakaskohtamiseen liittyvän toimintamallin ja johtamiskäytännöt. Valitsimme jokaiseen toimipaikkaan palvelulähtöisenä tavoitteenaan muutosta ja tukemaan esimiehiä.

Mittavuuden varmistamiseksi rakensimme Sydäntekomallin. Siinä esimiehet ja työntekijät asettivat yhdessä tekemisen tavoitteita. Sydäntekojä olivat ja ovat sellaiset kohtaamiset, jotka vaikuttavat poikkeuksellisen myönteisesti asiakkaan kokemukseen.

”Palvelukulttuurin muutoksen johtamiseksi perustimme Operaatiokeskuksen. Operaatiokeskuspalaverit ovat lyhyitä ja tehokkaita kokouksia, joissa liiketoimintajohtajat johtavat muutosta yhdessä. Johtamismallia, käytäntöjä sekä sydäntekojä seuraamme operaatiokeskuksissa edelleen. Yhteistyön valmennukselliset osiot olivat tärkeitä johtamiskäytäntöjen ja sydäntekomallin luomisessa ja juurruttamisessa”, Hassinen kertoo.

POIKKEUKSELLISIA KOKEMUKSIA ASIAKKAALLE

Yhteistyön myötä henkilöstötyytyväisyys on parantunut merkittävästi, TYT-indeksissä on tapahtunut jopa 2,4 prosenttiyksikön parannus.

Pirkanmaan Osuuskauppa oli vuonna 2016 ketjuasiakastytyväisyydessä kärkisijoilla.

”Spontaaniin positiivisten asiakaspalautteiden määrä on kasvanut. Sydänteko-ajattelu on onnistuttu juurruttamaan henkilöstön tekoihin ja sanastoon. Yhteistyömme aikana sydäntekojä kirjattiin vuonna 2016 3,1 miljoonaa kappaletta. Asiakas on meillä usein keskustelujen aiheena ja ihmiset iloitsevat hyvistä asiakasteista”, Hassinen kiittää.

”Johto ja keskijohto ovat olleet yksimielisiä asian tärkeydestä ja edistämisestä. Johto on sinnikkäästi edistänyt sovittuja asioita. Tämä on ratkaisevaa. Osa päälliköistä on kertonut sydäntekojä tuoneen henkilökohtaiseen työhön uuden motivaattorin ja merkityksen. Ohjelman tulokset ovat ylittäneet odotukset ja odotukset”, Pirkanmaan Osuuskaupan toimitusjohtaja Timo Mäki-Ullakko kommentoi.

”Palvelukulttuuri on ottanut ison askeleen. Myös johtamiskulttuuri on kehittynyt. Hyvää yhteistyössä on ollut erityisesti ulkopuolinen haastaminen ja asioiden askeltaminen, konkreettinen eteenpäin vieminen. Yhteistyö Trainers’ Housen kanssa on ollut helppoa ja sen vaikutavuudet merkittäviä aikaansaannosten osalta”, Hassinen päättää.

PIRKANMAA



Kalle Ikonen
Metsä Forest

Aki Ylä-Mattila
Metsä Forest

Janne Kolehmainen
Trainers' House

Petteri Halonen
Trainers' House

Arja Pallari
Metsä Forest

Marja-Liisa Riipinen
Metsä Forest

Sanna Vuorio
Metsä Forest

Miia Jyrkkärinne
Metsä Forest

Katri Viitanen
Metsä Forest

**”HYVÄSTÄ PALVELUSTA
AKTIIVISEEN PALVELUUN”**

METSÄ FOREST

PALVELEVASTA MYYVÄKSI



Metsä Groupin puunhankinta ja metsäpalvelut eli Metsä Forest palvelee metsänomistajia ja puuta käyttävää teollisuutta. Metsä Forest hankkii kaiken Metsä Groupin käyttämän puun, noin 30 miljoonaa kuutiometriä puuta vuodessa. Palvelut metsänomistajille kattavat myös metsän- ja luonnonhoitopalvelut. Yhtiössä työskentelee yli 300 metsäasiantuntijaa noin sadalla paikakunnalla ympäri Suomea. Metsäliitto osuuskuntaan kuuluu 104 037 metsänomistajaa, jotka omistavat yhteensä lähes puolet Suomen yksityismetsistä.

HYVÄSTÄ PALVELUSTA AKTIIVISEEN PALVELUUN

Trainers' House ja Metsä Forest aloittivat yhteistyön keväällä 2016.

”Asiakaspalveluryhmämme oli aiemmin keskittynyt asiakaspalveluun, asiakkaiden pyyntöjen vastaanottamiseen ja niiden käsittelemiseen eri kanavissa. Olimme myös hyviä siinä. Halusimme muuttaa asiakaspalveluryhmäämme enemmän myyntiä tukevaan rooliin ja olla itse aktiivisemmin yhteydessä tiettyihin asiakasryhmiin”, kertoo Metsä Forestin jäsenpalvelujohtaja Juha Jumppanen.

”Asiakaspalveluryhmässä työskenteli henkilöitä, jotka eivät olleet tottuneet aktiiviseen myyntiin ja markkinointiin, etenkin puhelimitse. Yhteistyön tavoitteena oli oppia taitoja ja työkaluja kylmäsoittoon sekä lisätä työn tehokkuutta. Asiakaspalveluryhmän täytyy päästä keskusteluissaan nopeasti asiaan, viedä keskustelua palveluhenkisesti eteenpäin sekä toimia helppona keskustelukumppanina metsänomistajille”, määritteli Metsä Forestin sähköisten palveluiden päällikkö Kalle Ikonen.

”Kartoitimme kontakteiltamme, kuka on Suomessa huipputekijä call centerin ja ulossoittojen valmentamisessa. Trainers' House sai hyviä suosituksia”, Jumppanen jatkaa yhteistyön taustoista.

KOVAT LIIKETOIMINNAN TAVOITTEET

Yhteistyön mitattavana tavoitteena oli kasvaa asiakaspalveluryhmän osuutta metsänhoitopalveluiden myynnistä ja puukaupassa. Tämän tavoitteen saavuttaminen edellytti asiakaspalvelun, myyntihenkisyyden sekä aktiivisuuden tasonnostoa.

Trainers' Housen tiimi tutustui asiakaspalveluryhmän toimintaan ja haastatteli ryhmän jäseniä ja heidän sisäisiä asiakkaitaan, metsäasian-tuntijoita.

Taustatyön pohjalta tiimi räätälöi asiakaspalveluryhmälle myyntisoihto- ja valmennukset jotka toteutettiin keväällä ja syksyllä 2016.

”Valmennuksissa kirkastimme Trainers' Housen Kirsi Vuorisen johdolla asiakaspalveluryhmän roolia Metsä Groupin strategian toteuttamisessa, kävimme läpi myyntityön teoriaa sekä tarkensimme puhelintyötä helpottavia soitto-tarinoita. Kumpaankin valmennukseen sisältyi myös toiminnallinen soitto-osuus, jonka yhteydessä tiimiläiset kontaktoivat metsänomistajia ja saivat soittojen yhteydessä sparrausta Trainers' Housen puhelintyön ammattilaisilta”, Ikonen kertoo.

Osana yhteistyötä toteutettiin myös kampanjapilotti Trainers' Houselta valitun markkinoijan toimesta. Kampanjapilotin tulokset olivat rohkaisevia ja metsänomistajien vastaanotto myönteinen. Johdimme yhteistyötä säännöllisillä ohjausryhmillä ja kampanjapilotin osalta päivittäisellä sekä viikoittaisella raportoinnilla. Lisäksi asiakaspalveluryhmä käytti kesä-marraskuun välisen ajan Trainers' Housen Pulssi-muutoksenjohtamisjärjestelmää keskinäiseen tiedonjakamiseen, oppimisen varmistamiseen sekä sovitun tekemisen vahvistamiseen.

TULOKSET SEURASIVAT TEKEMISTÄ

Asetettujen tavoitteiden saavuttamisen varmistu yhteistyön aikana kohonnut asiakaspalveluryhmän tunnelma sekä oman työn arvostuksen kasvu. *”Asiantuntijamme ymmärtävät, että aktiivinen asiakkaiden lähestyminen puhe-*

limitse on arvokasta ja vaativaa työtä. Kappalemääräisesti uloslähtevien puheluiden määrä on kasvanut”, Ikonen kertoo.

Syksyn valmennuksessa sovittu uusi kampanjatoimintamalli helpotti asiakaspalveluryhmän ja maun kenttähenkilöstön välistä yhteistyötä. Toimintamalli lisäsi molemmin puolin tietoisuutta toisten työstä ja varmisti asiakastiedon liikkumisen.

”Asiantuntijuus ei ole kadonnut työstä, sillä asiakaspalveluryhmän tärkeä tehtävä on valmistella kauppoja kentällä työskentelevien viimeisteltäviksi. Yhteistyö on omalta osaltaan vaikuttanut myös tulevaan muutokseen raportoinnissamme”, Ikonen jatkaa.

”Valmennuspäivien yhteisenä soittoaikana kävimme huomattavan määrän asiakaskeskusteluja. Lisäksi asiakaspalveluryhmä käytti kesä-marraskuun välisen ajan Trainers' Housen Pulssi-muutoksenjohtamisjärjestelmää keskinäiseen tiedonjakamiseen, oppimisen varmistamiseen sekä sovitun tekemisen vahvistamiseen.” Ikonen kiittää.

”Trainers' Housen markkinoijan toteuttama kampanjapilotti oli onnistunut. Se johti merkittävään määrään puukauppoja sekä metsäpalvelumyyntiä ja saimme siitä hyvän benchmark-tason ulossoittoihin”, Jumppanen päättää.



VITA LÄÄKÄRIASEMA

LÄMMIN MUISTIJÄLKI

VITA on vuonna 1994 perustettu suomalaisen keskiuuri terveyspalvelualan yhtiö. VITAn kuuluvat Helsingin keskustassa sijaitseva VITA Lääkäriasema Oy ja valtakunnallisesti pakveleva keskuslaboratorio VITA-Terveyspalvelut Oy.

kiinnostus asiakkaan tilanteeseen ja hänen asioidensa hoitamiseen. Halusimme nostaa asiakaskokemuksen keskiöön”, VITAn liiketoimintajohtaja Heikki Hurme toteaa.

OSALLISTAMINEN AVAINASEMASSA

”Tämä yhteistyö on todella toteutettu yhdessä. Projektiryhmään on kuulunut meiltä lääkäreiden, hoitajien, laboratoriotyöntekijöiden, fysioterapeuttien, psykologien sekä palvelukeskuksen edustajia. Halusimme kaikkien sitoutuvan yhteiseen tekemiseen ja varmistaa, että kaikki saavat äänensä kuuluviin”, Immonen kommentoi.

Asiakaspalvelukonseptin rakentaminen aloitettiin haastattelemalla asiakkaita odotustiloissa ja työterveyshuollon henkilöitä puhelimitse. ”Haastatteluihin suhtauduttiin todella positiivisesti ja asiakkaat olivat ilahduneita, että saivat osallistua omalta osaltaan. Myös työterveyshuollon yhteyshenkilöt osallistuivat mielellään kattaviin haastatteluihin”, Immonen jatkaa.

Koko projektiryhmä osallistui asiakkaan polun sekä kohtaamispaikkojen määrittelyyn. Kohtaamispaikoista valittiin asiakaskokemuksen kannalta kriittisimmät.

”Määrittelimme asiakkaan polun lääkäriasemalla, eli mitä tapahtuu ajanvarauksesta vastaanottoon ja aina lääkäriasemalta poistumiseen asti. Jokaisen kohtaamispaikan täytyy toimia, jotta kokonaisuus toimii ja asiakkaalle jää lämmin muistijälki meistä”, Hurme kertoo.

Uutta asiakaspalvelumallia sparrattiin eri ammattiryhmien kanssa. Konseptin rakentamisen ja sparrausten jälkeen keskityttiin arjen tekemisen viilaamiseen halutun asiakaskokemuksen ja konseptin mukaiseksi. Arjessa apuna käytettiin Trainers’ Housen Vaikutuskarttaa ja Pulssi-muutoksenjohtamisjärjestelmää.

YHTENÄ JOUKKONA TEHTY MUUTOS

”Asiakaskokemus on käsitteenä ja konseptina koko henkilökunnalle tuttu ja se on aktiivisesti mielessä. Yhteistoiminta asiakaskokemuksen kehittämiseksi on selvästi lisääntynyt ja käsittelemme asiakaspalautteita säännöllisesti henkilöstön kanssa. Asiakaskokemus on nyt myös mukana jokaisessa keskustelussa työterveysasiakkaiden kanssa

Erityisen ilahduttavaa on ollut positiivisen palautteen määrän lisääntyminen. Asiakastytytyisyyskyselyn tulokset ovat parantuneet koko ajan. Trainers’ House on ollut hyvin läsnä ja sitoutunut yhteiseen tekemiseemme. Olen ollut tyytyväinen yhteistyöhömmä ja kertonut kaikille avoimesti kenen kanssa teemme töitä”, Immonen kiittää.

”Yhteistyötä on johdettu vahvasti ja tehokkaasti. Suosittelemme Trainers’ Housea kumppaniksi”, Hurme päättää.



”YHTEISTYÖTÄ ON JOHDettu VAHVASTI JA TEHOKKAASTI. SUOSITTELEMME TRAINERS’ HOUSEA KUMPPANIKSI”

LASSILA & TIKANOJA

NOSTETTA ASIAKASKOKEMUKSEEN JA UUSIIN ASIAKKAISIIN



Lassila & Tikanoja (L&T) on palveluyritys, joka on muuttamassa kulutusyhteiskuntaa tehokkaaksi kierrätysyhteiskunnaksi. Yritys toimii Suomessa, Ruotsissa sekä Venäjällä. Vuonna 2015 L&T:n liikevaihto oli 646,3 miljoonaa euroa ja yhtiö työllistää tällä hetkellä 8 000 henkilöä. L&T on listattu Nasdaq Helsingissä.

TARKKUUTTA JOHTAMISEEN JA VAUHTIA STRATEGIAN LÄPIVIENTIIN

Lassila & Tikanojalla on ollut suuria toimintatapa- ja järjestelmämuutoksia kiinteistöpalveluisa. Toimintatapoja täytyi muuttaa koska Lassila & Tikanoja halusi nostaa asiakkaan kokemusta yrityksestä.

"Asiakaskokemuksen nostamiseen sekä tuotavuuden kasvattamiseen päästäksemme tarvitsimme parempaa johtamista, mitattavuutta sekä parannusta työn mielekkyyteen. Halusimme lisätä asiantuntijoidemme asiakasaktiivisuutta ja varmistaa yhtenäiset toimintatavat myyntikäynnillä. On tärkeää olla asiakkaiden tavoitettavissa ja keskustella kehitysasioista yhdessä", L&T:n liiketoimintajohtaja Antti Niitynpää kertoo.

HUOLELLISTA JOHTAMISTA MUUTOSTILANTEISSA

"Halusimme toimintatapojen muutosten johtamiseen tarkkuutta ja läpinäkyvyyttä. Otimme käyttöömme Pulssin. Uudet toimintatavat konkretisoitiin ja jaettiin selkeiksi viikoittaisiksi teoiksi. Keskityimme muutamaa tärkeää asiaan kerrallaan, emmekä yrittäneet viedä läpi liian montaa asiaa samanaikaisesti.

Pulssin avulla pystymme henkilötasolla varmistamaan että esimiehet ovat edistäneet sovittuja asioita. Saamme laadullista tietoa siitä, miten ihmisillä menee sekä jaettua toisillemme myös ideoita. Pulssi on lisännyt näkyvyyttä monesta asiakastapaamisesta, jolloin pystymme kasvattamaan asiakastytyväisyyttä", Niitynpää jatkaa.

L&T on hyödyntänyt myös muita Trainers' Housen ratkaisuja. Kaikille asiakastasoille on haluttu varmistaa riittävä aktiivisuus. Tiivillä ja aktiivisella tiedon vaihdolla sekä yhteisellä asiakaskonseptoinnilla asiakkaista on huolehdittu henkilökohtaisemmin. *"Tämä on varmistettu muun muassa asiakkuuksien huolenpitosoitolla. Puheluissa on selvitetty esimerkiksi, miten L&T voisi palvella nykyisiä asiakkaita entistä paremmin. Puhelun tavoitteena on ollut myös sopia asiakastapaaminen. Suurempiin asiakkuuksiin on toteutettu asiakastutkimuksia. Sy-*

vähaastatteluilla on selvitetty mikä asiakkaan todellinen asiakaskokemus on. Emme halunneet käyttää asiakastutkimuksessa perinteisiä sähköisiä kyselyitä. Puhelinsoitolla tutkimus oli myös asiakkaalle vuorovaikutteisempaa" Niitynpää kommentoi.

Sisäisten toimintatapamuutosten ja nykyisten asiakkaiden lisäksi L&T on panostanut myös uusien asiakkaiden hankintaan. Uusien asiakkaiden hankkimiseksi Trainers' Housen tiimi on sopinut L&T:n aluemyyntipäälliköille myyntikäyntejä ja kertonut samalla potentiaalisille asiakkaille kiinteistöpalveluiden ratkaisuista. *"Halusimme lisätehoja tapaamisten sopimiseen. Kerroimme keitä haluamme tavata ja Trainers' Housen tiimi vastasi kontaktoinnista. Kumppanin avulla säästimme aluemyyntipäälliköiden aikaa",* kertoo L&T:n myyntipäällikkö Joni Varkka.

MUUTOS ON AINA KULTTUURIN MUUTOS

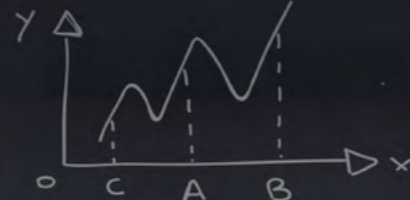
"Yhteistyön aikana olemme ymmärtäneet että toimintatapa ja järjestelmämuutos on myös kulttuurin ja ennen kaikkea johtamisen kulttuurin muuttamista. Muutoksissa fokus kääntyy vääjäämättä sisäisiin asioihin joten on ollut tärkeää panostaa myös asiakkaisiin. Pulssi on tuonut ketteryttä kommunikointiin ja nostanut aktiivisuustasoa merkittävästi. Henkilöstön yhteisöllisyys on lisääntynyt. Suuressa yrityk-

sessä eri yksiköt ja liiketoimintaratjat erottavat ihmisiä toisistaan, Pulssin avulla nämä rajat katoavat. Kaikki raportoivat samassa paikassa ja näkevät toistensa tulokset joka herättää myös hyvähenkistä kilpailua. Pulssi on helpottanut tiedon jakoa koko porukassa ja tuonut avointa kulttuuria ja tilivelvollisuutta.

Asiakastytyväisyys on parantunut kolmen puolivuosisijakson aikana ja tulokset ovat parantuneet jokaisella liiketoiminnan osa-alueella. Yhteistyö Trainers' Housen kanssa on ollut tärkeä osa onnistumisia. Trainers' Housen toteuttamat huolenpitosoitot johtivat yhdeksän viikon aikana 131 tapaamiseen 80% hit ratella", Niitynpää kiittää.

"Laadukas taustatyö on vaikuttanut loistaviin hit rateihin. Tapaamisia uusien asiakkaiden kanssa on sovittu 188 kappaletta 60% hit ratella. Trainers' House on raportoinut meille säännöllisesti yhteistyön etenemisestä ja työskentely on ollut hyvin organisoitua ja järjestelmällistä", Varkka päättää.





Mikko Verma

Maria Mäkelä



Markku Karlsson

Tea Grönfors



Tuuli Välimäki

Vertti Niemi



Christoffer Holm

Suvi Arola

TULEVAISUUDEN TYÖPAIKKANA

TRAINERS' HOUSE

Toimeksiannoissamme tuemme asiakkaidemme muutosta. Tiimeissämme toimii ammattilaisia yhdistäen osaamisensa asiakkaan arvoksi.

Lupauksemme on saada asiakkaillemme todennettavia tuloksia. Tämä edellyttää muutosta tekemisessä ja ihmisten innostumista yhteisestä asiasta.

Tavoitteenamme on legendaarinen asiakasintimateetti, eli asiakkaan kokemus tuloksista ja yhteistyöstä on sellaista, että siitä kerrotaan tarinoita.

MUUTOSKONSULTIT

Muutoskonsultit ovat huippuammattilaisia muutosten nopeuttamisessa ja varmistamisessa. Työhön kuuluu muutoshankkeiden johtaminen, toteuttaminen sekä myynti. Muutoskonsultit työskentelevät asiakkaiden strategian ytimessä.

MUUTOSPROJEKTIPÄÄLLIKÖT

Muutosprojektipäälliköt tukevat asiakkaidemme muutoshankkeiden toteutusta ja johtavat yhteistyötä systemaattisesti kohti tavoitteita. Muutosprojektipäälliköt rakentavat yhteistyön ihmisverkoston ja tunnelman.

LIIKETOIMINNAN TUKI

Liiketoiminnan tuki analysoi, simuloi ja suosittelee eri vaihtoehtoja muutoksen tueksi.

Liiketoiminnan tuen henkilöt työskentelevät toimeksiannoissa osana tiimiä.

MARKKINOIJAT

Markkinoijamme osallistuvat Trainers' House Growth Academy työ- ja valmennusohjelmaan. He sopivat vuodessa yli 20 000 tapaamista asiakkaidemme myyjille sekä muutoskonsulteillemme. Laatu on ylin prioriteettimme, sillä jokainen puhelinkeskustelu on aina bränditeko.

TYÖYHTEISÖMME

Olemme asiakaskeinen työyhteisö. Tämä koskee jokaista yhtiösämme työskentelevää ihmistä.

Panostamme voimakkaan kulttuurimme lisäksi vauhdikkaaseen työilmapiiriin ja yhdessä tekemiseen.

Tuemme henkilöstömme kasvua systemaattisella koulutuksella, opiskelun tukemisella ja oppimisen korostamisella.

MEITÄ KAIKKIA YHDISTÄÄ ASIAKASKESEISYYS

Aloitamme ja päätämme jokaisen viikon yhdessä. Kokoonnumme vähintään kerran kuukaudessa yhteen läpikäymään onnistumisia ja tulevaisuuttamme.

Vuonna 2016 jatkoimme voimakasta panostamista henkilöstömme oppimiseen. Korostimme viikkopalaveriemme valmennuksellista osuutta ja pidimme katseen tulevassa.

Kannustamme henkilöstöämme jatkuvasti kasvamaan sekä ammatillisina että ihmisinä. Kaikilla työntekijöillämme on mahdollisuus osallistua digitaalisiin valmennuksiimme. Samoin koulutamme työntekijöitämme omilla henkilökohtaisissa valmennusohjelmissa. Tuemme myös oma-ehtoista itsenäistä opiskelua.

Työn ohella harrastamme ja välillä juhlimmekin yhdessä.

Meille omien johtajiemme kasvattaminen on tärkeää ja vaalimme kulttuuriamme.

HALUAMME UUDISTUA

Jatkoimme tytäryhtiömme Igniksen osalta voimakasta rekrytointia. Avasimme uuden toimiston Ouluun alkuvuodesta 2016. Vuoden 2016 loppuun mennessä Trainers' Housen Ignis työllisti lähes 100 opiskelijaa ja vastavalmistunutta Espoossa ja Oulussa.

Työn tueksi rakennetussa Trainers' House Growth Academy työ- ja valmennusohjelmassa käynnistyi yhdeksäs toimintavuosi ja alumneja on jo yli 650.

Yrittäjäkumppani-konseptimme on lähtenyt erittäin hyvin käyntiin. Vuoden 2016 lopussa Trainers' Housella oli neljä yrittäjäkumppania eri puolilla Suomea. Jatkamme vuoden 2017 aikana Yrittäjäkumppani-konseptiin panostamista ja laajennamme toimintaamme kattamaan koko Suomen.

Trainee-ohjelmamme järjestettiin vuoden 2016 aikana kahdesti.

Trainee-ohjelma koostuu intensiivisestä valmennuksesta ja työssäoppimisesta myynnin ja projektijohtamisen tehtäviin. Tulemme jatkamaan Trainee-ohjelmaamme keväällä 2017.

Vuoden 2016 lopussa palveluksessamme oli kokopäiväiseksi muutettuna 96 henkilöä.



Markku Karlsson
Muutosprojektipäällikkö

Tea Grönfors
Muutosprojektipäällikkö

Miro Honkanen
Muutosprojektipäällikkö

Jonna Grönbärj
Muutoskonsultti

Vertti Niemi
Analyytikko

Juuso Helokangas
Muutoskonsultti

Hannu Takala
Myyntijohtaja

Mikko Vermas
Muutoskonsultti

Tinja Kivistö
Muutoskonsultti

Olli Lähti
Muutoskonsultti

YRITTÄJÄKUMPPANIMME

PALVELEE PAIKALLISESTI

Trainers' Housen strategian ytimessä on asiakkaidemme palveleminen kattavasti niin kotimaassa kuin kansainvälisestikin. Taataksemme asiakkaillemme saumatonta palvelua, olemme rakentaneet Suomen kasvukeskuksiin Trainers' House Yrittäjäkumppani-verkoston.

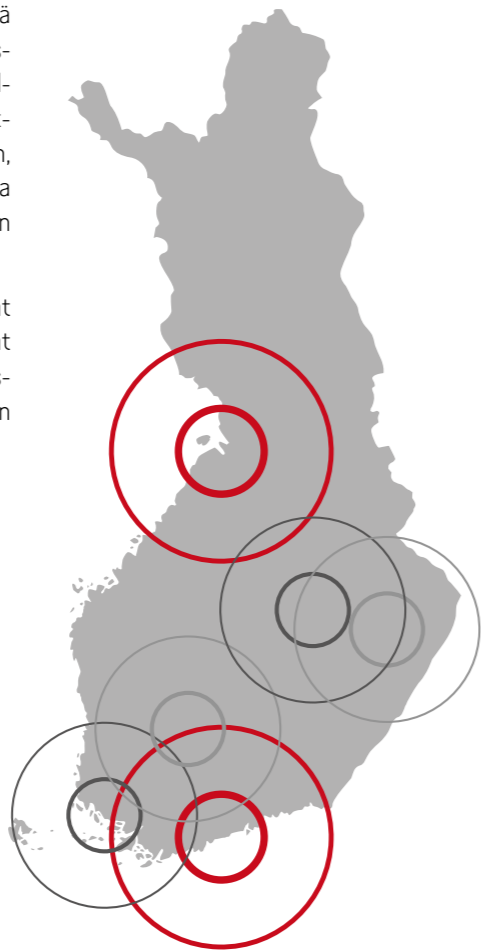
Asiakkaitamme yhdistää parempien tulosten tavoittelu. Halua kannattavalle kasvulle löytyy myös Suomen kehyskunnista. Vuonna 2014 käynnistetyn Yrittäjäkumppani-konseptin tavoitteena on saada kannattavaa kasvua asiakkaillemme, yrittäjäkumppaneillemme ja Trainers' Houselle.

Vuoden 2016 aikana jatkoimme tiivistä Yrittäjäkumppani -verkoston rakentamista. Konsepti on lähtenyt hyvin käyntiin. Tällä hetkellä yrittäjäkumppanitoiminta kattaa Pirkanmaan, Päijät-Hämeen, Hämeen, Varsinais-Suomen, Satakunnan, Pohjois- ja Etelä-Savon sekä Pohjois- ja Etelä-Karjalan ja Kymenlaakson.

Autamme pk-yrityksiä, jotka etsivät seuraavaa kasvun paikkaa tai haluavat vauhdittaa kasvua. Kumppanimme työskentelevät paikallisesti Trainers' Housen menetillä, osaaminen ja muu tuki apunaan.

Vuonna 2017 etsimme kumppania Pohjanmaalle.

Lue lisää yrittäjäkumppanuudesta kotisivuiltamme www.trainershouse.fi



YRITTÄJÄKUMPPANIMME

”Trainers' House on otettu hyvin vastaan paikallisissa yrityksissä. Ilahduttavaa on ollut asiakkaiden positiivinen palaute Trainers' Housen palveluiden tarjoamisesta myös maakunnissa.

Toimeksiantojen kautta olen päässyt palvelemaan kaikenkokoisia yrityksiä ja todistamaan asiakkaillemme tuottamaamme lisäarvoa. Asiakkaat kiittävät meitä luotettavuudesta, edistyneistä metodeista ja työkaluista muutosten läpiviintiin sekä tietenkin yhdessä aikaansaamistamme tuloksista.”

Juha Hakkarainen
Trainers' House Pohjois- ja Etelä-Savo,
Keski-Suomi, Kajaani, Sotkamo



Olli-Pekka Niemitalo
Yrittäjäkumppani
Tampere

Juri Franska
Yrittäjäkumppani
Turku



Jari Kivinen
Johtaja, Yrittäjäkumppanikenttä



Juha Hakkarainen
Yrittäjäkumppani
Kuopio



Joshua Moorrees
Yrittäjäkumppani
Joensuu

TRAINERS' HOUSE

GROWTH ACADEMY

Tytäryhtiömme Ignis Oy:n voimavara on innostuneet ja kunnianhimoiset markkinoijat. Ignis työllistää tällä hetkellä yli 100 opiskelijaa ja vastavalmistunutta.

Työn tukena toimii Trainers' House Growth Academy työ- ja valmennusohjelma, joka on jo 10 vuoden ajan valmentanut nuoria kohti business-maailman huip-pua.

Trainers' House Growth Academy on vuoden mittainen työ- ja valmennusohjelma, joka on suunnattu opiskelijoille ja vasta-valmistuneille. Growth Academyllä on jo yli 650 alumnia.

Akatemian osallistujat työskentelevät markkinoijan tehtävissä Espoossa, Oulussa ja vuonna 2017 myös Espanjassa. Tehtäviin kuuluu tapaamisten sopimis-

ta, syvähaastattelujen toteuttamista ja osallistumista asiakkaidemme markkinointi- ja myyntitilaisuuksiin, kuten messuille.

Valmennuksissa syvennytään liike-elämän käytäntöihin ja ajatteluun. Valmennuskokonaisuus rakentuu digitaalisista sisällöistä sekä käytännön valmennuksista.

VALMENNUSTEEMOJA:

- Strategia ja johtaminen
- Ammattilaisen työtaidot ja ajattelutavat
- Kasvuyrityksen ja yrityksen arvon johtaminen
- Muutoksen johtaminen
- Vaikuttamisen lainalaisuudet ja statuksen säätö
- Työelämän huippu-urheilu
- Tavoitteellisen työn ja elämän lupaus ja menetelmät
- Myynnin korkeajännitys

- Voittamisen psykologia ja biologia
- Strategia ja kulttuuri
- Arjen johtajuus sekä totuudessa elämisen filosofia ja tulokselliset menetelmät

TYTYTYVÄISET AKATEMIALAISET

”Aloitin Trainers' Housella keväällä 2015 markkinoijan tehtävissä ja Growth Academyn työ- ja valmennusohjelmassa. Jo alussa huomasin talon olevan täynnä mahdollisuuksia ja pian eteninkin muutosprojektipäälliköksi. Tänä päivänä työskentelen suurten suomalaisten yritysten kanssa muutoshankeissa ja vastaan useista projekteista. Trainers' Housella oppii valtavasti eri liiketoiminta-aloista ja käytännön haasteista business-elämässä. Asioista, mistä ei yliopistossa edes puhuta.”

Katariina Rissanen, Trainers' House

”Työskentely Trainers' Housella ja THGA-valmennukset toivat uusia näkökulmia Aalto-yliopiston laskentatoimen ja rahoituksen opinnoille. Yliopistolla kävimme esimerkiksi investointilaskelmia läpi numeroiden valossa mutta vasta Trainers' Housella ymmärsin ihmisten roolin projektien onnistumisessa.

Työkokemuksesta ja valmennuksista on ollut hyötyä uralleni. Nykyään kontrolloin Nokian tukifunktioita.”

Sampo Oksanen, Nokia



Irene Burmansson
Muutostukitiimi

Janne Möykkymäki
Operatiivinen päällikkö, Ignis

Jari Sarasvuo
Yrittäjä

Rebecca Sutton
Seniormarkkinoija

Janne Piironen
Seniormarkkinoija

Leandro Decat
Markkinoija

Julia Uutinen
Markkinoija

Petteri Halonen
Seniormarkkinoija

Candy Mbare
Seniormarkkinoija

HALLINTO- JA OHJAUSJÄRJESTELMÄ

*Trainers' House Oyj on Suomessa rekisteröity ja Helsingissä kotipaik-
kaansa pitävä julkinen osakeyhtiö.
Yhtiö noudattaa kulloinkin voimassa
olevaa Arvopaperimarkkinayhdistys
ry:n hyväksymää Suomen listayhtiöi-
den hallinnointikoodia mahdollisilla
poikkeuksilla. Koodi on kokonaisu-
udessaan saatavilla internetosoittees-
ta www.cgfinland.fi. Vuonna 2016
yhtiö noudatti 1.1.2016 voimaan
tullutta koodia. Poikkeuksena on hal-
lintokoodin suositus 8, jonka mukaan
hallituksessa tulisi olla molempia
sukupuolia. Hallituksessa ei vuon-
na 2016 ole ollut hallinnointikoodin
suosituksen 8 mukaisesti edustettuna
molempia sukupuolia. Poikkeama
johtuu siitä, että poikkeuksellisen yri-
tyssaneeraustilanteen johdosta yhtiön*

*osakkeenomistajat päättivät väliai-
kaisesti pienentää hallituksen jäsen-
määrää ja nimetä hallitukseen yhtiön
tilanteen ja asiat jo valmiiksi hyvin
tuntevia henkilöitä. Samanaikaisesti
aikaisemmat yhtiön hallituksen nais-
puoliset jäsenet eivät olleet käytettä-
vissä. Näiden seikkojen johdosta yhtiö
on väliaikaisesti poikennut hallin-
nointikoodin suosituksesta 8, mutta
yhtiön tavoitteena on, että hallituk-
sen kokoonpanossa on jatkossa edus-
tettuina molemmat sukupuolet.*

Konsernin johtamista ohjaavat Suomen
lait ja yhtiöjärjestys, joiden mukaisesti
valvonta ja hallinto on jaettu yhtiöko-
kouksen, hallituksen ja toimitusjohtajan
kesken. Trainers' House -konsernin ylintä
päätäsovaltaa käyttävät hallintoelimet

ovat emoyhtiö Trainers' House Oyj:n yh-
tiökokous ja hallitus sekä toimitusjohta-
ja. Yhtiökokouksessa osakkeenomistajat
vahvistavat vuosittain yhtiön tilinpää-
töksen, päättävät voitonjaosta sekä hal-
lituksen jäsenten ja tilintarkastajan valit-
semisesta ja näiden palkkioista. Trainers'
House Oyj:n yhtiökokouksen kutsuu koolle
hallitus.

YHTIÖKOKOUS

Osakkeenomistajat käyttävät yhtiöko-
kouksessa päättämisoikeutensa yhtiön
asioissa.

Varsinainen yhtiökokous pidetään kuuden
kuukauden kuluessa tilikauden päättymis-
estä. Hallitus kutsuu yhtiökokouksen
koolle ja päättää sen pitämisaikasta ja
-ajasta. Kutsu yhtiökokoukseen annetaan
osakkeenomistajille tiedoksi yhtiön inter-
net-sivuilla aikaisintaan kolme kuukautta

ja viimeistään kolme viikkoa ennen yhtiö-
kokousta. Kutsu on kuitenkin toimitetta-
va vähintään yhdeksän päivää ennen yh-
tiökokouksen täsmäytyspäivää.

Yhtiökokous valitsee Trainers' Housen
hallituksen ja tilintarkastajat, päättää
näiden palkkioista ja myöntää yhtiön joh-
dolle vastuuvapauden. Yhtiökokouksessa
käsiteltävät asiat ja osakkaiden osallis-
tumisosoikeus määritellään osakeyhtiölai-
sa, 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 yhtiö-
kokous vuonna 2016 pidettiin 23.3.2016.
Yhtiökokous vahvisti yhtiön tilinpäätök-
sen vuodelta 2015 ja myönsi hallituksen
jäsenille ja toimitusjohtajalle vastuuva-
pauden.



*Mikko Hämäläinen
Operatiivinen johtaja, Trainers' House*

*Janne Möykkymäki
Operatiivinen päällikkö, Ignis*

*Antti Kiukas
Markkinointijohtaja*

*Katja Gunnelius
Henkilöstöjohtaja*

*Arto Heimonen
Toimitusjohtaja*

*Saku Keskitalo
Talousjohtaja*

*Hannu Takala
Myyntijohtaja*

*Max Henttu
Johtaja, osaaminen &
digitaaliset ratkaisut*

*Marc Möberg
Johtaja, kulttuuri &
henkilökohtaiset valmennusohjelmat*

*Katriina Juntunen
Johtaja, muutosmetodit*

JOHTAMINEN

JOHDON TYÖSUHDE-ETUUEDET	2016	2015
Konsernin johtoryhmä		
Palkat ja muut lyhytaikaiset työsuhde-etuudet	388 231,30	373 469,36
Toimitusjohtaja Arto Heimonen	175 547,25	174 240,00
Hallituksen jäsenet		
Aktan Arne	42 000,00	17 500,00
Hyökyvaara Jarmo	18 000,00	7 500,00
Sarasvuo Jari	18 000,00	7 500,00
Honkanen Vesa, aiempi jäsen		1 500,00
Toiminen Marjaana, aiempi jäsen		1 500,00

Trainers' House Oyj:n toimitusjohtaja on Arto Heimonen. Hän omisti 31.12.2016 25 500 kpl Trainers' House Oyj:n osakkeita (31.12.2015 25 500 kpl), joka vastaa 0,02 % yhtiön koko osakemäärästä (0,02 %). Hänellä oli kauden päättyessä 1 155 000 optiota (31.12.2015 500 000 optiota). Optioista 340 000 kpl on toteutettavissa (31.12.2015 170 000). Hänen irtisanomisaikansa on kuusi kuukautta.

Muulla yrityksen johdolla oli 31.12.2016 osakeoptioita 755 000 kpl (31.12.2015 420 000 osakeoptiota). Johdon optio-oikeuksissa on samanlaiset ehdot kuin

muun henkilökunnan optioissa. Optioista 280 000 kpl on toteutettavissa.

Jari Sarasvuo ja hänen määräysvaltayhtiönsä Causa Prima Oy omistivat 31.12.2016 41 638 111 kpl (31.12.2015 41 638 111 kpl) Trainers' House Oyj:n osakkeita, joka vastaa 39,0 % (39,0 %) yhtiön koko osakemäärästä. Hänellä ei ole osakeoptioita.

Finanssivalvonta myönsi 10.6.2015 Jari Sarasvuolle ja Causa Prima Oy:lle saneerausohjelmaehdotuksessa tarkoitettun poikkeusluvan arvopaperimarkkinalain mukaisen pakollisen ostotarjouksen

tekemisestä, joka näille syntyi, kun saneerausohjelmaehdotuksen mukainen velkakonversio toteutettiin marrakuussa 2015. Poikkeuslupa koski 30 prosentin tarjousvelvollisuusrajan ylitystä.

Yhtiöllä on kolme maksuperusteista lisäeläkevakuutusta, joissa vakuutettuna on Jari Sarasvuo. Rahasto-optimin eläkevakuutuksesta ei ole maksettu tilikausien 2015 tai 2016 aikana vakuutusmaksuja kuten ei myöskään Yritysoptimin eläkevakuutuksesta. Eläke aika kaikki vakuutukset mukaanlukien alkaa 1.7.2020 ja päättyy 30.6.2045. Vakuutuksiin liittyy myös henkivakuutus.

Konserniin kuuluvien yhtiöiden toimitusjohtajille tai hallituksen jäsenille ei ole myönnetty lainoja.

JOHTORYHMÄN TEHTÄVÄT

Johtoryhmän tehtäviin kuuluvat strategian suunnittelu ja toteuttaminen, liiketoiminnan ohjaus, tulosseuranta, vuosisuunnittelu sekä investointien ja toiminnan muutossuunnitelmien käsittely. Johtoryhmä kokoontuu viikoittain.

JOHTORYHMÄN PALKKAUS JA PALKITSEMINEN

Hallitus määrittelee muun johdon palkkauksen ja kannustusjärjestelmien periaatteet ja optiojärjestelmien allokaatiot. Tavoiteasetanta perustuu yrityksen tulokseen, myyntitavoitteisiin, asiakastytyväisyyteen, henkilöstön kehittämiseen ja laatutavoitteisiin.

Toimitusjohtajan esittely ja osakeomistuksensa yhtiössä on esitetty sivuilla 58.

Konsernin johtoryhmään kuuluivat vuoden lopussa toimitusjohtaja sekä talousjohtaja.

YRITYSSANEERAUSMENETTELY

Trainers' House Oyj jätti 12.12.2014 yrityssaneeraushakemuksen Espoon kärjäoikeudelle. Päätös yrityssaneeraushakemuksen jatkamisesta tehtiin yhtiön ylimääräisessä yhtiökokouksessa 20.1.2015. Espoon kärjäoikeus antoi päätöksen yrityssaneerausmenettelyn aloittamisesta 28.1.2015. Yrityssaneerausmenettelyn selvittäjäksi määrättiin asianajaja Mika Ilveskero asianajotoimisto Castrén & Snellman Oy:stä ("selvittäjä").

Keskeisin syy yhtiön taloudellisiin vaikeuksiin on ollut yhtiön nykyiseen liikevaihtoon nähden liian suuret toimitila- ja rahoituskustannukset, joiden taustalla on vuosina 2007 - 2008 tehdyt pitkäaikaiset toimitila- ja rahoitussopimukset.

Osana tervehdyttämistoimenpiteitä yhtiö irtisanoi 14.4.2015 selvittäjän suostumuksella entisen toimitilan päävuokrasopimuksen päättymään yrityssaneerauslain 27 §:n perusteella noudattaen kahden kuukauden irtisanomisaikaa. Toimitilasopimusten päättyminen paransi yhtiön kannattavuutta merkittävästi.

Yrityssaneerausmenettelyn selvittäjä jätti yhtiön saneerausohjelmaehdotuksen Espoon kärjäoikeuteen 3.6.2015. Selvittäjän näkemyksen mukaan yhtiön liiketoiminta oli saneerausohjelmassa mainituilla toimenpiteillä tervehdytävissä ja yhtiölle oli saatavissa aikaan vahvistamis- ja toteuttamiskelpoinen saneerausohjelma. Pääomamäärältään yli 80 % yhtiön velkojista oli jo etukäteen ilmoittanut kannattavansa ohjelman vahvistamista.

Finanssivalvonta myönsi 10.6.2015 Jari Sarasvuolle ja Causa Prima Oy:lle saneerausohjelmaehdotuksessa tarkoitettun poikkeusluvan arvopaperimarkkinalain mukaisen pakollisen ostotarjouksen tekemisestä, joka näille muutoin syntyisi, jos saneerausohjelmaehdotuksen mukainen velkakonversio toteutetaan. Poikkeuslupa koski 30 prosentin tarjous-

velvollisuusrajan ylitystä. Poikkeusluvan edellytyksenä oli, etteivät Jari Sarasvuo ja Causa Prima, tai näiden kanssa yksissä tuumin toimivat henkilöt, tarjousvelvollisuusrajan ylittämisen jälkeen hanki tai merkitse lisää yhtiön osakkeita tai muutoin kasvata ääniosuuttaan yhtiössä.

Trainers' House Oyj:n ylimääräinen yhtiökokous pidettiin 9.7.2015. Yhtiökokous päätti hallituksen ehdotuksen mukaisesti valtuuttaa hallituksen päättämään yhtiön saneerausmenettelyn selvittäjän 3.6.2015 jättämän saneerausohjelmaehdotuksen mukaisesta osakeannista.

Selvittäjä jätti 20.8.2015 Espoon kärjäoikeudelle pyynnön saneerausohjelman vahvistamisesta ja katsoi, että kaikki saneerausohjelman vahvistamisen edellytykset ovat täyttyneet. Saneerausohjelman vahvistamiseksi tarvittavat velkojien suostumukset oli myös saatu.

Espoon kärjäoikeus vahvisti 2.9.2015 Trainers' House Oyj:n saneerausohjelman. Saneerausohjelma vahvistettiin 3.6.2015 kärjäoikeuteen jätetyn saneerausohjelmaehdotuksen mukaisesti. Yrityssaneerausohjelman seurauksena konsernin ulkopuolisen velan määrä aleni noin 9,1 milj. eurosta noin 2,5 milj. euroon. Lisäksi toimitilakustannukset alenivat vuositasolla noin 800 000 euroa.

Selvittäjä asianajaja Mika Ilveskero asianajotoimisto Castrén & Snellman Oy:stä määrättiin kärjäoikeuden antamalla päätöksellä saneerausvalvojaksi.

Saneerausohjelman määräyksen toteuttamiseksi yhtiön hallitus päätti 2.11.2015 saneerausvelkojille suunnatusta osakeannista yhtiökokouksen 9.7.2015 antaman valtuutuksen perusteella.

Uudet osakkeet annettiin osakkeenomistajien merkintäetuoikeudesta poiketen yhtiön normaalilla etusija- asemalla oleville saneerausvelkojille. Suunnatussa annissa saneerausvelkojat merkitsivät yhteensä 38 720 358 kpl yhtiön uutta osaketta. Osakkeiden merkintähinta oli 0,08 euroa / osake ja se maksettiin kokonaisuudessaan kuittaamalla saneerausvelkojalla oleva saneerausvelka merkintähintaa vastaan. Osakeannin seurauksena yhtiön osakkeiden määrä kasvoi yhteensä 106 737 062 osakkeeseen. Merkintähinta kirjattiin kokonaisuudessaan yhtiön sijoitetun vapaan oman pääoman rahastoon. Osakeannilla ei ollut vaikutuksia yhtiön osakepääomaan.

Uudet osakkeet, yhteensä 38 720 358 kappaletta, merkittiin kaupparekisteriin 8.12.2015. Jokaisella osakkeella on yksi ääni ja uudet osakkeet tuottavat kaikin osin yhtäläiset oikeudet olemassa olevien osakkeiden kanssa. Kaupankäynti uusilla osakkeilla alkoi Helsingin pörssissä (NASDAQ OMX Helsinki) 10.12.2015.

Yrityssaneerauksen toteuttaminen on jatkunut tilikaudella 2016 hyvässä yhteistyössä sidosryhmien kanssa. Yhtiö jatkaa määrätietoista työtä ohjelman velvoitteiden täyttämiseksi.

Tervehdyttämisohjelman tuloksena yhtiön operatiivinen liikevoitto ennen vertailukelpoisuuteen vaikuttavia eriä oli jo tilikaudella 2015 positiivinen. Kasvu jatkui vahvana myös tilikaudella 2016.

TILINTARKASTUS

Yhtiöjärjestyksen mukaan yhtiökokous valitsee Trainers' Housen tilintarkastajat. Valittavan tilintarkastusyhteisön on oltava Keskuskauppakamarin hyväksymä tarkastusyhteisö.

Vuoden 2016 varsinainen yhtiökokous valitsi tilintarkastajaksi tilintarkastusyhteisö Ernst & Young Oy:n. Päävastuullisena tilintarkastajana toimii KHT Mikko Ryttilah-ti.

Tilintarkastajan tehtävä on tarkastaa yhtiön kirjanpito, tilikauden tilit ja hallinto sinä vuonna, jona hänet on valittu. Toimeksianto päättyy valintaa seuraavaan yhtiökokoukseen. Käytännön tarkastustoiminta toteutetaan tilikauden aikana liiketoimintaan ja hallintoon kohdistuvina tarkistuksina ja varsinaisena tilinpäätöstarkastuksena tilikauden päätyttyä.

Tilintarkastajan palkkio maksetaan las-kun mukaan.

Vuonna 2016 Trainers' House konsernin tilintarkastajille maksettiin tilintarkastuksesta 51 730 euroa ja tilintarkastuslain 1.1.2 §:ssä tarkoitetuista toimeksiannoista 4 560 euroa.

TOIMITUSJOHTAJA

Trainers' House Oyj:n hallitus nimittää yhtiön toimitusjohtajan ja päättää hänelle maksettavista korvauksista, eduista ja toimisubteen ehdoista. Toimitusjohtaja ei ole hallituksen jäsen. Hän vastaa yhtiön operatiivisesta hallinnosta lainsäädännön sekä hallituksen antamien ohjeiden mukaisesti että 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. Toimitusjohtaja valvoo johtotason henkilöitä koskevia päätöksiä ja 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. Johtoryhmään kuului toimitusjohtajan lisäksi talousjohtaja vuoden 2016 lopussa.

Toimitusjohtajana on 9.1.2013 alkaen toiminut Arto Heimonen. Talousjohtajana toimii Saku Keskitalo.

TOIMITUSJOHTAJAN PALKITSEMINEN

Hallitus hyväksyy toimitusjohtajan palkkaustason. Trainers' House Oyj:n toimitusjohtaja Arto Heimosella on rahapalkan ja voimassaolevan kannustinjärjestelmän lisäksi yhtiön kulloinkin voimassa olevien käytäntöjen mukaisesti seuraavat luontoisedut: lounasetu ja 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 luontoisetujen verotusmäärää vastaavaan rahakorvaukseen.

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

ARTO HEIMONEN

Toimitusjohtaja

Syntymävuosi: 1964
Koulutus: OTK, eMBA, varatuomari

Keskeinen työkokemus

Trainers' House Oyj
Toimitusjohtaja 2013-

Trainers' House Oyj
Ignis Oy toimitusjohtaja 2010-

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 keskeiset luottamustoimet
Ei luottamustoimia

Omistukset yhtiössä
Osakkeet 25 500 kpl
Optio-oikeudet 1 155 000 kpl

HALLITUS

Hallituksen tehtävät ja vastuu määrytyvät ensisijaisesti yhtiöjärjestyksen ja Suomen osakeyhtiölain mukaisesti.

Yhtiöjärjestyksen mukaan varsinainen yhtiökokous valitsee Trainers' Housen hallitukseen kolmesta kahdeksaan jäsentä. Hallituksen jäsenten toimikausi päättyy seuraavan varsinaisen yhtiökokouksen päättyessä. Hallitus valitsee keskuudetaan puheenjohtajan. Toimikaudella 2016-2017 jäseniä oli kolme.

Vuodesta 2007 hallituksen puheenjohtajana on toiminut Arne Aktan. Hallitusyöskentely järjestetään kulloinkin voimassa olevan hallituksen työjärjestyksen mukaisesti. Hallituksen jäsenet ja osakemistukset yhtiössä esitellään sivuilla 60.

HALLITUKSEN MONIMUOTOISUUS

Hallituksen monimuotoisuus mahdollistaa erilaisten näkökulmien tuomisen päätöksentekoon sekä hallituksen laadukkaan toiminnan ja edistää johdon tehokasta valvontaa. Trainers' House pyrkii siihen, että hallitus koostuu vastuullisista ja ammattitaitoisista henkilöistä, jotka edustavat erilaisia ammatti- ja koulutustaustoja, monipuolista kokemusta erilaisista markkinoista ja liiketoiminta-alueista sekä molempia sukupuolia.

Lisäksi on yhtiön näkökulmasta tärkeitä, että hallituksessa on edustettuna osaa yhtiön toiminnan ja kehityksen kannalta keskeisistä alueista, kuten valmennustoiminnasta, digitalisaatiosta ja viestinnästä. Päätös hallituksen jäsenten valinnasta tehdään kuitenkin aina yhtiökokouksessa.

Edellä kuvatulla tavalla vuonna 2016 yhtiön hallituksessa ei poikkeuksellisesti ole ollut naispuolista hallituksen jäsentä. Yhtiö pyrkii oikaisemaan tilanteen mahdollisimman nopeasti sekä varmistamaan hallituksen monimuotoisuuden myös tältä osin.

KOKOUKSET

Hallitus kokoontui 11 kertaa vuonna 2016. Hallituksen jäsenet olivat kokouksissa täysimääräisesti läsnä yhtä hallituksen jäsen Jari Sarasvuon ennalta sovittua poissaoloa lukuunottamatta.

HALLITUKSEN PALKKIOT

Vuoden 2016 varsinainen yhtiökokous päätti hallituksen puheenjohtajan palkkioksi 3 500 euroa kuukaudessa ja hallituksen jäsenten palkkioksi 1 500 euroa kuukaudessa. Erillistä kokouspalkkiota ei makseta.

JARI SARASVUO

Hallituksen jäsen vuodesta 2013

Syntymävuosi: 1965
Koulutus: Kauppatieteiden ylioppilas

Päätoimi:

Trainers' House Oyj
Yrittäjä

Keskeinen työkokemus
Trainers' House Oyj
Toimitusjohtaja 2008–2010

Trainers' House Oyj
Hallituksen puheenjohtaja 1990–2007

Yrittäjänä
vuodesta 1990

Muut keskeiset luottamustoimet
Ei luottamustoimia

Omistukset yhtiössä
Suoraan ja määräysvaltayhtiön kautta;
osakkeet 41 638 111 kpl

AARNE AKTAN

Hallituksen puheenjohtaja, hallituksen jäsen vuodesta 2006

Syntymävuosi: 1973
Koulutus: KTK

Päätoimi:

Pihlajalinna Oy
Toimitusjohtaja 8.8.2016-

Keskeinen työkokemus
Talentum Oyj
Toimitusjohtaja 2011–2016

Quartal Oy
Toimitusjohtaja 1998–2011

Kauppamainos Bozell Oy
Yhteyspäällikkö 1997–1998

Muut keskeiset luottamustoimet

Intera Equity Partners III Oy
Hallituksen jäsen, 2016-

Solteq Oyj
Hallituksen jäsen, 2015-

Great Expectations Capital Oy
Hallituksen puheenjohtaja, 2007-

Omistukset yhtiössä
Suoraan ja määräysvaltayhtiön kautta;
osakkeet 3 026 000 kpl

JARMO HYÖKYVAARA

Hallituksen jäsen vuodesta 2011

Syntymävuosi: 1965
Koulutus: MBA

Keskeinen työkokemus

Smartum Oy
Hallituksen puheenjohtaja, 2013-
Hallituksen jäsen, 1995-2009, 2011-2012
Toimitusjohtaja, 2003–2007

The Orange Company Oy
Hallituksen puheenjohtaja, 2013-

The Orange Capital Oy
Hallituksen puheenjohtaja, 2013-
Hallituksen jäsen, 2011-2012

Aino Health Management Oy
Hallituksen jäsen, 2011-2016

Muut keskeiset luottamustoimet

Helsingin Uusyrityskeskus
Hallituksen puheenjohtaja, 2016-
Hallituksen jäsen 2015

Perheyritysten liitto ry
Valtuuston jäsen, 2009-
Edunvalvontatyöryhmän jäsen 2011-

Helsingin Kauppakamari
Valtuuston jäsen 2015-

Omistukset yhtiössä
Määräysvaltayhtiön kautta;
osakkeet 600 000 kpl
The Orange Company;
osakkeet 4 250 000 kpl



Jari Sarasvuo

Arne Aktan

Jarmo Hyökyaara

HALLITUKSEN TYÖJÄRJESTYS

Työjärjestyksen mukaan osakeyhtiölaissa, muussa lainsäädännössä ja yhtiöjärjestyksessä määriteltyjen asioiden lisäksi hallitus muun muassa:

- määrittelee ylimmän johdon palkkauksen periaatteet,
- hyväksyy toimitusjohtajan ja henkilöstön kannustinjärjestelmät,
- nimittää ja erottaa toimitusjohtajan sekä päättää toimitusuhteen ehdot,
- vahvistaa strategian ja vuosibudjetin sekä seuraa näiden toteutumista,
- käsittelee ja hyväksyy osavuosisikatsukset 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 liike-taloudelliset 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

SISÄINEN VALVONTA

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

Toimitusjohtaja vastaa 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 ja 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 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 TARKASTUS

SISÄINEN TARKASTUS

Trainers' House Oyj:llä ei ole erillistä sisäisen tarkastuksen toimintaa, joka arvioisi ja testaisi yhtiön sisäisen valvonnan menettelyjä ja prosesseja. Yhtiön hallitus harkitsee vuosittain sisäisen tarkastuksen toiminnon perustamista tai näiden palvelujen ostamista yhtiön ulkopuolelta. Lisäksi sisäisen tarkastuksen tarpeesta keskustellaan säännöllisesti yhtiön tilintarkastajien kanssa. Hallituksen näkemyksen mukaan yhtiön toimintojen laajuus ei ole yhtiön nykytilassa antanut aihetta sisäisen tarkastuksen toiminnon perustamiseen. Tärkeimmät näkemykseen vaikuttavat tekijät ovat konsernin toiminnan harjoittaminen pääasiassa yhdeltä paikkakunnalta, pääkonttorista, käsin ja pääasiallisesti kotimaassa.

SISÄPIIRI

Trainers' House -konserni noudattaa toiminnassaan markkinoiden väärinkäytöasetusta (EU) N:o 596/2014 ja arvopaperimarkkinalakia sekä niihin liittyviä

Euroopan arvopaperimarkkinaviranomaisen (European Securities Markets Authority), Finanssivalvonnan ja Nasdaq Helsinki Oy:n antamia määräyksiä ja ohjeita. Lisäksi konsernissa on vuonna 2016 päivitetty sisäpiiriohje.

Toimitusjohtaja tekee talousjohtajan kanssa keskusteltuaan arvion siitä, onko tietty tieto sisäpiiritietoa ja päättää myös, onko yhtiön tarve julkistaa tällainen tieto välittömästi tai onko julkistamisen lykkäämiselle edellytyksiä. Yhtiö dokumentoi mahdolliset sisäpiiritiedon julkistamisen lykkäämistä koskevat päätökset ja tällaisten päätösten perustelut sekä noudattaa määriteltyjä prosesseja siten kuin soveltuvat säännökset edellyttävät.

Yhtiö ylläpitää sisäpiirilueteloa henkilöistä, joilla on sisäpiiritietoa. Yhtiön työntekijät ja palveluntarjoajat, joilla on pääsy tiettyyn sisäpiiritietoon, merkitään sisäpiiriluetelon hankekohtaiseen osioon. Hankekohtaisen sisäpiiriluetelon perustamisesta päättää toimitus- tai talousjohtaja. Yhtiö on toistaiseksi päättänyt olla perustamatta pysyvien

sisäpiiriläisten luetteloa. Jokaiselle hankekohtaiseen luetteloon merkitylle henkilölle ilmoitetaan sähköpostitse luetteloon merkitsemisestä sekä siihen liittyvistä velvollisuuksista ja soveltuvista seuraamuksista. Ilmoituksen saavan henkilön pitää kirjallisesti vahvistaa ilmoituksen vastaanottaminen, kun ilmoituksen vastaanottaja merkitään ensimmäistä kertaa sisäpiirilueteloon. Päätöksen hankekohtaisen sisäpiiriluetelon päättämisestä tekee toimitus- tai talousjohtaja. Kyseiseen luetteloon merkityille henkilöille ilmoitetaan sähköpostitse hankekohtaisen sisäpiiriluetelon päättämisestä.

Jos henkilöllä on hallussaan sisäpiiritietoa, kaupankäynti on aina kiellettyä. Lisäksi tietyt kaupankäyntirajoitukset koskevat eräitä yhtiön johtohenkilöitä ja työntekijöitä myös silloin, kun tällaisilla tahoilla ei ole hallussaan sisäpiiritietoa.

Lisäksi yhtiö on määritellyt Trainers' House Oyj:n hallituksen, toimitusjohtajan, varatoimitusjohtajan ja talousjohtajan markkinoiden väärinkäyttöasetuksen mukaisiksi johtotehtävissä toimiviksi henkilöiksi.

Yhtiön johtotehtävissä toimivien henkilöiden eli hallituksen ja konsernin johtoryhmän jäsenten sekä heidän lähipiirinsä täytyy ilmoittaa yhtiölle ja Finanssivalvonnan yhtiön osakkeilla tai vieraan pääoman ehtoisilla välineillä tai niihin liittyvillä johdannaisilla tai muilla rahoitusvälineillä tekemänsä liiketoimet. Ilmoitusvelvollisuus kohdistuu kaikkiin liiketoimiin sen jälkeen, kun 5 000 euron kokonaisarvo on saavutettu kalenterivuoden aikana (laskettuna yhteen netottamatta). Yhtiöllä on velvollisuus julkistaa saatu ilmoitus pörssitiedotteella.

RISKIENHALLINTA

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

Trainers' House jakaa liiketoimintaan, tulokseen ja pörssiarvoon 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 suojaamaan kattavilla vakuutus sopimuksilla. Näitä ovat esimerkiksi lakisääteiset vakuutukset, vastuu- ja omaisuusvakuutukset ja oikeusturvavakuutukset. Vakuutusten kattavuus, vakuutusarvot ja omavastuut tarkistetaan vuosittain yhdessä vakuutusyhtiön kanssa.

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

RAPORTOINTI- JA OHJAUSJÄRJESTELMÄT

Konsernissa on liiketoiminnan tehokkaan seurannan edellyttämät raportointijärjestelmät. Sisäinen valvonta kytkeytyy yrityksen visioon, strategisiin tavoitteisiin ja niiden pohjalta asetettuihin liiketoiminnallisiin tavoitteisiin.

Liiketoiminnan tavoitteiden toteutumista ja konsernin taloudellista kehitystä seurataan kuukausittain konsernin ohjausjärjestelmän avulla. Olennaisena

osana ohjausjärjestelmää toteumatiedot ja ajantasaiset ennusteet käydään läpi kuukausittain konsernin johtoryhmässä. Ohjausjärjestelmä sisältää muun muassa kattavan myynnin raportoinnin, tuloslaskelman, rullaavan liikevaihto- ja tulostenusteen ja 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, asiakasjoukkaan, teknologiaalintoihin, kilpailutilanteen kehittymiseen ja henkilöstökulujen hallintaan.

Riskejä hallitaan myynnin, henkilöresurssien ja 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 saataavuus kilpailukykyisin ehdoin ja vähentää markkinoiden haitallisten liikkeiden vaikutuksia yhtiön toiminnassa.

Rahoitusriskit on jaettu neljään kategoriaan, joita ovat maksuvalmius, korkoriskit, valuuttariskit ja luottoriskit. Jokaista riskiä seurataan erikseen. Maksuvalmius- ja korkoriskiä vähennetään riittäväillä kasvavaroilla ja saatavien tehokkaalla perinnällä. Valuuttariskit ovat vähäisiä, koska Trainers' House toimii pääasiallisesti euromarkkinoilla.

Rahoitusriskien hallinnassa keskeinen huomio kiinnittyy likviditeettiin.

HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT

Trainers' Housen menestys asiantuntijaorganisaationa riippuu sen kyvystä houkuttaa ja pitää palveluksessa osaavaa henkilökuntaa. Henkilöstöriskejä hallitaan kilpailukykyisen palkan lisäksi kannustusjärjestelmillä ja panostuksilla henkilöstön koulutukseen, uramahdollisuuksiin ja yleiseen viihtyvyyteen.

TEKNOLOGIA- JA TIETOTURVARISKIT

Teknologia on keskeinen osa Trainers' Housen liiketoimintaa. Teknologiariskihin kuuluvat muun muassa toimittajariski, sisäisiin järjestelmiin liittyvät riskit, teknologiamuutosten tuomat haasteet ja tietoturvariskit. Riskejä vastaan suojaudutaan pitkäjänteisellä yhteistyöllä teknologiatuottajien kanssa, asianmukaisilla tietoturvajärjestelmillä, henkilöstön koulutuksella ja säännöllisillä tietoturva-auditoinneilla.

JURIDISET RISKIT

Trainers' Housen juridiset riskit painotuvat pääosin yhtiön ja asiakkaiden tai palveluntuottajien 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 tavallisesta.

SIJOITTAJILLE

KALENTERI 2017

Varsinainen yhtiökokous pidetään
30.3.2017.

Vuoden 2017 tulosjulkistukset
julkaistaan seuraavasti:

27.4.2017 klo 8:30
Osavuositarkastus 1.1.–31.3.2017

10.8.2017 klo 8:30
Puolivuosikatsaus 1.1.–30.6.2017

26.10.2017 klo 8:30
Osavuositarkastus 1.1.–30.9.2017

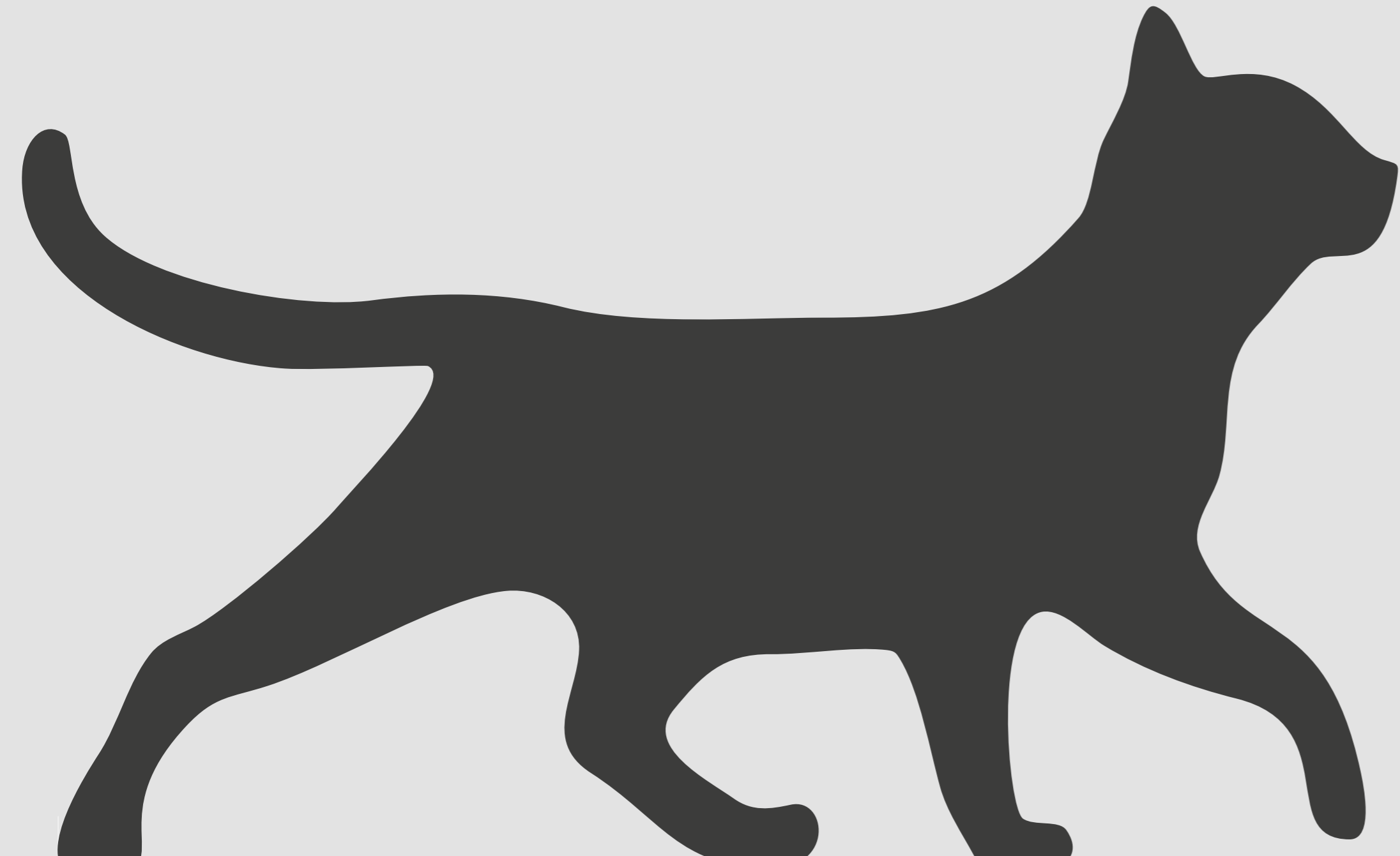
HALLITUKSEN ESITYS OSINGONJAOSTA

Hallitus esittää yhtiökokoukselle,
että vuodelta 2016 ei jaeta osinkoa.

YHTEYSTIEDOT

Saku Keskitalo
0306 888 500
saku.keskitalo@trainershOUSE.fi

Trainers' House Oyj
Tekniikantie 14
02150 Espoo



Vastaava tuottaja: Antti Aho

Päätoimittaja: Elina Yli-Kyyny

Visuaalinen suunnittelu, toteutus ja valokuvat: Ville Launiala

Infografiikat: Zeeland Family

Tiimi: Saku Keskitalo, Arja Kokkarinen, Katriina Juntunen, Antti Kiukas

“Perficiendum est, si quid agere aut proficere vis, ut homines non solum te audiant, verum etiam libenter studioseque audiant.”

Copyright © 2017 Trainers' House

