

VUOSIKERTOMUS 2010

trainers'
HOUSE

SISÄLTÖ

1

TRAINERS' HOUSE

— AUTAMME VAHVISTAMAAN ARJEN JOHTAJUUTTA

2

TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

3

MISSIO, VISIO, ARVOT, STRATEGIA

4

PALVELUT

16

HENKILÖSTÖ

17

HALLINTOKÄYTÄNTÖ

18

SISÄINEN VALVONTA JA TARKASTUS

21

HALLITUS

22

JOHTO

23

SIOITTAJILLE

TRAINERS' HOUSE

— AUTAMME VAHVISTAMAAN ARJEN JOHTAJUUTTA

Trainers' House on valmennusyhtiö, jonka tehtävä on auttaa asiakkaitaan eteenpäin vahvistamalla arjen johtajuutta. Yhtiö tarjoaa kasvua käsityönä – käytännönläheisin keinoin ja asiakasyrityksen tarpeisiin pohjautuen. Yhteistyöhankkeet ovat tyypillisesti projektiluonteisia ja liittyvät jonkin muutoksen toteuttamiseen työyhteisössä. Kumppanina Trainers' House tuo projektiin laajaa asiantuntemusta ja hyvin valitun projektiryhmän sekä sytyttää ihmiset halutun muutoksen taakse, oli kysymys sitten esimiestyön kehittämisestä, myynnin parantamisesta, palvelumuotoilusta, strategiatyöstä tai jonkin yrityksen menestyksen kannalta ratkaisevan asian tai hankkeen läpiviemisestä.

Trainers' Housen palveluja hyödynnetään yhä useamassa asiakasprojektissa laajasti: Valmennukset tähtäävät muun muassa asiakkaiden strategian kirkastamiseen ja toiminnan tuloksellisuuden parantamiseen. Apuna asiakkaiden myynnin lisäämiseen ja toiminnan auditointiin toimii Trainers' Housen tytäryhtiö Ignis. Johtamisjärjestelmät (SaaS) tukevat uusien toimintatapojen tehokasta käyttöönottoa. Myös Trainers' Housen uudet avaukset, Revenue Housen tarjoama, järjestelmien tuettu myynnin johtamispalvelu sekä työhyvinvointiin liittyvät valmennukset ovat herättäneet suurta kiinnostusta.

Trainers' House toteuttaa asiakkaidensa kanssa vuosittain noin 600 yrityskohtaisesti räätälöityä projektia. Niiden tueksi yhtiö tarjoaa asiakkailleen mahdollisuutta osallistua henkilökohtaisiin valmennusohjelmiin, jotka tähtäävät kasvuun ammattilaisena ja ihmisenä.

Trainers' House on perustettu vuonna 1990. Yhtiön alkuperäinen nimi oli Writers' Studio Oy. Alkutaipaleellaan yhtiö keskittyi markkinointiin. Vuonna 1995 liiketoiminnan painopiste siirtyi lähes kokonaan valmennusliiketoimintaan. Toimintaa paremmin kuvaavan nykyisen nimensä yhtiö otti käyttöön vuonna 1998.

Yhtiön palveluksessa oli vuoden 2010 päättyessä 133 henkilöä. Yhtiön toimipiste on Espoossa.

Trainers' Housen vuoden 2010 liikevaihto oli 15,6 milj. euroa, ja liikevoitto ennen kertaluonteisia eriä ja kaupahinnon allokointien poistoja 1,1 miljoonaa euroa, 7,1 % liikevaihdosta. Liikevoitto näiden erien jälkeen oli -15,8 milj. euroa, -101,5 % liikevaihdosta.

TALOUDELLISET TAVOITTEET

Yhtiön pitkän aikavälin tavoitteena on kannattava kasvu.

OSINKOEHDOTUS

Hallitus esittää, että vuodelta 2010 ei jaeta osinkoa.

TIETOJA OSAKKEESTA

Trainers' Housen osake noteerataan NASDAQ OMX Helsinki Oy:ssä kaupankäyntitunnuksella TRH1V toimialaluokassa Teollisuustuotteet ja -palvelut.

Katsauskaudella yhtiön osakkeiden vaihto Helsingin pörssissä oli 16,0 milj. osaketta, 23,6 % osakkeiden keskimääräisestä lukumäärästä (20,6 milj. osaketta, 30,3 %) ja 6,8 milj. euroa (11,5 milj. euroa). Ylin noteeraus oli 0,53 euroa (0,71 euroa), alin 0,33 euroa (0,42 euroa) ja päätöskurssi 0,36 euroa (0,44 euroa). Painotettu keskimääräinen kurssi oli 0,42 euroa (0,56 euroa).

TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Trainers' Housen toiminta on jälkisyklistä. Vuoden 2009 aikana vallinnut varovaisuus yhtiön asiakkaiden ostokäyttäytymisessä heijastui vielä vuoden 2010 liikevaihtoon ja tulokseen. Yhtiö kirjasi tilinpäätöksessä konserniliikearvoon 14,4 milj. euron arvonalennuksen. Kirjauksella ei ole rahavirtavaikutusta.

Katsausvuosi 2010 sisälsi kuitenkin merkkejä liiketoimintaympäristön elpymisestä. Vaikka viimeinen neljännes oli ennakoitua huonompi muutaman merkittävän asiakasprojektin siirryttyä kuluvan vuoden puolelle, uusien tilausten arvo oli jatkuvissa toiminnoissa 21 % suurempi kuin vuonna 2009.

Vuoden 2010 aikana toteutetut liiketoimintajärjestelyt selkeyttävät Trainers' Housen toimintaa ja helpottavat yhtiön keskittymistä ydinliiketoimintoihinsa. Yhä useamassa asiakasprojektissa hyödynnetään laajasti Trainers' Housen palveluja: Ignis luo asiakkaiden myyjille myyntitilaisuuksia ja auditoi asiakkaiden totuudenhetkiä asiakas- ja esimiestyössä, valmennuksella kirkastetaan asiakkaiden strategiaa sekä muutetaan toimintatapoja tuloksellisemmiksi ja johtamisjärjestelmien avulla (SaaS) varmistetaan määritellyllä polulla pysyminen.

Trainers' Housen uudet avaukset, Revenue Housen tarjoama järjestelmillä tuettu myynnin johtamis- palvelu ja työhyvinvointia edistävät palvelut ovat herättäneet suurta kiinnostusta. Molemmista kertyi katsausvuodelle liikevaihtoa.

Trainers' Housen tehtävänä on auttaa asiakkaitaan eteenpäin vahvistamalla arjen johtajuutta. Yhtiön osaava ja sitoutunut henkilöstö on keskeisessä roolissa tämän tehtävän toteuttamisessa.

Haluan kiittää kaikkia asiakkaita, joita olemme saaneet palvella. Teemme parhaamme, että yhteistyö kanssamme tuottaa teille tuloksia.

Kiitos omalle väellemme, joka on pystynyt hämmästyttäviin suorituksiin välillä hyvinkin haastavissa tilanteissa ja aikatauluissa.

Vesa Honkanen
toimitusjohtaja

MISSIO, VISIO, STRATEGIA, ARVOT

Asiakkaat arvostavat Trainers' Housen kykyä auttaa asiakastaan eteenpäin. Trainers' Housen tehtävä toteutuu, kun se kykenee vahvistamaan johtajuutta asiakkaan arjessa.

Trainers' Housen unelma on olla maailmanluokan valmennusyritys. Sen saavuttaminen edellyttää maailmanluokan asiakastuloksia, työntekijöitä ja menetelmiä.

Uskomme asiakkaan arjen tositilanteiden tukemiseen pikemminkin kuin vanhakan-
taiseen konsultointiin ja koulutukseen. Yhdistämme markkinoinnin, valmennuksen
ja niitä tukevat johtamisjärjestelmät kasvusysteemiksi, jonka avulla asiakas onnis-
tuu tavoitteissaan.

ARVOT OHJAAVAT TYÖTÄMME



PALVELUT

TRAINERS' HOUSEN PALVELUT KOOSTUVAT VALMENNUS-, KONSULTOINTI- JA MARKKINOINTIPALVELUISTA SEKÄ NIIDEN TUKENA TOIMIVISTA, TEKNOLOGIA-POHJAISISTA JOHTAMISJÄRJESTELMISTÄ.

YRITYSKOHTAISET VALMENNUSOHJELMAT JA KONSULTOINTI

Valmennus- ja konsultointiratkaisumme rakennetaan aina asiakasyrityksen tarpeiden pohjalta. Tyypillisesti hankkeet ovat projektiluonteisia. Asetamme yhdessä asiakkaan kanssa yhteistyölle täsmälliset tavoitteet ja sovimme säännöllisestä tuesta, seurannasta ja ohjauksesta.

>> Vuonna 2010 työskentelimme muun muassa seuraavien aiheiden äärellä:

- palvelumuotoilu
- b2b- ja b2c-myyntien kasvattaminen
- uuden toimintamallin käyttöönotto
- strategian toteutumisen vauhdittaminen
- organisaatiouudistukset
- yritysjärjestelyt
- yrityskulttuurin muokkaaminen

HENKILÖKOHTAISET VALMENNUSOHJELMAT

Henkilökohtaiset valmennusohjelmamme auttavat yksittäistä ammattilaista kasvamaan.

Johtajan Polku ja Ammattilaisen Polku uudistettiin kokonaan vuoden 2010 aikana. Uusissa ohjelmissa on haluttu mahdollistaa myös laaja verkostoituminen. Kaikkiin ohjelmien sisältämiin lyhyisiin valmennusosioihin on mahdollisuus, ellei suorastaan velvollisuus ottaa mukaan omaa lähipiiriä. Ohjelmat ovat saaneet erinomaisen vastaanoton.

Myyntien valmennusohjelmat jatkuivat menestyksekkäinä. Molemmat kokonaisuudet on rakennettu siten, että osallistujat työskentelee käytännönläheisesti omien asiakkaidensa tai oman myyntijoukkueensa asioiden parissa, valmentajien asiantuntevassa ja omistautuvassa ohjauksessa.

>> Henkilökohtaiset valmennusohjelmamme ovat:

- Johtajan Polku
- Ammattilaisen Polku
- Myyntijohtajan Valmennusohjelma
- Myyntien Valmennusohjelma

TYÖHYVINVOINTIIN LIITTYVÄT VALMENNUKSET

Onnistunut työkyvyn johtaminen virittää niin emotionaalisen, henkisen, sosiaalisen kuin fyysisenkin energian oikealle tasolle. Organisaatiossa se näkyy kirjaimellisesti parempina aikaansaannoksina – tuloksellisena työskentelynä, henkisen kapasiteetin lisääntymisenä, motivoituneempina ja luovempina ihmisinä, parempina ihmissuhteina, hyvänä tunnelmana sekä muun muassa sairaspotilaiden vähentymisenä.

Yksi ratkaisustamme on Fight Club.

FIGHTCLUB trainers' HOUSE

Henkilökohtaiseen hyvinvointiin tähtäävä valmennusohjelmamme

Fight Club jatkoi kuluneena vuonna menestystarinaansa. Ohjelma kehittää sekä mieltä että kehoa ja pyrkii muuttamaan elämää, ajattelua ja kehoa mitattavasti ja merkittävästi. Fight Clubin keskiössä ovat varhain aamulla hyvässä seurassa tehdyt liikuntasuoritukset, joissa jokainen treenaa saavuttaakseen omat, asiantuntijoiden kanssa määritellyt tavoitteensa.

Kuluneen vuoden aikana osallistujien kunto nousi keskimäärin 30 %. Moni mukana olleista on myös parantanut merkittävästi esimerkiksi verenpainearvojaan tai voinut jättää jo suunnitellun diabeteslääkityksen aloittamatta. Ryhmässä on koettu valtava energisyyden ja sekä henkisen että fyysisen jaksamisen lisääntyminen.

"Olen todella tyytyväinen päätöksestäni lähteä Johtajan Polulle. Ohjelma on vahvistanut käsitystä siitä, että strategia on teon sana ja se pitää konkretisoida helposti ymmärrettäväksi tarinaksi, johon työssä voi sitoutua. On hienoa, että Johtajan Polku on keskittynyt substanssiosaamisen sijaan henkilökohtaiseen kehittymiseen ja antanut paljon eväitä kehittyä henkilönä ja johtajana. Ohjelma on ohjannut pohtimaan omaa tekemistä ja olemista; sitä, mikä näkyy lähipiirille ja kollegoille."

– Hanna Hartikainen, OP-Pohjola.

"Kurssi alkoi ennen lomaa kasvukartoituksella, joka pisti todella miettimään, missä mahdolliset myynnin pullonkaulat omassa myyntiorganisaatiossa oikein ovat. (--)"

Ensimmäinen intensiivi kolahti sitten oikein kunnolla. Kahden päivän aikana läpi käyty asiat pistivät miettimään toden teolla omaa tilannetta. Erityisesti kaikki ajattelutapaan, työkaluihin, taitoihin ja systematiikkaan liittyvät asiat tarjosivat minulle aivan uusia näkökulmia myynnin ja sen johtamisen maailmaan.

Asia, joka saa minulta erityiskiitoksen on tapa, jolla erilaisia näkemyksiä jaettiin ihmisten kesken. Perinteisten ryhmätöiden sijaan ihmisiä kierrätettiin pöydästä toiseen. Tämä tapa

YRITYSKOHTAISET TYÖHYVINVOINTIOHJELMAT PILOTOITIIN

Käynnistimme vuoden 2010 aikana myös yrityskohtaiset työhyvinvointiohjelmat. Ohjelmien tavoitteena on löytää mielekäs keino parantaa työkykyä liikunnan, terveellisemmän ruokavalion ja oman ajattelun muuttamisen keinoin.

Yksi ensimmäisistä palveluamme kokeilevista yrityksistä on Finnair Tekniikka, jonka henkilökunta sai hakea mukaan Fits-ohjelmaan. Ohjelman kestoksi sovittiin kuusi kuukautta, ja se jatkuu edelleen aina maaliskuun 2011 alkuun saakka.

Puolivälin testauksissa todettiin kaikkien fyysiseen kuntoon liittyvien, koko ohjelman ajaksi määriteltyjen tavoitteiden merkittävä ylittyminen. Joukkue on ollut todella motivoitunutta liikkumaan ja osallistumaan ohjelmaan liittyviin valmennustilaisuuksiin.

Ohjelman onnistumista mitataan myös puolueettoman UKK-instituutin toimesta. Finnairin Työterveyshuolto on ohjelmassa tiiviisti mukana.

"Sata henkilökohtaista treeniä, kehon ikä viisi vuotta nuoremaksi, hapenottokyky ja lihaskunto 15 % paremmaksi, yhteensä reilut 300 kg läskiä poltettuna. Kaikki tämä puolessa vuodessa."

toimi mielestäni paljon paremmin kuin perinteinen ryhmätyötyöskentely.

Kaiken kaikkiaan olen erittäin tyytyväinen kurssiin. Kouluttajat ovat todellisia myynnin ammattilaisia, joiden tapa kertoa asioista ja kouluttaa oli koko ajan konkreettista ja mielenkiintoista. Kotitehtävät olivat sopivan haastavia ja pistivät todella pohtimaan, miten asiat saadaan istutettua omaan myyntiorganisaatioon. Järjestelyt jokaisessa tilaisuudessa olivat hoidettu täyden kympin arvoisesti. KIITOS erittäin hyvästä ja antoisasta kurssista, jota voin todella lämpimästi suositella myynnistä vastaaville henkilöille!"

– Petteri Aaltonen, Depot General Manager, TNT Suomi Oy

JOHTAMISJÄRJESTELMÄT

SaaS-palvelut (Software As A Service) ovat verkon ylitse tarjottavia ohjelmistoja. Ne tukevat valmennus- ja markkinoitipalvelutarjoamaamme tuomalla kasvun kannalta keskeisimmät toimintatavat osaksi asiakkaidemme jokapäiväistä tekemistä ja prosesseja. Hyvät työvälineet auttavat strategian toteuttamisessa ja tuottavat mitattavia tuloksia: kasvanutta myyntiä, tehostunutta yhteistyötä ja kohonnutta tuottavuutta.

Kaikkia SaaS-palveluitamme yhdistävät nopea ja kustannustehokas käyttöönotto sekä alhaiset elinkaarikustannukset perinteisiin järjestelmiin verrattuna. Nopean käyttöönoton ansiosta hyötyjä saavutetaan nopeasti.

yli 200 asiakasorganisaatiota
yli 19 000 loppukäyttäjää

Kuukausimaksun vastineeksi asiakkaat saavat jatkuvasti kehittyvän ja säännöllisesti päivitetävän järjestelmän, jonka kehitykseen he voivat itse vaikuttaa. Kokonaispalvelumme sisältää järjestelmien lisäksi kattavat tuki- ja jatkokehityspalvelut.

SaaS-palveluita käyttää yli 200 asiakasorganisaatiota ja 19 000 loppukäyttäjää. Teknisesti palvelut on toteutettu Microsoftin tuotteilla.

BLARP

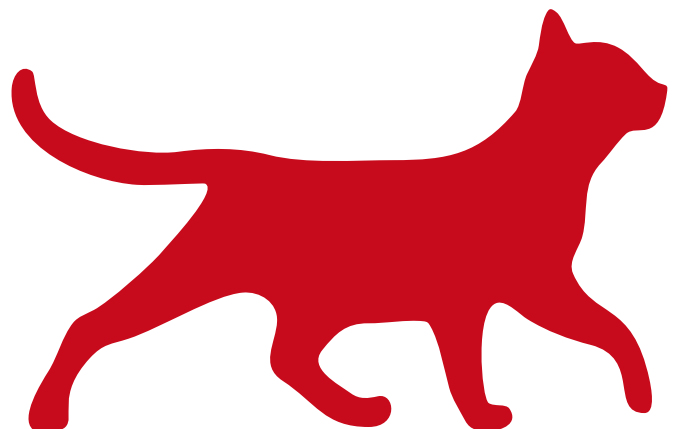
BLARP BLARP on myynnin johtamisjärjestelmä, jonka avulla aktiivisen ja systemaattisen asiakastyön toimintatapa otetaan tehokkaasti käyttöön. BLARP ohjaa yksittäisen myyjän ajankäyttöä tulosten kannalta olennaisiin asioihin ja tarjoaa myynnin johdolle reaaliaikaisen näkymän myynnin tilanteeseen ja aktiviteetteihin useista eri näkökulmista. BLARP:n myyntiprosessi perustuu tuhansissa valmennusprojekteissa tulokselliseksi todistettuihin toimintatapoihin.

Järjestelmänä BLARP

- purkaa myyjä- ja asiakaskohtaiset tavoitteet konkreettiseksi tekemiseksi
- tukee myyjää tavoitteiden saavuttamisessa
- ohjaa myynnin johtoa keskittymään tulevaisuuteen menneisyyden tarkastelun sijaan
- on helppokäyttöinen ja nopeasti omaksuttava päivittäinen työväline

BLARP perustuu Microsoftin Dynamics CRM -tuotteeseen ja on helposti liitettävissä muihin tietojärjestelmiin.

BLARP:n avulla myynnin valmennusprojekteissa sovitut toimintatavat ja käytännöt jalkautetaan myyntiorganisaation arkeen. Revenue House -projekteissamme BLARP tarjoaa käytännössä koetellun työvälineen myynnin systemaattiseen johtoon.



SYDÄN

Sydän on sähköinen työympäristö, joka tavallisesti käytetään intranet- ja extranet-ratkaisuna. Sydän kasvattaa yrityksen tuottavuutta tehostamalla oikean tiedon ja osaamisen löytämistä sekä ohjaamalla ajankäyttöä strategisesti tärkeisiin asioihin. Yhteisöllisenä palveluna Sydän vahvistaa myös yrityksen kulttuuria. Sydän yhdistää sadoista asiakasprojekteista saadun kokemuksemme näkemykseemme sosiaalises- ta mediasta yrittäjäympäristösssä.

Sydän perustuu Microsoftin SharePoint 2010 -palvelualueeseen, joka on yhteistyöjärjestelmien globaali markkinajohtaja.

Sydäntä käytetään asiakkaidemme intranet-hankkeissa sekä tehostamaan tiedon jakamista pitkäkestoisissa asiakasprojekteissamme. Trainers' Housen lisäksi Sydän-palveluja tarjoavat myös kumppaniyrityksemme, kuten atBusiness, Elisa, eCraft ja Bilot.

Sydän sisältää laajan joukon valmistoiminnallisuuksia, joiden avulla voidaan

- tehostaa sisäistä ja sidosryhmäviestintää ja kohdentaa sitä oikeille vastaanottajille
- tukea sosiaalisen median parhaita käytäntöjä: keskusteluja, käyttäjien toimesta tapahtuvaa sisällön luontia ja luokitusta, toisten käyttäjien toimien seuraamista sekä tilatietoja
- edistää ryhmä- ja projektityöskentelyä
- parantaa tiedon ja osaajien löydettävyyttä
- automatisoida sisäisiä prosesseja, kuten innovointia
- hallita dokumentteja.

PULSSI

Pulssi on strategian markkinoinnin ja toteutumisen seurannan järjestelmä, jolla mitataan asetettujen tavoitteiden toteutumista arjessa. Pulssin käyttäjät vastaavat omien tavoitteidensa perusteella esitettyihin kysymyksiin säännöllisesti, tyypillisesti viikoittain tai kuukausittain.

Pulssi luo käyttäjien vastausten perusteella kokonaisnäky- män tavoitteiden toteutumiseen niin yksittäisen ihmisen, tiimien, kuin koko organisaationkin tasolla. Tuloksia voidaan tarkastella numeerisesti, yleiskuvan tarjoavana liikennevalo- näkymänä sekä graafisesti yli ajan tapahtuneena kehityksenä. Yhteisten tavoitteiden läpinäkyvyydellä aikaansaadaan kannustava ja terveen kilpailuhenkinen tekemisen ilmapiiri.

Pulssia käytetään osana valmennusprojektejamme.

LÄHDE

Lähde on työkalu myyntiprosessin alkupään – prospektoinnin ja kontaktoinnin – systemaattiseen johtamiseen. Lähde sisältää työvälineet liidien keräämiseen asiakasorganisaatiosta tai ulkoisista lähteistä, liidien laadullistamiseen sekä asiakaskontaktoinnin hallintaan. Monipuolisten raportointi- ja seurantatyökalujen ansiosta prospektointiprosessi voidaan tavoitteellistaa ja sitä voidaan johtaa tehokkaasti: Reaaliaikainen tieto kontaktoinnista edesauttaa toimenpiteiden kohdentamista sinne, missä tulokset ovat parhaita.

Lähde on olennainen osa Ignis-projekteja, joissa sovimme tapaamisia asiakkaidemme myyjille.

ASIAKASRATKAISUJAMME

EXPERT – STRATEGIATYÖTÄ 14 VUODEN AJALTA

Yhteistyömme Expertin – silloisen Konepiste Oy:n – kanssa lähti liikkeelle syksyllä 1997 myyntivalmennuksin ja jatkui sittemmin myös strategiaworkshopien muodossa. Yrityksen missiota ja visiota kirkastettiin, ja niistä johdettiin lyhyemmän tähtäimen tavoitteita ja toimintasuunnitelmia.

Yrityksen kasvaessa ja toisaalta markkinoiden muuttuessa on säännöllisesti terävöitetty ja elävöitetty yrityksen tarinaa, täsmennetty tavoitteita ja laadittu arkeen vietyjä toimenpidesuunnitelmia. Vuosien varrella yrityksen avainhenkilöitä on osallistunut henkilökohtaisiin itsensä johtamisen ja johtamisen valmennusohjelmiin.

Kulminaatiopiste saavutettiin helmikuussa 2006, jolloin Expertin tarina sai nykyisen PARAS10-muotonsa. Sen myötä monessa asiassa on päästy aivan uudelle tasolle. Tuon ajankohdan jälkeen yritys on kasvanut nelinkertaiseksi ja suhteellinen kannattavuus on parantunut kovasta kilpailusta ja tuotteiden hintaeroosiosta huolimatta. Tarina ja sen toteutus pilottimyyntimälässä herätti kiinnostusta myös Suomen

rajojen ulkopuolella ja oli osaltaan vaikuttamassa siihen, että Norjalainen Expert ASA (900 liikettä Norja, Ruotsi, Tanska ja Suomi) tuli ketjun merkittäväksi omistajaksi tammikuussa 2007 (osuus 51 %). Expert ASA:lla on nyt 31 liikettä. Huhtitoukokuussa avasimme kolme uutta myymälää Espooseen 2 000 m², Ouluun avataan 2 000 m² ja Jyväskylään 1 250 m². Expertin liikevaihto oli viime vuonna 116 Me, ja budjetti alkanee vuodelle 140 Me.

Kaikki yritystä koskeva kehitystyö on sittemmin kytketty yhteiseen PARAS10-tarinaa. Uudet, expertiläiset on otettu mukaan tarinan toteuttamiseen ja henkilöstön suhdetta siihen on jatkuvasti syvennetty. Tarina antaa jokaiselle asemasta riippumatta selkeät suuntaviivat arjen johtajuuteen. Se on vahvistanut menestyskulttuuria ja antanut itseluottamusta toteuttaa merkittäviä hankkeita kuten vaikkapa kaupalliseksikin menestykseksi osoittautuneet Expert Expo -messut. Ketjua kehitetään edelleen monikanavaisesti onnellisia kohtauksia tarjoavaksi toimijaksi, jonka kaikki tekeminen pohjautuu hyvään asiakaskokemukseen.



RAUTAKIRJAN KIOSKIKAUPPA – KIRKKAAMPAA STRATEGIAA KOKO KETJUN LAAJUUDELLA

Trainers' Housen ja Rautakirjan yhteistyöllä haluttiin kirkastaa kioskikaupan strategia, jalkauttaa uusi näkemys koko ketjulle ja aikaansaada strategian toteuttamisen vaatima muutos ihmisten ajattelu- ja toimintatavoissa. Yhteistyö jatkuu edelleen.

Kioskikaupan strategia kiteytettiin yhdessä johtoryhmän kanssa kolmeksi asiaksi, joissa kioskikaupassa on onnistuttava. Niistä johdettiin edelleen kunkin johtoryhmäläisen TOP3, ja ajattelumalli vietiin aina asiakasrajapintaan asti: prosessin myötä myös jokainen kioskissa toimiva palvelun ammattilainen tietää, miten hän voi omalta osaltaan toteuttaa yhteistä strategiaa.

Strategian kirkastuksen jälkeen strategiaa markkinoitiin yhteisissä tilaisuuksissa kaikissa Rautakirjan toimintamaissa. Tarkoituksena oli sitouttaa osallistamisen ja aktivoinnin kautta; osallistujat tekivät päätöksiä oman toimintansa muuttamisesta sekä yksilöinä että ryhmänä.

Ensimmäisen workshopin lisäksi johtoryhmä kokoontui muutaman kerran vuoden aikana tilaisuuksiin, joissa vah-

vistettiin yhteistä käsitystä tavoitteista ja niiden vaatimista toimenpiteistä. Uutta strategiaa viestitettiin organisaatiossa monipuolisesti, ja siitä haettiin aktiivisesti palautetta. Strategian toimeenpanoa seurattiin myös Pulssi-johtamistyökalun avulla.

"Trainers' Housen kanssa tehdyn yhteistyön tärkein anti on ollut johtoryhmätyöskentelyn vahvistaminen sekä keskijohdon ja maaorganisaatioiden fokuksen uudelleen orientaatio. Tämä on pyritty tekemään kulttuuria, tunnelmaa, tekemistä ja tuloksia vahvistavalla tavalla", toteaa kioskikaupan toimialajohtaja Jari Heino. "Tärkeimmät tulokset tähän mennessä ovat strategian uudistaminen sekä työn organisointi kaikkein tärkeimpiin tehtäviin – kaikissa maissa ja kaikilla organisaatioasioilla."

Sanoma-konserniin kuuluva kioskikauppa on osa Sanoma Trade liiketoimintayksikköä. Suomessa kioskikauppa on tunnettu R-kioskeistaan. Kioskikaupan liikevaihto vuonna 2010 oli 398,4 miljoonaa euroa ja se työllistää noin 3 500 henkilöä Suomessa, Virossa, Latviassa, Liettuassa ja Romaniassa.



FONECTA

– ROHKEASTI PAREMPAA PALVELUA!

Lähtötilanne

Vuonna 2009 Fonecta ja Trainers' House sopivat pilottimuotoisesta yhteistyöhankkeesta, jonka tavoitteena oli O2 O2 O2 Palvelun henkilöstön taitotason nostaminen markkinatilanteen vaatimuksia vastaavalle tasolle. Perinteinen numeropalvelu oli nopeasti muuttumassa tiedonhakupalveluksi, ja esimiestyö nähtiin merkittävänä tekijänä muutoksen läpiviemiselle.

Tavoite

Tavoitteiksi asetettiin asiakaspalvelun laadun, henkilökunnan taitotason sekä tuottavuuden kasvattaminen. Lähiesimiestyön parantumisen katsottiin todentuvan parempien tulosten kautta. Mittareiksi sovittiin:

- Asiakastytyväisyystutkimuksen ja esimiespalautteen tulokset
- Asiakkaalle vastaus kerralla, yhden puhelun aikana
- Netin käyttöprosentin kasvaminen suhteessa O2-puheluihin

Toteutus

Muutosohjelman aikana johto, esimiehet sekä valitut seitsemän tiimiä valmennettiin toteuttamaan laadukkaampaa, tavoitteellisempaa ja tuloksekkaampaa asiakaspalvelua. Valmennukset olivat käytännönläheisiä ja sisälsivät sekä henki-

lökohtaista palautetta että konkreettisia ratkaisuehdotuksia asiakaspalveluun ja esimiestyöhön. Myös Trainers' Housen menettelyä arvioitiin Fonectan toimesta koko projektin ajan.

Lopputulos

Valmennusohjelman myötävaikutuksella asiakaspalvelun ja esimiestyön laatu kehittivät merkittävästi. Kaikkien valmennuksessa mukana olleiden tiimien tulokset osoittavat huomattavaa parantumista: netin käyttöprosentti kaksinkertaistui vuodessa ja asiakkaan tarve ratkaistiin yhden puhelun aikana suurimmassa osassa puheluita. Asiakas- ja henkilöstötyytyväisyystutkimusten tulokset paranivat, ja liikevaihto kasvoi.

Yhteistyön lopputuloksena löydettiin toimintatavat, jotka mitattavasti tukevat Fonectan O2 O2 O2 Palvelun tavoitteiden toteutumista. Pilotin kautta löydettyt parhaat käytännöt vietään yhteistyössä osaksi koko O2 O2 O2 Palvelun toimintaa vuoden 2011 loppuun mennessä.

Fonecta on Suomen nopeimmin kasvava mediatalo ja yhteystietoalan markkinajohtaja. Fonectan kattavien palveluiden kautta haetaan tietoa päivittäin yli 2 miljoonaa kertaa ja sen palveluratkaisuja käyttää 110 000 yritystä. Fonecta työllistää yli 1 000 ihmistä ympäri Suomea. Vuonna 2010 konsernin liikevaihto oli 191 miljoonaa euroa.



Porin numeropalvelukeskus

KAUKOMARKKINAT – TEHOKKAAMPAA MYYNTIÄ JA PAREMPAA ASIAKASTYYTYVÄISYYTTÄ

Kaukomarkkinoiden ja Trainers' Housen välinen yhteistyö alkoi neljä vuotta sitten myynnin systematiikan kehittämiseksi. Myynnin kultainen kaava – määrä x suunta x laatu = tulos – toimi hyvänä lähtökohtana kehitystyölle.

Trainers' House aloitti Kaukomarkkinoiden myyjien asiakasaktiivisuuden tukemisen sopimalla heille uusasiakastapaamisia. Aktiivisemmän ja systemaattisemmän myyntimallin rakentaminen alkoi pian näkyä myös niiden yksiköiden tuloksissa, jotka noudattivat uutta toimintatapaa sääntillisimmin. Yhteistyön tuloksena asiakasaktiivisuus esimerkiksi elektroniikassa on tuplaantunut ja asiakaskokemus on parantunut merkittävästi. Trainers' Housen muokkaama myynnin toimintamalli on vuosien varrella otettu käyttöön useassa Kaukomarkkinoiden yksikössä.

Vuosien aikana Trainers' House on auttanut Kaukomarkkinoiden myyjiä sopimalla satoja uusasiakastapaamisia myynnin

kalenteriin ja auditoinut tapaamisia niiden laadun kehittämiseksi. Valmennuspäivät ovat syventäneet yhteistä osaamista pitkin matkaa ja niiden lisäksi Trainers' House on tukenut muun muassa Kaukomarkkinoiden messuosallistumisia. Yhteistyö jatkuu muun muassa asiakkuuksien johtamiseen ja asiakaskokemuksen parantamiseen liittyvien asioiden äärellä.

Kaukomarkkinat keskittyy kolmeen liiketoiminta-alueeseen: yritysten tarjoama tuotteita ja palveluita energiatehokkuuden parantamiseen, paperi- ja selluteollisuuden kannattavuuden parantamiseen sekä turvallisuuteen ja viestintään. Yhtiön tuotteet ja niihin liittyvät palvelut ovat valtaosin elektroniikkaa ja erilaisia teollisuuskoneita. Kaukomarkkinat on perustettu vuonna 1947. Kaukomarkkinoilla on vahva asema Aasiassa: se on avannut ensimmäisenä suomalaisyrityksenä toimiston Kiinaan jo vuonna 1953 ja aloittanut ensimmäisenä myös japanilaisten tuotteiden maahantuonnin.



FINNAIR OYJ

– ENTISTÄ PAREMPIA PALVELUKOKEMUKSIA

Finnairilla on hyvä ja useasti palkittu asiakaspalveluhenkilöstö. Yhtiössä ei kuitenkaan ole täsmällisesti määritelty, miten asiakasta matkustamisen eri vaiheissa palvellaan, olipa kyseessä yhtiön oma tai kumppanin edustaja.

Yhtiössä käynnistettiin mittava brändiuudistus vuoden 2010 alussa. Tässä yhteydessä oli luontevaa käynnistää myös palvelumuotoilutyö.

Aikataulu oli poikkeuksellisen haastava. Ensimmäisen kymmenen viikon aikana tuli sekä tunnistaa nykyiset toimintatavat että määrittää haluttu finnairilainen palveluidentiteetti. Lisäksi piti konseptoida valitut palveluvaiheet uuden tahtotilan saavuttamiseksi.

Työskentelyyn osallistui ydintiimin lisäksi 1 276 finnairilaista tai yhtiön asiakasta. Palvelua parantamaan työstettiin yhdessä yli 400 toteutuskelpoista ideaa.

Projekti eteni viidessä vaiheessa: auditointi, tahtotilan määrittäminen, ideointi, konseptointi sekä käyttöönottosuunnitelman rakentaminen.

Työ eteni todella vauhdikkaasti, ja aikataulussaan koko ajan. Uusi palveluidentiteetti syntyi. Ensimmäiset palveluvaiheet konseptoitiin. Työskentelyyn synnytettiin hyvä vire.

Miksi onnistuimme?

Työskentelyä leimasivat voimakas henkilöstön osallistaminen, läpinäkyvyys ja nopea päätöksenteko. Työ tehtiin asiakkaan tiloissa, joissa oli runsaasti henkilökuntavirtaa. Näin saatiin spontaanien keskustelujen määrää lisättyä ja yhä useampi finnairilainen osallistumaan yhteisen palvelutavan rakentamiseen.

Projektijohto oli määrätietoisesti tiukkaa. Projektiryhmä kokoontui käynnistämään jokaisen työviikon yhdessä, ja päätti jokaisen työviikon kirjalliseen viikkoraporttiin, sekä piti päivittäisen puhelinpalaverin. Finnairissa päätökset tehtiin vauhdikkaasti ja oikeat ihmiset ja organisaatio-osat otettiin töihin mukaan. Tärkeä onnistumisen vauhdittaja oli lisäksi aktiivinen sisäinen viestintä.

Työ jatkuu

Palvelukulttuurimuutosta rakennetaan yhdessä henkilöstön ja kumppaneiden kanssa, ja se on yksi yhtiön tärkeimmistä teemoista vuonna 2011. Sisäiset valmentajat valmentavat koko asiakaspalveluhenkilökunnan niin Finnairilla kuin ulkomailla. Muutosta johdetaan etulinjasta, ja sen etenemistä tuetaan ja seurataan aktiivisesti.



G4S CASH SOLUTIONS OY – TAVOITTEELLISTA MYYNIN JOHTAMISTA

Yhteistyö G4S:n kanssa käynnistyi vuonna 2008. Yritys toimi tuolloin ilman myyntijohtajaa, ja toimintatavat vaihtelivat myyjittäin. Yhtiö ulkoisti myynnin johtamisen Trainers' Houselle uuden myyntijohtajan etsinnän ajaksi. Rakensimme tuolloin yhteistyössä toimitusjohtajan kanssa systemaattisen myynnin toimintamallin, mittariston ja seurannan.

Kun uusi myyntijohtaja rekrytoitiin, hän otti käyttöönsä hyvin rakennetun myynnin johtamisen mallin. Energinen johtaja on saanut myyjät todella innostumaan työstään ja aikaansaamaan huikaita tuloksia. Lisäksi G4S:n myyjät ovat hänen johdolla laajentaneet osaamistaan myös uusien palveluiden myyntiin.

G4S:n myyjien aktiivisuus on noussut systemaattisen myyntijohtamisen myötä merkittävästi. Aikaa tapaamisten sopimiseen on kuitenkin liian vähän. Niinpä yhteistyö Trainers' Housen kanssa jatkui toisessa muodossa. Tytär-yhtiömme Ignis huolehtii yhdessä myyjien kanssa heidän asiakasaktiivisuutensa ylläpidosta. Jokainen Igniksen tekemä tapaamissoitto on G4S:n markkinointiteko. Laadukas soitto luo pohjan ja hyvän odotuksen tapaamiselle. Käyntien auditoinnit ovat osoittaneet, että olemme näin toimimalla pystyneet ylittämään asiakkaiden odotukset.

Seuraavaksi otettiin käyttöön teknologiset ratkaisut. Myyntiä ja myynnin johtamista oli tarve helpottaa hyvän järjestelmän avulla, joten myyjät ottivat käyttöönsä SaaS-ratkaisuna toimitettavan BLARPin. Hankalista Excel-taulukoista päästiin kokonaan eroon, ja muun muassa viikkopalavereiden aiheet löytyvät nyt kaikki yhteisestä myynnin järjestelmästä.

G4S on käyttänyt palveluitamme älykkäällä tavalla. Ulkoistettu myynnin johto ja hyvä systematiikka varmistivat laadukkaan myyntityön perustan silloinkin, kun myyntijohtajan etsiminen oli vielä työn alla. Uusi myyntijohtaja on energisellä otteella jatkanut perustan vahvistamista, nostanut tunnelmaa ja uudistanut tarjoamaa. Hyvä myynnin järjestelmä täydennettynä myyjien asiakasajasta huolehtimisella on varmistanut myynnin erinomaisen kehityksen.

G4S on maailman suurin turvallisuusratkaisujen tarjoaja. G4S:n erikoisosaamisalueisiin kuuluvat kaikki palvelut ja ratkaisut, jotka parantavat henkilöturvallisuutta sekä kiinteän ja irtaimen omaisuuden turvaa.

LUPAUS – STORA ENSON ESIMIESVALMENNUSOHJELMA 2009–2011

Stora Enson Suomen yksiköt ja Trainers' House ovat tehneet vuodesta 2009 alkaen yhteistyötä Lupaus-nimisen esimiesvalmennusohjelman puitteissa.

Taustatilanne

Pari vuotta sitten toiminnan kehityskohteita kartoitettaessa todettiin, että Stora Enson Suomen yksiköissä oli yhteisiä tarpeita esimiestyön kehittämiseen. Yhä käynnissä olevan Lupaus-valmennuskokonaisuuden perusidea on nostaa toiminnan laatua ja tehokkuutta parantamalla ihmisten välistä yhteistyötä.

Valmennusohjelman rakenne

Valmennusohjelma aloitettiin kattavilla taustatöillä. Trainers' Housen valmentajat kävivät tutustumassa yksiköiden palaverikäytäntöihin, johtamiseen ja kulttuuriin. Samalla haastateltiin merkittävää osaa Stora Enson esimiehistä aina yksiköiden johdosta vuoro-esimiehiin.

Taustatöiden jälkeen määritettiin ylimmän johdon ja yksiköiden johtajien kanssa yhteinen tahtotila esimiestyön muutokselle. Muutoksen jalkauttamisen ensimmäisessä vaiheessa rakennettiin esimiesten kanssa paikkakuntakohtaiset pelisäännöt johtamiselle, ja yhteiseksi työkaluksi otettiin

"Varhaisen välittämisen malli", väline ennakoivaan työssä jaksamiseen. Toisessa vaiheessa esimiesten johtamistaitoja kehitetään ottamalla kantaa henkilökohtaisiin viestintä- ja vaikuttamistaitoihin.

Valmennusohjelman etenemistä ja vaikuttavuutta on seurattu viikoittain. Muutoksen toteutumista edistetään myös säännöllisin ylimmän johdon ja yksiköiden johtajien seurantalvalmennuksin.

Valmennusohjelman tähänastiset tulokset

"Halusimme varmistua hyvästä lopputuloksesta, joten valmennusohjelmaan otettiin mukaan kaikki Suomen yksiköissämme työskentelevät esimiehet. Yhteistyön tässä vaiheessa voidaan todeta, että yksiköt, joissa kulttuurin muutosta johdetaan aktiivisesti ja joissa on otettu käyttöön sekä yhteiset pelisäännöt että Varhaisen välittämisen malli, ovat saavuttaneet merkittäviä tuloksia", kertoo Stora Enson henkilöstöjohtaja Kati Tanninen. "Puhutaan myös, että yksiköiden tunnelma ja ilmapiiri ovat muuttuneet, samoin kuin termistö, jota käytetään. Yksi projektin tärkeimmistä tukipilareista aktiivisen johtomme lisäksi ovat olleet periksi antamattomat valmentajat muun muassa viikoittaisten paimennussoittojen kanssa."

SUOMEN ASIAKASTIETO OY – ASIAANTUNTIJOISTA ASIAKKAAN TUNTIJOIKSI!

Lähtötilanne

Suomen Asiakastieto hakee tulevina vuosina entistä voimakkaampaa kasvua nykyisestä asiakaskunnasta löytyvästä valtavasta kasvupotentiaalista. Jotta tähän potentiaaliin päästään käsiksi, Asiakastieto tarvitsi näkemyksellistä ja toimituskykyistä kumppania uudistamaan asiakasrajapinnan toimintatapoja, seurantaa, työkaluja ja johtamista. Asiakastiedon piti pystyä tarjoamaan asiakkailleen entistä suuremman lisäarvon omaavia palveluita.

Ratkaisumme

Trainers' House ja Suomen Asiakastieto ovat työskennelleet yhdessä vuoden 2010 alusta lähtien. Yhteistyössä hyödynnetään kokonaisvaltaisesti Trainers' Housen osaamista – henkilökohtaista markkinointia, valmennusta ja teknologiaa.

Yhteistyön tavoitteena on kehittää Asiakastiedon mahdollisuuksia palvella asiakkaitaan entistä syvemmin. Muutoksen teemana on vahvaa viestiä kantava "Asiantuntijoista Asiakkaan tuntijoiksi".

Asiakkaan tunteminen edellyttää merkittävää aktiivisuutta asiakasrajapinnassa sekä kontaktia todellisiin päättäjiin. Lisäksi myyntiaktiviteettien määrän, suunnan ja laadun systemaattinen ohjaaminen läpi organisaation vaatii yhtenäisiä johtamiskäytäntöjä.

Tältä pohjalta Asiakastieto ja Trainers' House määrittivät yhdessä myyntiprosessin, joka tekee mittaamisesta, seuraamisesta ja johtamisesta yhtenäistä ja läpinäkyvää. Prosessi jalkautettiin koko asiakasrajapintaan valmennuksen keinoin. Trainers' Housen tytäryhtiö Ignis tukee asiakkuuksien hoitoa sekä uusasiakashankinnan määrää ja laatua. Myyntiä johdetaan Trainers' Housen BLARP johtamisjärjestelmällä.

Tulokset

Asiakastiedon asiakasaktiivisuus on yhteistyön myötä jo lähes kaksinkertaistunut. Päättäjiä tavataan entistä laajemmin ja uusasiakashankinnan määrä on kasvanut. Asiakaskoh- taamisten laatuun on kiinnitetty entistä enemmän huomiota auditointien avulla. BLARP on tuonut myynnin ja asiakkuuksien johtamiseen systematiikkaa. Asiakastiedon myyntijohto pystyy seuraamaan ajantasaisesti myyntijoukkionsa tekemisen määrää, suuntaa ja laatua.

Kuvattu muutos on ollut Asiakastiedossa kokonaisuutena merkittävä ja on edellyttänyt erityisesti johtamiselta jatkuvuutta ja pitkäjänteisyyttä. Prosessin elementit, kirkas strategia, hyvä johtaminen ja strateginen tekeminen, tukevat Asiakastiedon tärkeää tavoitetta tuoda asiakkailleen yhä enemmän arvoa.



Suomen Asiakastieto Oy:n toimitusjohtaja Mikko Parjanne

HENKILÖSTÖ

Vuosi 2010 on ensimmäinen toimintavuotemme Espoon Niittykummussa. Uudet tilat ovat tarjonneet mahdollisuuden aiempaa parempaan yhteistyöhön henkilöstöryhmien kesken. Voi sanoa, että olemme saaneet uudesta toimitalostamme kulttuurimme mukaisen tukikohdan.

Trainers' House on asiantuntijaorganisaatio jonka työntekijöistä suurin osa tekee haastavaa työtä asiakasohjauksessa. Tämä asettaa sekä kulttuurille että henkilöstön osaamiselle erityisiä paineita. Olemmekin jatkaneet jo 2000-luvulla aloittamiemme, kaikille avoimia, TH-akatemiaita joiden avulla lisätään henkilöstön tietämystä kulloinkin ajankohtaisista asioista niin talon sisällä, asiakkaissa kuin markkinoilla yleensä. Akatemioiden lisäksi rohkaistetaan henkilökohtaisten, kokonaisvaltaisten kasvusuunnitelmien tekoon. TH-akatemioiden lisäksi tarjoamme kannustuksena osalle henkilöstöstämme mahdollisuuden osallistua henkilökohtaisiin valmennusohjelmiin, jotka ovat pääasiassa suunnattuja asiakkaillemme. Apuna tiedon jakamisessa sekä organisaatiomme osaamisen syventämisessä käytämme omaa intranet-palveluamme Sydäntä.

Yhtiössä oli vuoden 2010 lopussa 133 työntekijää, joista suurin osa työskenteli konsultoinnissa ja valmentajana. Viime vuonna vastaavaan aikaan yhtiössä työskenteli 227 henkilöä. Pääosa henkilöstön vähennyksestä tapahtui tilikaudella myydyin liiketoiminnan seurauksena.

Keväällä YT-neuvotteluiden seurauksena Tampereen toimipisteen toiminnot lakkautettiin ja tukitoimintojen osuutta organisaatiosta kevennettiin. Rakennemuutoksen seurauksena oli 20 henkilön vähennys. Samalla koko hallinto yhdistettiin yhdeksi kokonaisuudeksi joka käsittää sekä henkilöstö-, talous- että sopimushallinnon.

Jatkoimme menestyksellisesti opiskelijoille räätälöityä Growth Academy -valmennusohjelmaa 91 uuden opiskelijan kanssa. Valmennusohjelmaan osallistuvat nuoret saavat valmennusta ja tilaisuuden työskennellä palveluksessamme myynnin ja markkinoinnin kanssa.

Otimme vuoden aikana käyttöön uuden perehdytyskäytännön, jolla pystymme varmistamaan aiempaa paremmin uusien ihmisten onnistumisen omassa työssään.

HALLINTOKÄYTÄNTÖ

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

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

Yhtiökokous

Osakkeenomistajat käyttävät yhtiökokouksessa päättämisvaltaansa yhtiön asioissa.

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

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

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

Trainers' House Oyj:n varsinainen yhtiökokous vuonna 2010 pidettiin 25.3.2010. Yhtiökokous vahvisti yhtiön tilinpäätöksen vuodelta 2009 ja myönsi hallituksen jäsenille ja toimitusjohtajalle vastuuvapauden.

Hallitus

Yhtiöjärjestyksen mukaan varsinainen yhtiökokous valitsee Trainers' Housen hallitukseen kolmesta kahdeksaan jäsentä. Hallituksen jäsenten toimikausi päättyy seuraavan varsinaisen yhtiökokouksen päättyessä. Hallitus valitsee keskuudestaan puheenjohtajan. Toimikaudella 2010- 11 jäseniä on neljä.

Vuodesta 2007 hallituksen puheenjohtajana on toiminut Arne Aktan. Hallitustyöskentely järjestetään kulloinkin voimassa olevan hallituksen työjärjestyksen mukaisesti.

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

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

Työjärjestyksessä määritellään lisäksi tarkemmin mm. hallituksen puheenjohtajan tehtävät, hallituksen jäsenten perehdyttäminen, riippumattomuus ja hallituksen toiminnan arviointi sekä hallituksen kokousten järjestäminen. Tällä hetkellä voimassa oleva työjärjestys on hyväksytty yhtiön hallituksessa 23.4.2008 ja on kokonaisuudessaan saatavilla yhtiön internet-sivuilla.

Hallituksen jäsenet ja osakeomistukset yhtiössä esitellään sivulla 21.

Kokoukset

Hallitus kokoontui 13 kertaa vuonna 2010. Jäsenten läsnäolo-prosentti hallituksen kokouksissa oli 96.

Hallituksen palkkiot

Vuoden 2010 varsinainen yhtiökokous päätti hallituksen puheenjohtajan palkkioksi 3 500 euroa kuukaudessa ja hallituksen jäsenten palkkioksi 1 500 euroa kuukaudessa. Erillistä kokouspalkkiota ei makseta.

Toimitusjohtaja

Toimitusjohtajan tehtävät

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

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

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

Toimitusjohtajana on 23.1.2011 alkaen toiminut Vesa Honkainen. 1.1.2008–22.1.2011 toimitusjohtajana toimi Jari Sarasvuo

Toimitusjohtajan palkitseminen

Hallitus hyväksyy toimitusjohtajan palkkaustason. Trainers' House Oyj:n toimitusjohtaja Vesa Honkasella on rahapalkan lisäksi yhtiön kulloinkin voimassa olevien käytäntöjen mukaisesti seuraavat luontoisedut: autoetu, lounasetu sekä yhtiön politiikan mukainen työterveyshuolto. Tämän lisäksi Honkainen on vuonna 2010 saanut yhtiön 25.3.2010 yhtiökokouksen päättämän henkilöstöoptio-ohjelman mukaisia optioita 2010A 75 000 kpl ja 2010 B 75 000 kpl.

Toimitusjohtajasopimus voidaan irtisanoa ilman erityistä perustetta molempien sopijapuolten toimesta noudattaen kahdentoista (12) kuukauden irtisanomisaikaa. Toimitusjohtajalla on irtisanomisaikana työntekovelvollisuudesta riippumatta oikeus rahapalkkaan ja luontoisetuihin tai Yhtiön valinnan mukaan rahapalkkaan ja luontoisetujen verotusmäärää vastaavaan rahakorvaukseen.

Toimitusjohtajan eläkeikä on lain mukainen. Toimitusjohtajalla ei ole lakisääteisen TyEL:n ylittäviä eläke-etuja. Vuonna 2010 toimitusjohtajana toiminut Jari Sarasvuo ei nostonut yhtiöstä rahapalkkaa tai vastaanottanut osakkeita tai muita osakeperusteisia oikeuksia.

Johtoryhmä

Johtoryhmän tehtävät

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

Johtoryhmän palkkaus ja palkitseminen

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

Toimitusjohtajan ja operatiivisen johdon esittelyt sekä heidän osakeomistuksensa yhtiössä on esitetty sivulla 22.

Tilintarkastus

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

Vuoden 2010 varsinainen yhtiökokous valitsi tilintarkastajaksi KHT-yhteisö Ernst & Young Oy:n. Päävastuullisena tilintarkastajana toimii KHT Harri Pärssinen.

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

Tilintarkastajan palkkio maksetaan laskun mukaan.

Vuonna 2010 Trainers' House-konsernin tilintarkastajille maksettiin tilintarkastustehtävistä 29 902 euroa, veroneuvonnasta 12 750 euroa ja muina palkkioina 35 548 euroa.

Sisäinen valvonta ja tarkastus

Sisäinen valvonta

Trainers' Housen sisäinen johtamis- ja valvontamenettely perustuu osakeyhtiölakiin, arvopaperimarkkinlakiin, yhtiön yhtiöjärjestykseen sekä yhtiön omiin sisäisiin toimintatapoihin. Yhtiö noudattaa Arvopaperimarkkinayhdistys ry:n laatimaa 1.10.2010 voimaantullutta Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodia, jossa on määritelty hyvä hallintotapa suomalaiselle pörssi-yhtiölle. Yhtiön johto ja valvonta jakautuvat yhtiöko-

kouksen, hallituksen ja toimitusjohtajan kesken. Sisäisellä valvonnalla tarkoitetaan kaikkia niitä toimintatapoja, järjestelmiä ja menetelmiä, joiden avulla yhtiön johto pyrkii varmistamaan tehokkaan, taloudellisen ja luotettavan toiminnan.

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

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

Sisäisen valvonnan menetelmät ja toimintatavat

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

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

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

Sisäinen tarkastus

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

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

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

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

Sisäpiiri

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

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

Trainers' Housen julkiseen sisäpiiriin kuuluvat hallituksen jäsenet, toimitusjohtaja, talousjohtaja sekä päävastuullinen tilintarkastaja. Trainers' House pitää pysyvää ei-julkista sisäpiirirekisteriä yhtiön palveluksessa olevista tai muun sopimuksen perusteella yhtiölle työskentelevistä henkilöistä, jotka asemansa tai tehtäviensä johdosta saavat säännöllisesti sisäpiirintietoa. Yhteensä konsernin pysyvien sisäpiiriläisten määrä on vajaat 20 henkilöä.

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

Riskienhallinta

Trainers' House pyrkii omistaja-arvon kasvattamiseen lainsäädännön ja yhteiskunnallisten veloitteiden 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 suojautumaan kattavilla vakuutus sopimuksilla. Näitä ovat esimerkiksi lakisääteiset vakuutukset, vastuu- sekä omaisuusvakuutukset ja oikeusturvavakuutukset. Vakuutusten kattavuus, vakuutusarvot sekä omavastuut tarkistetaan vuosittain yhdessä vakuutusyhtiön kanssa.

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

Raportointi- ja ohjausjärjestelmät

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

Markkina- ja liiketoimintariskit

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

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

Rahoitusriskit

Trainers' Housen rahoitusriskien hallinnan tavoitteena on turvata oman ja vieraan pääoman ehtoisen rahoituksen saatavuus kilpailukykyisin ehdoin sekä vähentää markkinoiden haitallisten liikkeiden vaikutuksia yhtiön toiminnassa.

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

Henkilöstöön liittyvät riskit

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

Teknologia- ja tietoturvariskit

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

Juridiset riskit

Trainers' Housen juridiset riskit painottuvat pääosin yhtiön ja asiakkaiden välisiin sopimussuhteisiin. Tyypillisimmillään ne liittyvät toimitusvastuuseen ja immateriaalioikeuksien hallintaan. Yhtiön käsityksen mukaan sopimusriskit eivät poikkea tavanomaisesta.



HALLITUS



Arne Aktan

**Hallituksen puheenjohtaja,
Hallituksen jäsen vuodesta 2006**

Syntymävuosi: 1973
Koulutus: KTK
Päätoimi: Toimitusjohtaja, Quartal Oy

Keskeinen työkokemus

Quartal Oy, toimitusjohtaja 1998–
Kauppareklam Bozell Oy, yhteyspäällikkö 1997–1998

Arne Aktan on suomalaisen internet-tekniikan pionee-
reja. Hänellä on vankka omakohtainen kokemus it-yrittäjien
kasvattamisesta sekä organisaatioita että yritystoimintaa Euroop-
palaiseksi menestystarinaksi.

Muut samanaikaiset luottamustoimet

Aldata Solution Oy, hallituksen jäsen
AtBusiness Group Oy, hallituksen jäsen
Fondia Tools Oy, hallituksen jäsen
Great Expectations Capital Oy, hallituksen puheenjohtaja
Investis LTD UK, hallituksen jäsen
Investis Flife OY, hallituksen puheenjohtaja
Investis Flife AG, hallituksen puheenjohtaja
Protie Oy, hallituksen jäsen
Quartal Financial Solutions AG, hallituksen jäsen

Omistukset yhtiössä: Suoraan ja määräysvalta-yhtiön kautta;
osakkeet 3 026 000 kpl



Tarja Jussila

**Hallituksen jäsen 1.4.2008 alkaen,
riippumaton sekä yhtiöstä että
merkittävistä osakkeenomistajista**

Syntymävuosi: 1970
Koulutus: KTM
Päätoimi: Toimitusjohtaja,
Hill & Knowlton Finland Oy

Keskeinen työkokemus

Hill & Knowlton Finland Oy, toimitusjohtaja, 2002–
Hill & Knowlton Finland Oy, varatoimitusjohtaja 2000–2002

Muut samanaikaiset luottamustoimet

Hill & Knowlton Finland Oy:n hallituksen jäsen
Gambit Hill & Knowlton A/S:n hallituksen jäsen
MTL:n hallituksen jäsen 2007–
Pro Filharmonia -yhdistyksen hallituksen jäsen 2005–

Omistukset yhtiössä: ei omistuksia.



Matti Vikkula

**Hallituksen jäsen vuodesta 2006,
riippumaton sekä yhtiöstä että
merkittävistä osakkeenomistajista**

Syntymävuosi: 1960
Koulutus: Ekonomi
Päätoimi: ResCus Partners Oy, Managing
Partner vuodesta 2009

Keskeinen työkokemus

Ruukki Group Oy, toimitusjohtaja 2007–2008
Elisa Oy, johtaja, henkilöasiakasliiketoiminta 2006–2007
Saunalahti Group Oy, toimitusjohtaja 2001–2007
PriceWaterhouseCoopers, partneri 1998–2001
Mecrator Oy & Mecrator Coopers & Lybrand Oy, konsultti
1994–1998

Muut samanaikaiset luottamustoimet

Fenestra Group Oy, Hallituksen jäsen
Trainers' House Oy, hallituksen jäsen
Kristina Cruises Oy, hallituksen puheenjohtaja
ITaito Oy, hallituksen puheenjohtaja
Efore Oy, hallituksen puheenjohtaja
ResCus Partners Oy, Matti Vikkulan määräysvallassa oleva
yhteisö, on osapuolena termiinipöytäkirjoissa, jotka toteu-
tuessaan johtavat yhteensä 800 000 Trainers' House Oy:n
osakkeen omistukseen



Kai Seikku

**Hallituksen jäsen 31.12.2007 alkaen,
riippumaton sekä yhtiöstä että
merkittävistä osakkeenomistajista**

Syntymävuosi: 1965
Koulutus: KTM
Päätoimi: Toimitusjohtaja, Okmetic Oy

Keskeinen työkokemus

HKScan Oy, toimitusjohtaja, 2005–2009
Hasan & Partners Oy, toimitusjohtaja, 1999–2005
McCann-Erickson, maajohtaja, 2002–2005
The Boston Consulting Group, (Tukholma, Helsinki), liikkeen-
johtaja konsultti, 1993–1999
SIAR-Bossard, konsultti, 1991–1993

Muut samanaikaiset luottamustoimet

Alma Media Oy, hallitusten jäsen

Omistukset yhtiössä: Osakkeet 204 446 kpl

JOHTO



**Vesa Honkanen,
toimitusjohtaja**

vesa.honkanen@trainershouse.fi
050-043 2993

Syntymävuosi: 1956
Koulutus: DI

Keskeinen työkokemus

Trainers' House Oyj, toimitusjohtaja, 2011–
Trainers' House Oyj, varatoimitusjohtaja, 2008–2010
Trainers' House Oyj, toimitusjohtaja 2003–2007,
varatoimitusjohtaja, 2002
Aston R5, toimitusjohtaja 1998–2002
Trainers' House Oy, valmentaja 1997–1998
Tiedonhallinta Oy (nyk. Solteq Oyj), myyntijohtaja 1988–1997
Oy International Business Machines Ab, myynti 1983–1988
Nokia Oyj, kehitysinsinööri 1981–1983

Muut samanaikaiset luottamustoimet

FIM Oyj, hallituksen jäsen, 2006–
FIM Pankki Oy, hallituksen jäsen, 2007–
Omistukset yhtiössä: Osakkeet 1 165 984 kpl



**Mirikka Vikström,
talousjohtaja**

mirikka.vikstrom@trainershouse.fi
050-376 1115

Syntymävuosi: 1961
Koulutus: yo-merkonomi MTT

Keskeinen työkokemus

Trainers' House Oyj, talousjohtaja, 2008–
Trainers' House Oy, talousjohtaja, 2006–2007
Trainers' House Oy, talouspäällikkö, 2001–2006
Medix Biochemica Oy, laskenta-assistentti, 1999–2000

Muut samanaikaiset luottamustoimet

Ei luottamustoimia
Omistukset yhtiössä: Osakkeet 210 895 kpl

SIJOITTAJILLE

Kalenteri 2010

Trainers' House Oyj:n varsinainen yhtiökokous pidetään torstaina 23.3.2010 klo 12.00.

Vuoden 2011 osavuositarkastukset julkaistaan seuraavasti:

- 17.2.2011, klo 8:30
Tilinpäätöstiedote 2010
- 21.4.2011, klo 8:30
Osavuositarkastus 1.1.–31.3.2011
- 4.8.2011, klo 8:30
Osavuositarkastus 1.1.–30.6.2011
- 20.10.2011, klo 8:30
Osavuositarkastus 1.1.–30.9.2011

Osingonmaksu

Hallitus esittää varsinaiselle yhtiökokoukselle, että vuodelta 2010 ei jaeta osinkoa.

Yhtiötä seuraavat analyytikot

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

E. Öhman J:or Fondkommission AB
Teemu Vainio
puh. 09 8866 6038
teemu.vainio@ohmangroup.fi

Pohjola Pankki Oyj
Kimmo Stenvall
Puh. 010 252 4561
kimmo.stenvall@pohjola.fi

Nordea Pankki Oyj
Pasi Väisänen
puh. 09 165 59943
pasi.vaisanen@nordea.com

Materiaalitulokset

Voit liittyä postituslistallemme ja tilata materiaaleja osoitteessa www.trainershouse.fi – Sijoittajille.

Yhteystiedot

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

ESP00

Trainers' House Oyj (pääkonttori)
Niittymäentie 7
02200 Espoo
Puh. 0306 888 500