

**TRAINERS'**  
**HOUSE**  
VUOSIKERTOMUS





# TRAINERS' HOUSE

## UUOSIKERTOMUS 2017

*Eerika Ala-Kantti  
Trainers' House*

*Juho-Matti Heikari  
Trainers' House*

## SISÄLTÖ

- |    |                        |    |   |    |   |    |  |    |   |    |   |
|----|------------------------|----|---|----|---|----|--|----|---|----|---|
| 4  | OLEMME MUUTOSYHTIÖ     | 18 | DIGITAALISIA VALMENNUSOHJELMIA                | 30 | CASE: KIINTEISTÖMAAILMA<br>ALAN PARHAAT KOHTAAMISET<br>JA VÄLITTÄVÄÄ JOHTAMISTA | 40 | CASE: HOLIDAY CLUB<br>UUSIA ASIAKKAITA JA<br>TUNNETTUUDEN LISÄÄMISTÄ | 46 | TULEVAISUUDEN TYÖPAIKKANA<br>TRAINERS' HOUSE    | 54 | HALLINTO- JA<br>OHJAUSJÄRJESTELMÄ                   |
| 5  | UUODEN 2017 TAPAHTUMIA | 20 | RATKAISUJA MYYNNILLE<br>JA MARKKINOINNILLE    | 32 | CASE: KAJAANIN<br>AMMATTIKORKEAKOULU<br>LIIKETOIMINTAPALVELUT LENTOON           | 42 | CASE: KESKI-POHJANMAAN OP-LIITTO<br>RATKAISUMYNNIN AMMATTILAISEKSI   | 48 | TYÖYHTEISÖMME                                   | 56 | JOHTAMINEN  |
| 6  | TOIMITUSJOHTAJALTA     | 22 | YHTEISIÄ ONNISTUMISIA<br>ASIAKKAIDEMME KANSSA | 34 | CASE: CLIMECON<br>STRATEGIA JA ARKI ROKKAAMAAN!                                 | 44 | CASE: O2O2O2<br>JO 10 VUOTTA AINA VALMIINA<br>AUTTAMAAN              | 50 | YRITTÄJÄKUMPPANIMME<br>PALVELEVAT PAIKALLISESTI | 60 | TOIMITUSJOHTAJA                                     |
| 8  | ARVOMME                | 24 | CASE: ARILYN<br>LISÄÄ LISÄTTYÄ TODELLISUUTTA  | 36 | CASE: ARLA<br>TOIMITUSKETJUN ESIMIESTEN<br>TASONNOSTO                           | 52 | TRAINERS' HOUSE GROWTH ACADEMY                                       | 61 | HALLITUS  | 64 | HALLITUKSEN TYÖJÄRJESTYS                            |
| 9  | STRATEGIAMME           | 26 | CASE: PONSSE<br>YKSI PONSSE                   | 38 | CASE: HOLIDAY CLUB<br>KYMPILLÄ MUKANA!  |    |  | 65 | SISÄINEN VALVONTA                               | 66 | SISÄINEN TARKASTUS,<br>SISÄPIIRI JA RISKIENHALLINTA |
| 10 | MUUTOKSEN 4 MATKAA     | 28 | CASE: NAAVA<br>VIIKON RAIKKAIMMAT TAPAAMISET  |    |   |    |  | 68 | SIIJOITTAJILLE                                  |    |   |



# OLEMME MUUTOSYHTIÖ

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

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

*Työtämme mitataan asiakkaamme saavuttamalla tuloksilla. Todennettavia tuloksia saavutetaan parhaiten kun yrityskulttuuri tukee tavoitteita.*

## TRAINERS' HOUSE

Trainers' House on perustettu vuonna 1990 ja sen palveluksessa oli vuoden 2017 päättyessä kokopäiväisiksi muutettuna 121 henkilöä. Yhtiön toimipisteet sijaitsevat Espoossa, Oulussa ja Espanjan Torreviejassa.

Trainers' Housen vuoden 2017 liikevaihto oli 9,0 miljoonaa euroa ja liiketulos 0,5 miljoonaa euroa, 5,1 % liikevaihdosta. Yhtiön omavaraisuusaste oli 67,2 %. Yhtiö on nettovelaton.

## PITKÄN AIKAVÄLIN TAVOITTEET

Yhtiön pitkän aikavälin tavoitteena on kannattava kasvu.

## OSINKOEHDOTUS

Hallitus esittää, että tilikaudelta 2017 ei jaeta osinkoa.

## TIETOJA OSAKKEESTA

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

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

Toimintavuonna 2017 yhtiön osakkeiden vaihto Helsingin pörssissä oli 18,8 milj. osaketta, 17,6 % osakkeiden lukumäärästä (vuonna 2016 46,9 milj. osaketta, 43,9 %) ja 2,3 milj. euroa (5,4 milj. euroa).

Ylin noteeraus oli 0,14 euroa (0,14 euroa), alin 0,09 euroa (0,07 euroa) ja päätöskurssi 0,10 euroa (0,13 euroa). Painotettu keskimurssi oli 0,12 euroa (0,12 euroa). Osakekannan markkina-arvo katsauskauden päätöskurssilla 31.12.2017 oli 10,6 milj. euroa (13,9 milj. euroa).







# TOIMITUSJOHTAJALTA TAVAT TUOVAT TULOKSIA

*Trainers' House synnytti kolmen tilikauden mittaisen kehitystyön tuloksena konseptin onnistuneeseen muutoksen toimeenpanoon: Muutoksen 4 Matkaa. Liiketoimintatulosten saavuttaminen edellyttää, että strategiasta tehdään kiinnostava tarina ja se muutetaan tekemisiksi, tavoiksi ja tuloksiksi. Asiakkailemme tämä tehokas malli takaa nopeamman, varmemman, selkeämmän ja innostavamman muutoksen toimeenpanon.*

Trainers' Housen liikevaihto kasvoi vuonna 2017 1,4 %. Liikevoitto jäi 0,5 milj. euroon. Yhtiö investoi vuonna 2017 tulevaan. Yleinen taloudellinen tilanne tukee kasvua.

Vaikka teimme kovasti työtä, tämä ei vielä muuttunut tulokseksi. Vuosi 2017 oli panosten asettamista. Odotamme investoinneille tuottoa tänä vuonna.

Trainers' House sai vuonna 2017 yhdessä asiakkaidensa kanssa aikaan ilahduttavasti asiakastuloksia. Tässä vuosikertomuksessa on jälleen avattu toistakymmentä kiinnostavaa ja erilaista asiakastarinaa.

Trainers' Housen asiakkaiden saaman hyödyn kasvu ja kasvun skaalautuminen edellyttävät monistettavaa metodologiaa. Tässä yhdistyvät muutoksen markkinointi, valmennus, digitaaliset sisällöt, Igniksen palvelut sekä Pulssi-muutosjohtamisen alusta.

Trainers' House jatkaa Pulssin kehittämistä, sillä se toimii asiakkaille muutosmatkan alustana. Pulssi tuo yhteen onnistumisen kannalta tärkeimmät ihmiset ja heidän tekemisensä, muutoksen markkinoinnin, yksilöitä tukevat "polullapysymispuhelut", ihmisen omat intressit, digi-

taaliset sisällöt sekä muutoksen jatkuvan tilannekuvan palveluna. Yhtiö on panostanut merkittävästi digitaalisiin ratkaisuihin, jotta asiakkaiden käyttöön luodaan käytännönläheistä muutosjohtamista tukeva sisältökokonaisuus. Yhtiö sai merkittäviä uudistetun metodiikan mukaisia tilauksia vuoden 2017 aikana.

Trainers' House jatkaa panostusta markkinointipalveluihin. Yhtiö perusti uuden Ignis-palveluiden toimipisteen Espanjan Torre Viejaan, joka on osoittautunut menestykseksi kuten Oulunkin toimipiste. Lisäksi uusi Igniksen toimipiste aloittaa

toimintansa maaliskuussa 2018 Turussa. Kykymme palvella kasvavaa kysyntää markkinointipalveluissa ja muutoksen tukemisessa paranee. Lisäsimme myös panostusta seuraavaan tekijäsukupolveen kahdella käynnistyneellä Trainee-ohjelmalla vuonna 2017.

Kiitän rakkaita kollegoita arvokkaasta työstä ja rakkaita asiakkaitamme luottamuksesta.

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 työyhteisöme ydin.

## IHMINEN

on arvojemme ytimessä. Teemme töitä asiakas-yrityksissämme työskentelevien ihmisten kanssa ja heidän arjestaan käsin.

## ROHKEUS

on työyhteisössämme sitä, että emme kainostele vaikeidenkaan asioiden läpikäymistä.

Teemme sen työn, mikä toimeksiantajamme menestymiseksi on tehtävä.

## NOPEUS

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

## KASVU

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

## TULOS

kuuluu työhöemme. Todennetut tulokset antavat asiakkaillemme syyn tehdä yhteistyötä kanssamme. Todennetut asiakastulokset antavat meille tarkoituksen jatkaa työtämme.



## VISIONimme

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



## MISSIONimme

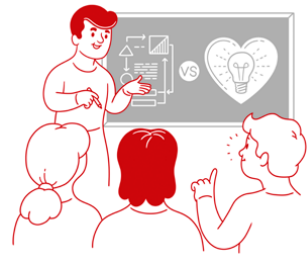
Missiomme on auttaa ihmistä toteuttamaan ja rakastamaan yhteistä tarinaa niin, että tärkeimmästä tekemisestä tulee totta. Innostuneet ihmiset ja todennettavat asiakastulokset ovat tekemisemme mittarit.



## STRATEGIAMME

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





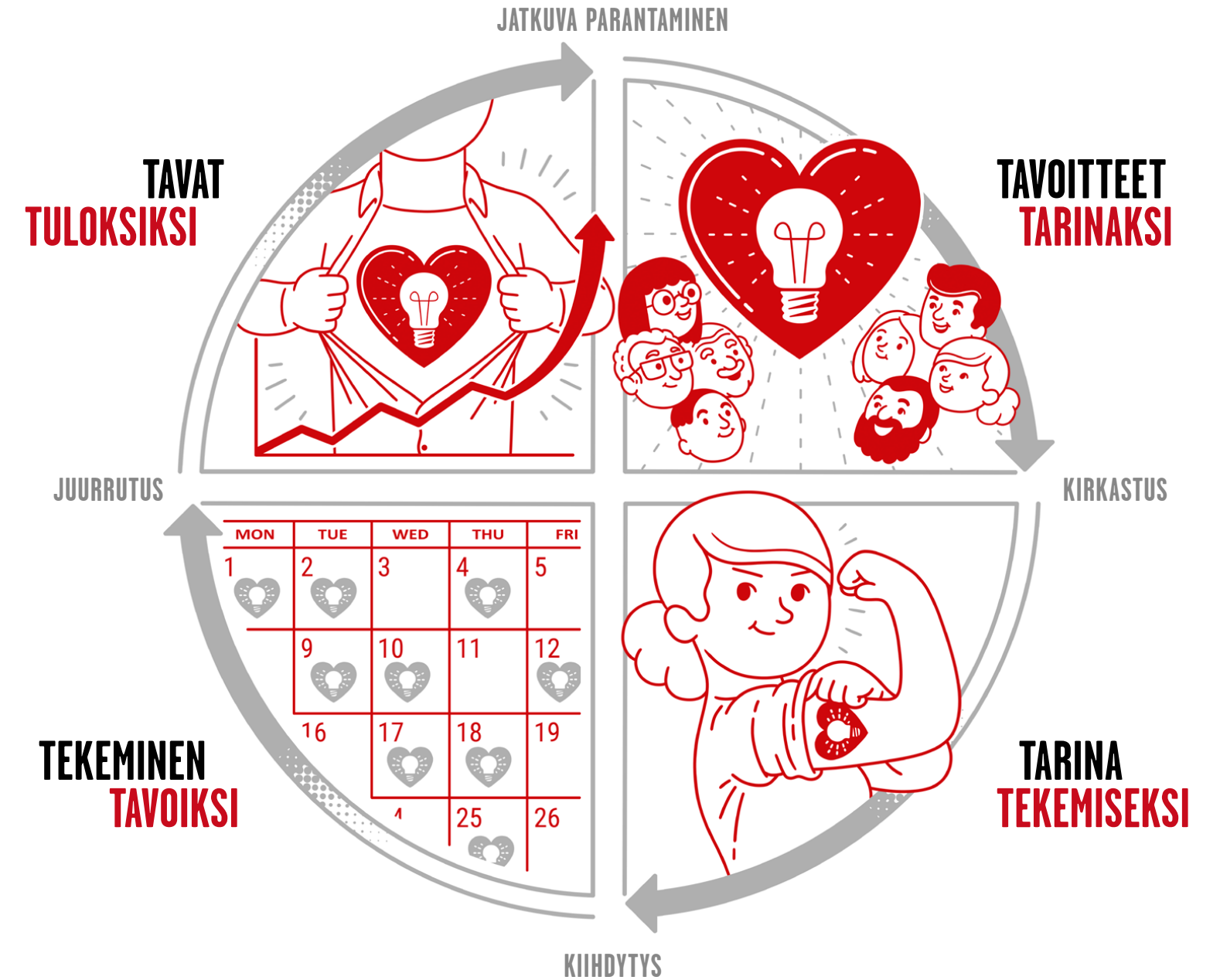
# MUUTOKSEN 4 MATKAA

**Asiakkaitamme yhdistää parempien tulosten tavoittelu.** Tänäkin vuonna asiakkaamme uudistivat ja kehittivät toimintaansa ennakkoluulottomasti ja pelottomasti kiihtyvällä vauhdilla muuttuvassa toimintaympäristössä. Valjastimme

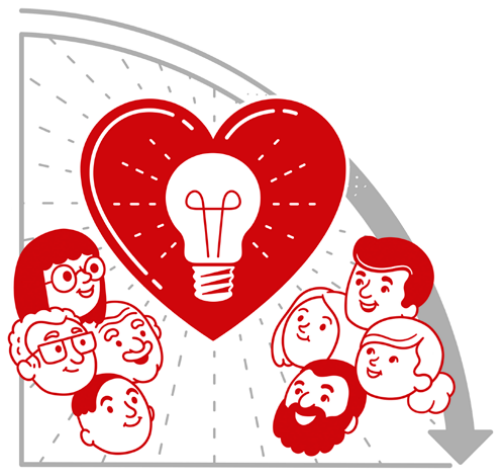
parhaat käytäntömme auttaaksemme asiakkaitamme onnistuneessa muutoksen toimeenpanossa. Tästä syntyi Muutoksen 4 Matkaa, joiden avulla varmistimme yhdessä asiakkaidemme kanssa, että innostuneet ihmiset saivat aikaan todennettuja tuloksia.

Kulttuurin muuttaminen vaatii valtavasti hyvää kommunikaatiota, johdonmukaista johtamista, ihmisten oppimisen tukemista ja kärsivällisyyttä.

**Tarjoamme asiakkaillemme intohimoisia ihmisiä, osaamista ja työkaluja, eli läpivientivoimaa strategisten muutosten toimeenpanoon.**







## TAVOITTEET TARINAKSI

Paraskin strategia jää toteuttamatta, mikäli ihmiset, joiden pitäisi elää strategia todeksi, eivät joko ymmärrä mistä strategiassa on kyse tai innostu siitä. Ihmisten täytyy kokea strategia mielekkääksi ja haluta toteuttaa siihen liittyvää muutamatkaa.

Autamme asiakkaitamme löytämään tarinan, jonka avulla ihmiset ymmärtävät strategian ja haluavat liittyä mukaan sen toteuttamiseen. Strategia tarinallistuu, kun muutokselle löydetään vahva merkitys, joka puhuttelee ihmisten tunteita. Tarinan toteutuminen tarvitsee mielikuvituksen ja mallioppimisen tuen, se pitää pystyä kertomaan käyttäytymisenä koko muutamatkan ajan.

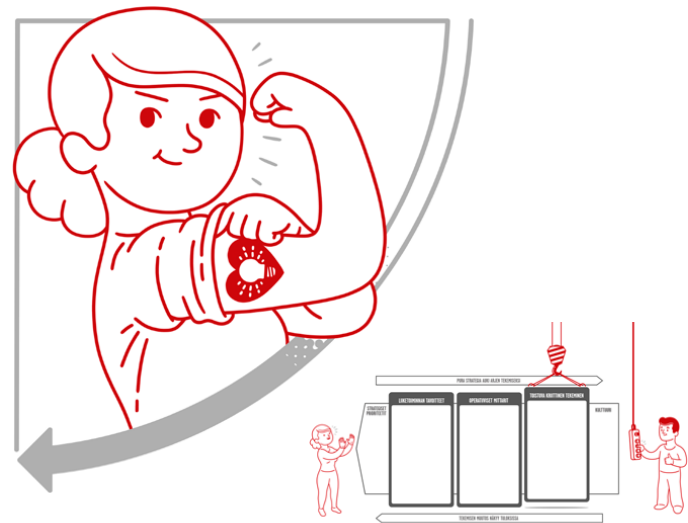


## KIRKASTUS

## TARINA TEKEMISEKSI

Jotta strategia voi toteutua, sen pitää muuttua tekemiseksi. On houkuttelevaa ajatella, että kun strategia on selkeä ja siitä on tehty innostava tarina, ihmiset osaavat toteuttaa sen. On kuitenkin yllättävän vaikea ymmärtää mitä tulisi tehdä toisin ilman, että strategiaa on yhdessä konkretisoitu.

Autamme asiakkaitamme kirkastamaan, mitä arjen toistuvassa käyttäytymisessä tulisi muuttaa, jotta tarinasta tulee totta. Tunnistamme kaikista tärkeimmät tekemiset Vaikutuskartta-työkalumme avulla. Autamme vaiheistamaan muutoksen niin, että sen toteutus lähtee todellisuudesta eli nykyisestä kulttuurista käsin.

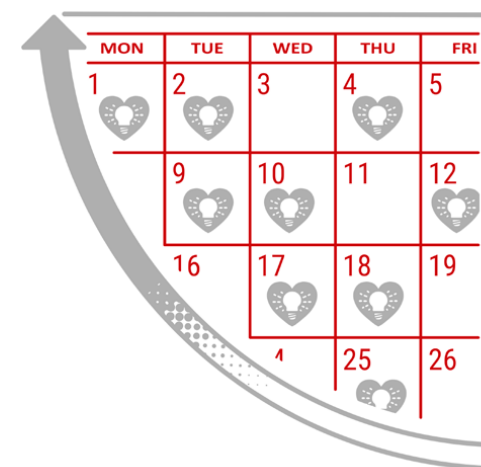


## KIIHDYTYKSI

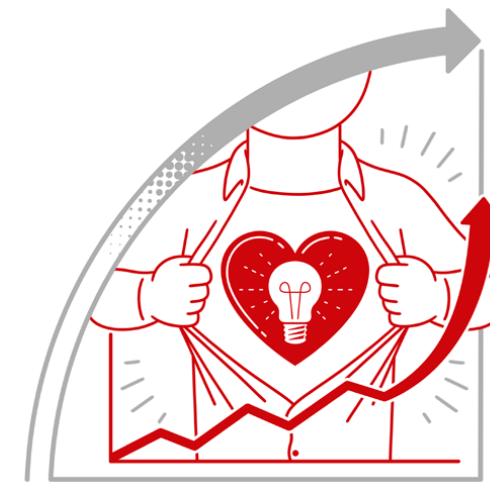
## TEKEMINEN TAVOIKSI

Se mitä arjessa teemme, on valtaosin tapojemme ohjaama automaattista toimintaa. Kun johdon suunnitelma jalkautuksesta kohtaa arjen, tarvitaan vahvoja vipuja polulla pysymiseen. Tapojen muuttamiseksi uusi tekeminen on ensin saatava liikkeelle, jonka jälkeen sen pitää toteutua riittävän pitkään, jotta siitä tulee tapa. Todellinen muutos on tapahtunut vasta, kun ihmisten tavat ovat muuttuneet. Tapojen muutos vaatii myös johtamisen muutosta.

Autamme asiakkaitamme saamaan ihmiset välittömästi liikkeelle tekemisen muuttamisessa ja uusien tapojen harjoittelussa. Meillä on lähes 30 vuoden kokemus ihmisten tapojen muutoksen tukemisesta. Tämä kokemus on auttanut meitä löytämään toimivimmat vivut yksilön ja esimiesten tukemiseksi. Työn alla ovat toistuva tekeminen ja sen johtaminen, jatkuva vuoropuhelu sekä oppiminen. Pulssi-muutosjohtamisen alusta tuo yhteen onnistumisen kannalta tärkeimmät ihmiset ja heidän kriittiset tekemisensä, muutoksen markkinoinnin, yksilöitä tukevat "polullapysymispuhelut", ihmisen omat intressit, digitaaliset sisällöt sekä muutoksen jatkuvan tilannekuvan palveluna.



## JUURRUTUS



## TAVAT TULOIKSI

Muutoksen läpiviennissä ei saa julistaa voittoa liian aikaisin, vaan tavat pitää jaksaa vääntää tuloksi - tulosten osoittaminen on todellinen onnistumisen mitta. Viime kädessä strategiasta tulee totta yrityksen ja sen asiakkaiden välisissä kohtaamisissa. Kun käyttäytymistä näissä ratkaisevissa hetkissä onnistutaan muuttamaan, tulokset seuraavat ennen pitkää.

Autamme asiakkaitamme käyttämään asiakasvipua, tunnelmavipua, johtamisvipua ja aikavipua tulosten varmistamiseksi. Rohkea asiakaslupaus, jatkuva asiakasdialogi sekä pienten voittojen viestintä ja juhliminen auttavat saamaan tunnelman tuen muutokselle.

Otamme kantaa johtamistapoihin niin, että johto ja esimiehet johtavat uuden tarinan avulla tuloksia synnyttävää tärkeintä tekemistä viikkotasolla. Pulssin avulla asiakkaamme tekevät muutoksesta todennettavaa ja kommunikoivat tuloksia läpinäkyvästi ja reaaliaikaisesti.



## JATKUVA PARANTAMINEN



# MUUTOKSEN MUOTOJA

*Syvähaastattelimme vuonna 2017 lukuisia asiakasyritystemme päättäjiä. Halusimme tietää, millaisiin tarpeisiin he meiltä tukea tarvitsevat, miten asiakkaamme kokevat yhteistyömme ja millaisia tuloksia saamme yhdessä aikaan. Saimme erityistä kiitosta kyvystämme muuttaa arkea, aktiivisuudestamme sekä siitä, että työskentelemme aina asiakkaan maailmasta käsin. Samoin asiakkaamme arvostivat laadukasta projektijohtamista, toimivaa metodiikkaamme sekä huippuvalmentajiamme -ja tiimejämme.*

## **MYYNIN JA MYYJIEN JOHTAMINEN**

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

## **ESIMIESTYÖN PARANTAMINEN**

Parannamme yleistä työhyvinvointia ja tehostamme yrityksen toimintaprosesseja kehittämällä johtamista ja esimiestyötä. Keskitymme erityisesti arjen lähiesimiestyön muutoksen läpivientiin.

## **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 tukevaksi. Henkilöstön on helpompi sitoutua kirkaaseen ja tarinallistettuun strategiaan.

## **KULTTUURIN MUUTTAMINEN**

Tuemme asiakkaidemme yrityskulttuurin muutosta. Lopulta yrityksen kulttuuri 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 vasta kvartaalin lopuksi.

## **MYYNIN JA MARKKINOINNIN OSAUKOISTUS**

Toimitamme tarvittaessa asiakkaillemme koko myynnin alkuvaiheen palveluna. Ylläpidämme asiakkaillemme markkinointiautomaation ratkaisuja ja rakennamme asiakkaillemme outbound-toimintoja. Tuemme myyjä erityisesti prospektoinnissa sekä kontaktoinnissa. Vuokraamme myös henkilöstöämme asiakkaille muun muassa myynti- ja markkinointitehtäviin.

## **INTEGROIDUT PALVELUT**

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

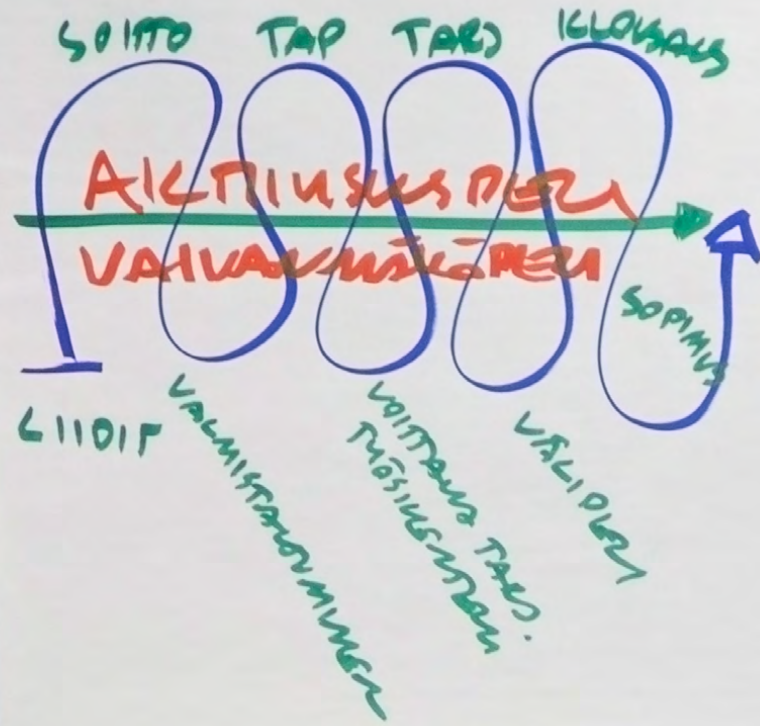
## **TYÖHYVINVOINTI**

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

Jonna Grönbärj  
Trainers' House



# HENKILÖKOHTAISTA KASVUA



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

## MUUTOSJOHTAJAN POLKU

Parempia tuloksia saa tekemällä jotain toisin. 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 merkittävää vauhdittamista.

Ohjelmaan kuuluu kolme yön yli valmennusta, kolme päivävalmennusta, joihin voit tuoda myös vieraan mukaan, henkilökohtaista sparrausta sekä kuntotestit valmennusohjelman alussa ja lopussa. Osallistuja saa tukea itselleen tärkeiden muutosten läpiviennin Pulssi-muutosjohtamisen alustan avulla.

## MYYNTIJOHDON VALMENNUSOHJELMA

Myynti on vaivalloista ja joskus jopa pelottavaa. Siksi myyjä pitää johtaa. Myyntijohtajan Valmennusohjelma on viiden kuukauden mittainen valmennus kaikille yrityksen myyntityön tuloksista vastaaville. Ohjelma alkaa syväsukelluksella myynnin nykytilaan ja valmennusten myötä osallistuja tunnistaa keinoja kiihdyttää kasvu. Valmennuksesta saa välineitä myynnin systemaattiseen johtamiseen, ihmisten johtamiseen sekä uusia verkostoja muiden myynnin johtamisen ammattilaisten kanssa.

## MYYNIN VALMENNUSOHJELMA

Kaikki yrityksen toiminta on kuluja, ennen kuin joku myy jotain. Myynnin Valmennusohjelma on suunnattu kaikille myyntityötä tekeville, lähtötasosta riippumatta. Kolmen kuukauden aikana osallistuja oppii myyntityön edellytyksiä, myyntimahdollisuuksien tunnistamista ja rakentamista. Ohjelma tarjoaa keinoja varmistaa kaupallinen menestys asiakaskohtamisissa sekä asiakkaan systemaattiseen ohjaamiseen kohti päätöksentekoa.

## NEUVOTTELE PAREMMIN

Saat sen, mitä osaat neuvotella. Neuvottele Paremmin -valmennus tarjoaa tärkeimmät työkalut ja taidot neuvotteluissa menestymiseen. Valmennuksessa vahvistat taitojasi asiantuntevana ja tuloksellisena neuvottelijana. Opit käytännöt ennen, aikana ja jälkeen neuvottelun sekä luomaan hankalissakin tilanteissa vaihtoehtoja, jolloin neuvottelu ei ajaudu umpikujaan. Valmennus sopii johtajille, esimiehille, myyjille ja asiantuntijoille.

## ESIINTYMISTAJON VALMENNUSOHJELMA

Kaikki arvokas tulee muilta ihmisiltä. Esiintymistajon Valmennus on suunniteltu kaikille, joiden työn ytimessä on tavoitteellinen vaikuttaminen. Ohjelma sopii niin johtajille, esimiehille, yrittäjille, myyjille kuin asiantuntijoillekin. 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 itselleen tärkeästä esityksestä.



# DIGITAALISIA VALMENNUSOHJELMIA

*Vuoden 2017 aikana digitaalisten valmennusten valikoima kasvoi kolmella uudella valmennuksella.*

*Digitaaliset valmennukset saavat asiakkailtamme kiitosta erityisesti siitä, että valmennuksia voi katsoa ja kuunnella milloin ja missä tahansa – itselle sopivassa tahdissa. Monet ovat ottaneet digitaaliset sisällöt osaksi viikkopalavereja tuttujen asioiden kertaamiseksi sekä uusien oivallusten synnyttämiseksi.*

*Vuonna 2018 tulemme integroimaan digitaaliset valmennukset yhtiiviimmin osaksi muutosohjelmiamme. Tulokset syntyvät todennäköisemmin, kun muutostyötä tuetaan asiakkaan tarpeisiin suunnitellulla monimuotoisella kokonaisuudella, useita vipuja hyödyntäen.*



## DIGITAALINEN MYYNNIN VALMENNUSOHJELMA

Valmennus on suunnattu niin myyntiuraansa aloittaville kuin kokeneemmillekin 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.



## MYYJÄN REVANSSI

Kuusiosaisessa valmennussarjassa 34:n jakson aikana virkistetään myyjien suhdetta myyntityössä toimiviin perusasioihin. Kokonaisuudessa ratkaistaan myyjien yleisiä murheita liittyen tapaamismääriin, tapaamisten kuljetukseen, tarjouksiin, kauppojen kotiuttamiseen, asiakassuhteen syventämiseen sekä ajankäyttöön. Verkkovalmennuksella on konkreettinen tavoite; auttaa osallistujaa hankkimaan 10 uutta asiakasta mahdollisimman nopeasti.



## VUOROKAUDESSA VAIKUTTAJAKSI

Vuorokaudessa vaikuttajaksi sopii niin myyjille, johtajille, esimiehille kuin asiantuntijoillekin. Valmennuksessa syvennytään vaikuttamistilanteisiin aina valmistautumisesta esiintymiseen sekä omien taitojen kehittämiseen ja syventämiseen tulevaisuutta varten. Valmennuksen osallistuja saa käyttöönsä heti seitsemän valmennusvideota ja oman työkirjan, joka auttaa työstämään tulevaa vaikuttamistilannetta.



## VAHVA ESIMIES

Valmennuksessa opiskellaan esimiestyön perusteita ja perehdytään todellisiin arjen haasteisiin. Esimiestyöhön liittyy paljon odotuksia niin johdolta kuin alaisiltakin. Valmennuksen kahdeksan jakson aikana osallistuja saa perustietoja, työkaluja sekä inspiraatiota tehtävässään onnistumiseen.



## MODERNI NEUVOTTELUTAITO

Moderni neuvottelutaito on yli neljän tunnin mittainen valmennus, joka on jaettu viiteen moduuliin. Me ihmiset neuvottelemme kaiken aikaa, kaikkialla ja kaikkien kanssa. Kaikesta voi neuvotella. Tarvitset neuvottelutaitoja niin isoissa kuin pienissä asioissa. Näitä taitoja voi oppia. Vaikka jokainen neuvottelu on yksilöllinen, tietyt elementit toistuvat aina. Valmennus sopii johtajien, esimiesten, asiantuntijoiden ja myyjien lisäksi kaikille, jotka ovat henkilökohtaisen kasvun tai läpimurron edessä.





# RATKAISUJA MYYNNILLE JA MARKKINOINNILLE

ASIAKKAITA 236 KPL

PROJEKTEJA 326 KPL

SUOSITTELUASTE 92%

HENKILÖSTÖN FIILIS 4,3 / 5

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

672 092 KÄYTYÄ  
PUHELINKESKUSTELUA

23 484 SOVITTUA  
TAPAAMISTA

1 200€ TYYPILLINEN  
TAPAAMISEN ARVO  
ASIAKKAALLE

## UUSIASIAKASHANKINNAN VAUHDITTAMINEN

Olemme erikoistuneet B2B-liiketoimintaan. Sovimme asiakkaillemme vuosittain yli 23 000 asiakstapaamista. Autamme asiakkaitamme kansainvälistymään järjestämällä myyntimahdollisuuksia myös ulkomaille. Lisäämme erityisesti myyntiprosessiin mitattavuutta.

Tuloksemme perustuvat asiakkaan tarpeen ymmärtämiseen sekä taitavaan asiakaskontaktointiin.

## 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.

## ASIAKASHAASTattelut

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

Auditoimme myös johtamis- ja esimiestyötä.

## RÄÄTÄLÖIDYT PALVELUT

Autamme asiakkaitamme markkinakartoituksissa, chat-palveluiden ylläpidossa, tilaisuuksien kutsusoitoissa sekä markkinoinnin automaation hyödyntämisessä liidituotannossa. Vuokraamme henkilöstöämme asiakkaille myyntiin, markkinointiin sekä muihin liiketoiminnan toimenpiteisiin ja messuille. Ulkoistamme henkilöstöämme myös myyntityöhön muihin organisaatioihin.

## MUUTOSTUKITIIMIT

Muutostukitiimit työskentelevät osana asiakkaidemme strategisten hankkeiden läpivientiä varmistamalla ja vauhdittamalla haluttua muutosta. Muutostuki muistuttaa ja auttaa asiakasta *polullapysymispuheluilla* ja jakaa ideoita sekä oppeja Puls-si-muutosjohtamisen alustassa. Tiimi kerää arvokasta tietoa muutoksen etenemisestä johdolle ja vastavuoroisesti välittää johdolta tärkeitä viestejä henkilökunnalle.





PONSSE



NAAVA

Kiinteistömaailma



# YHTEISIÄ ONNISTUMISIA ASIAKKAIDEMME KANSSA



KAMK - University of Applied Sciences



Holiday Club

SIVU 40



SIVU 44



020202



SIVU 34

CLIMECON



Holiday Club

SIVU 38



# ARILYN

## LISÄÄ LISÄTTYÄ TODELLISUUTTA

*Arilyn on lisätyn todellisuuden palvelu digitaaliseen kommunikaatioon. Arilynissä yhdistyvät lisätty todellisuus, paikkatieto sekä vuorovaikutteinen media. Arilyn muuttaa fyysisen maailman virtuaaliseksi kokemukseksi. Itse sovellus on helppokäyttöinen, hauska ja ilmainen.*

### SELKÄRANKA MYYNNIN TEKEMISELLE

"Trainers' House on sopinut meille laadukkaita tapaamisia. **Olemme istuneet nyt oikeissa palaverissa ja tämä on tuonut meille suoraan myynnin kasvua.** Yhteistyö on tuonut selkärankaa myynnin tekemiselle; ajansäästöä, myyntistruktuuria ja prosessin tehostumista. Myös tunnettuus on kasvanut uusien asiakkaiden ja toimeksiantojen myötä. Inbound-yhteydenottojen määrä on lisääntynyt yhteistyön aikana", kertoo **Arilyn myyntijohtaja Toni Marttila.**

### SUOSITTELIJOILLA TÄRKEÄ ROOLI KUMPPANIVALINNASSA

"Halusimme nostaa myyntimme uudelle tasolle. Tähän päästöksemme myyntiresurssien tekemistä täytyi keskittää. Olemme olleet alusta asti sitä mieltä, että yhteistyön avulla pystymme laadullistamaan myyntiämme ja tuomaan tiettyä systematiikkaa tekemiseen. Pienelle yritykselle myös tunnettuuden lisääminen on tärkeää.

Teimme kartoitusta uusasiakashankinnan toimijoista ja päädyimme Trainers' Houseen lopulta suosittelijoiden kautta. **Koemme, että juuri Trainers' House pystyy tarjoamaan laadullisesti meille sopivan ratkaisun.** Parukka on myynnillisistä ja heillä on selkeä malli tekemiselle", Marttila jatkaa.



### LAITA KUVA ELÄMÄÄN!

Lataa Arilynin sovellus sovelluskaupasta ja katso viereisen sivun kuvaa sen läpi.



### TOIMIYA YHTEISTYÖ VAATII LUOTTAMUSTA

Yhteistyön etenemistä ja aikaansaatuja tuloksia käydään läpi säännöllisesti.

"Meille on luonnollisesti tärkeää, että myyjä voi tapaamiseen mennessään luottaa siihen, että tapaaminen on sovittu laadukkaasti. Tässä on mielestäni onnistuttu hyvin. **Trainers' House tekee juuri sen, mitä lupaa.**

Kommunikaatio toimii hyvin molempiin suuntiin. Arvostamme sitä, että voimme olla nopeallakin aikataululla yhteydessä tiimiin, jos toivomme muutoksia tai löydämme uusia kontaktitaviovia asiakkaita. Pidämme myös siitä, että saamme yhteisissä hetkissämme aina sparrausta sekä näkemystä ja ideoita moderniin B2B-myyntityöhön Suomesta ja maailmalta.

Suosittelisin Trainers' Housea kumppaniksi myös pienemmille yrityksille jotka haluavat myynnistä enemmän irti ja laadukkaita tapaamisia kalenteriin. Me olemme saaneet lisättyä tämän myötä tuloksia ja tehokkuutta", Marttila kiittää.

**"Olemme istuneet nyt oikeissa palaverissa. Tämä on tuonut meille suoraan myynnin kasvua."**



Toni Marttila  
Arilyn

Christoffer Holm  
Trainers' House

Janne Mäykkymäki  
Trainers' House





# PONSSE

## YKSI PONSSE

*Ponsse on yksi maailman johtavia metsäkonevalmistajia, jonka asiakaslähtöistä toimintaa ohjaa edelleen metsäkoneyrittäjien toiveet ja tarpeet. Ponssen tuotteet kattavat laajasti ne lukuisat vaatimukset, joita tehokas puunkorjuu eri puolilla maailmaa koneyrityksille asettaa. Ponsse on erikoistunut tavaralajimenetelmään perustuvien metsäkoneiden tuotantoon, myyntiin, huoltoon ja tietojärjestelmiin.*

### IHMISTEN KOKOISIA TARINOITA

Yksi Ponsse ohjelma on parhaillaan käynnissä Suomessa ja ulkomailla. Tuloksia on jo nähtävissä.

*"Yksi Ponsse on muodostanut yhteisen kielen ponsseilaisten ajattelulle. Tietoisuus Yksi Ponsse -periaatteista on noussut henkilöstön keskuudessa ja ihmiset keskustelevat juuri niistä asioista, mistä pitääkin. Yhteistyö on luonut ajattelutavan, jossa mietitään aiempaa enemmän, kuinka toimintatapoja voisi kehittää", Paula Oksman, Ponssen henkilöstöjohtaja* kertoo yhteistyön tähänastisista tuloksista.

*"Osastojen välinen viestintä on parantunut ja erityisesti ihmisiä tuodaan entistä enemmän esille. Juurikin ihmisten osallistaminen ja heidän tarinoidensa esilletuominen ovat lisänneet viettä sisäiseen viestintään", Ponssen toimitusjohtaja Juho Nummela* kertoo.

Ponsse on kasvanut kovaa vauhtia ja yrityksestä on tullut aidosti kansainvälinen toimija. Suurin osa Ponssen liikevaihdosta tulee nykyään ulkomailta. Liiketoiminnan kasvaessa ja yrityksen kansainvälistyessä on erittäin tärkeää säilyttää koko toiminnan ydin: yhteiset arvot, yrityskulttuuri sekä Ponssen henki, jotka on aikoinaan perheyhteyteen luotu.

### YKSI PONSSESTA TOTTA USEITA VIPUJA HYÖDYNTÄEN

Yhteistyön tavoitteena on varmistaa Ponssen strategian toteutuminen, asiakaskokemuksen ja henkilöstön tyytyväisyyden parantuminen sekä mitattava parannus esimiestyössä Suomessa ja globaalisti kaikissa tytäryhtiöissä.

*"Trainers' Housella on laaja ja kattava työkalupakki, josta on löytynyt paljon menetelmiä ja*

*malleja hyödynnettäväksi. Olemme tyytyväisiä projektijohtamiseen ja kommunikaatioon - meitä muistutetaan pitkäjänteisesti tärkeimmistä tekemisistä muun muassa viikkokirjeiden muodossa. Trainers' House on pitänyt lupauksensa ja ottaa hankkeessa vastuuta muustakin kuin valmennuksesta. Jo tarjousvaiheeseen oli panostettu niin hyvin, että pystyimme lähtemään yhteistyöhön luottavaisin mielin", Oksman jatkaa.*

### YKSI PONSSE -PERIAATTEET

*"Halusimme säilyttää pienen ja ketterän Ponssen piirteet. Yrityksen kasvuun liittyy myös riskejä; siiloutumista, yhteistyön heikkenemistä sekä tiedonkulun ja tietoisuuden vähenemistä organisaation yhteisistä asioista. Tämä tahtotila johti päätökseemme nostaa johtaminen ja esimiestyö seuraavalle tasolle", Nummela avaa.*

*"Olemme tyytyväisiä projektijohtamiseen ja kommunikaatioon - meitä muistutetaan pitkäjänteisesti tärkeimmästä tekemisestä".*

Juho Nummela  
Ponsse

Paula Oksman  
Ponsse

Trainers' House auttoi Ponssen johtoryhmää osallistamaan henkilöstöä keskusteluun laajasti, jotta Yksi Ponsse -periaatteista tulisi totta. Näistä keskusteluista kiteytettiin lopulta yhdessä Yksi Ponsse -periaatteet.

*"Yksi Ponsse -periaatteiden toteutuminen arjessa on ennen kaikkea esimiesten työstä kiinni. Tämä oivallus johti päätökseen rakentaa Yksi Ponsse -johtajuusohjelma", Oksman kertoo.*

### YKSI PONSSE JOHTAJUUSOHJELMA

Johtajuusohjelma rakennettiin yksittäisen esimiehen näkökulmasta. Ohjelman aikana Trainers' House valmentaa esimiehiä ja johtamiskäytäntöjen jalkauttamisessa hyödynnetään Pulssi-muutosjohtamisen alustaa sekä Trainers' Housen toteuttamia säännöllisiä valmennuksellisia puheluita esimiehille.

Pulssissa jaetaan sisältöä, kuten videoita liittyen valmennusten teemoihin ja esimiehet pääsevät reflektomaan viikoittain johtamistekemistään.

**"Johtamiskäytäntöjä on muutettu jo nyt läpi linjan. Olemme saaneet selkeyttä yhteisten johtamispalaverien käytäntöihin, agendoihin sekä viestintään. Seuraamme yhteistyön etenemistä ja viritämme johtamista-paa, työskentelyä sekä strategian johtamista säännöllisesti järjestettävissä ohjausryhmissä. Johtajuusohjelma dokumentoidaan kokonaisuudessaan myöhemmin käytettävään käsikirjaan", Nummela kertoo.**

**"Suomen lisäksi johtamisohjelma toteutetaan kaikissa ulkomaisissa tytäryhtiöissä. Tähänastisen yhteistyön perusteella täytyy todeta, että harvoin näin varauksetta suosittelisin ketään yhteistyökumppaniksi", Oksman** kertoo lopuksi.



”Noin joka toinen tapaaminen on johtanut tarjouspyyntöön”.



Aslak De Silva  
Naava

Panu Pättikangas  
Trainers' House

NAAVA



Eeva Niemelä  
Naava

Juuso Helokangas  
Trainers' House

Kuvat: Ville Launila © 2018

# NAAVA

## VIIKON RAIKKAIMMAT TAPAAMISET

*Naava kuuluu yhteen luonnon kanssa. Naava haluaa tuoda työpäiviin positiivisen muutoksen, työyhteisö kerrallaan. Yritys on perustettu kehittämään terveellisempiä ja onnellisempia työpaikkoja, jotta ihmisten arkielämä muuttuisi positiivisesti.*

### MERKITTÄVÄÄ MYYNIN KASVUA

”Tapaamismäärät ovat lisääntyneet merkittävästi. Myös **tarjouskanta on kasvanut ja olemme päässeet keskustelemaan isojen yritysten johdon kanssa.** Tähän mennessä noin joka toinen tapaaminen on johtanut tarjouspyyntöön. Tarjouk-

set Trainers' Housen sopimiin tapaamisiin ovat olleet keskimäärin 10% suurempia, kuin kaikki vuoden 2017 tarjoukset keskimäärin. Vuoden 2017 tarjouksista keskimäärin noin puolet ovat puolestaan johtaneet kauppaan. Myynti on siis mennyt positiivisesti eteenpäin”, **Naavan aiempi myynti- ja markkinointijohtaja Aslak De Silva** kertoo.

### NELJÄ KIITOSTA YHTEISTYÖSTÄ

#### 1. Yhteydenpito:

”Olemme olleet erityisen tyytyväisiä Trainers' Housen viikoittaiseen raportointiin työn etenemisestä. **Raporteissa on arvokasta markkinatietoa myyntijohdolle.**

Pystymme vertailemaan raportin kommentteja esimerkiksi chat-keskusteluihin ja tarvittaessa reagoimaan palautteisiin nopeasti.”

#### 2. Uusi kohderyhmä auki:

”Meillä on vahva markkinointikoneisto ja sovimme myös inbound-yhteydenottojen kautta tapaamisia. Suomessa on kuitenkin paljon potentiaalisia yrityksiä, emmekä ole omin voimin päässeet tapaamaan esimerkiksi isojen pörssiyritysten johtoa. Yhteistyöllä nopeutamme prosessia ja varmistamme sisäänpääsyn.”

#### 3. Jatkuva kehittäminen:

”Pidämme siitä, että yhteistyö on vuorovaikutteista. Olemme tiimin kanssa aktiivi-

sesti yhteydessä ja kehitämme ja hioimme toimintaa yhdessä. Viimeksi lisäsimme kirjoittavia kysymyksiä puheluihin mukaan, jotta varmistamme tapaamisen laadun sekä sen, että juuri oikea päättäjä on mukana tapaamisessa.”

#### 4. Aito kiinnostus:

”Koemme, että meitä arvostetaan ja meitä ollaan kiinnostuneita asiakkaana. Arvostamme Trainers' Housen säännöllistä palautteenhakemista. Meiltä ei siis kysytä ainoastaan aikaansaatuja tuloksia, vaan mitä Trainers' House voisi tehdä kumppanina vielä paremmin”, De Silva kertoo.

### AJANKÄYTÖN PRIORISOINTIA

”Myyjämme aika kannattaa käyttää siellä, missä se on kaikista tuottavinta; keskustelemassa tapaamisissa ja hurmaamassa asiakkaita. Tästä syystä päätimme ulkoistaa työläämään soittotyön. Keskustelimme eri toimijoiden kanssa valitessamme yhteistyökumppania. **Trainers' House onnistui vakuuttamaan meidät työn laadusta ja riskittämyydestä.** Hyvät referenssit ja muu palvelu uusiasiakashankinnan lisäksi vaikuttivat myös lopulliseen valintaan”, De Silva jatkaa.

### ONNISTUMINEN HAASTAVASSA KOHDERYHMÄSSÄ

Kontaktoitava kohderyhmä rajattiin tarkasti. Uusiasiakashankinnassa korostuivat yritykset, joille henkilöstön hyvinvointi, työn tehokkuus sekä työkyky ovat tärkeässä roolissa.

”Valitsemamme kohderyhmä ei missään nimessä ole tavoitettavuuden osalta helppoisimmasta päästä. Haluamme tapaamisia isojen brändien kanssa, joilla on paljon henkilöstöä. Näitä yrityksiä myös luonnollisesti tavoitellaan eniten.

**Suosittelisin Trainers' Housea ehdottomasti muillekin.** Vastaavan tuloksen hakeminen yksin olisi maksanut meille aikaa ja rahaa”, De Silva kiittää lopuksi.





"Kiinteistönvälittäjien kappalemääräinen myynti on kasvanut selkeästi edellisvuodesta".

Erkki Heikkinen  
Kiinteistömaailma

Marc Moberg  
Trainers' House

Kiinteistömaailma



Sanna Ramolli  
Kiinteistömaailma

Markku Karlsson  
Trainers' House

Carita Piippo  
Kiinteistömaailma

Kuvat: Ville Launiala © 2018

# KIINTEISTÖMAAILMA

## ALAN PARHAITA KOHTAAMISIA JA VÄLITTÄVÄÄ JOHTAMISTA

Kiinteistömaailma on vuonna 1990 perustettu vahva ja valtakunnallinen kiinteistönvälitysketju, jossa työskentelee vajaa 700 asuntokaupan ammattilaista

reilussa sadassa asuntomyymälässä ympäri Suomen. Brändin omistaa Danske Bank ja asuntomyymälät ovat itsenäisten franchising-yrittäjien omistamia

osakeyhtiöitä. Kiinteistömaailma haluaa tehdä asiakkaidensa asunnonvaihdosta mahdollisimman helppoa ja turvallista.

### SELKEÄÄ MYYNIN JA ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN KASVUA

"Tekemisen taso on parantunut. Johtajuusvalmennukset ovat olleet tässä keskeisessä asemassa. **Kiinteistönvälittäjien kappalemääräinen myynti on kasvanut selkeästi edellisvuodesta.** Ketjuyritysten taloudellinen kannattavuus on noussut 2016-2017 aikana. Asiakastyytyväisyys on meille äärimmäisen tärkeä mittari ja tämäkin on parantunut merkittävästi. Mittaamme tyytyväisyyttä asteikolla 0-5 ja muutamassa vuodessa asiakastyytyväisyys on parantunut 4,3:sta jopa 4,7:ään", **Kiinteistömaailman toimitusjohtaja Erkki Heikkinen** kertoo.

### STRATEGIAN VAHVISTAMISTA JA TUNNUSLUKIJEN VOIMAKASTA KASVUA

Trainers' Housen ja Kiinteistömaailman yhteistyön tavoitteena oli vauhdittaa ja vahvistaa Kiinteistömaailman strategian toteutumista ja saada tämän kautta keskeiset tunnusluvut voimakkaaseen kasvuun.

"Muun muassa digitalisaatio, hintapaine sekä itsemyynti ovat tuoneet uusia haasteita ja mahdollisuuksia kiinteistönvälitysalalle. Keskeisistä tunnusluvuista seurassimme yhteistyön aikana muun muassa välittäjien kuukausittaisen kauppajen kappalemääriä. **Silloin on onnistuttu, kun tekeminen on asiakaskeskeistä ja asiakkaiden suuntaan aktiivista**", Heikkinen kommentoi.

### FOKUS TEKEMISEN JOHTAMISEEN

Ketjuohjauksen johtoa ja franchising-yrittäjiä valmennettiin omilla teemoillaan. Ketjuohjauksen johtajuusvalmennuksissa kirkastettiin strategiaa ja tärkeimmät tekemiset purettiin auki Trainers' Housen Vaikutuskartan avulla.

Franchising-yrittäjien valmennuksissa keskityttiin välittävään johtamiseen. Näissä tilaisuuksissa yrittäjät saivat välineitä ja sparrausta kiinteistönvälittäjien aktiiviseen johtamiseen. Yrittäjiä on tuettu valmennusten jälkeen myös henkilökohtaisilla puhelinsparrauksilla.

"**Valmennukset ovat olleet onnistuneita.** Yrittäjät ovat halunneet oma-aloitteisesti tilata jatkovalmennuksia eli tahtoa valmentautua on", Heikkinen jatkaa.

"Halusin valmennusten avulla tunnistaa omia vahvuksiani ja kehityskohtiani ja olin valmis tekemään töitä kehittykseni. **Ilman valmennusta olisin tuskin päässyt johtajan polullani näin pitkälle.** Parasta valmennuksissa oli tarinoiden ja kokemusten jakaminen ja niistä oppiminen. Koin näiden hetkien aikana monenlaisia tunteita, päällimmäisenä on jäänyt mieleen ilon ja liikituksen hetket. Koen kasvaneeni sekä johtajana että ihmisenä", **Kiinteistömaailman yrittäjä Carita Piippo** kertoo.

### MUUTOSTA IHMISTEN TEKEMISESSÄ JA AJATTELUSSA

Tekemisen muutoksen varmistamiseksi ketjuohjaus ja yrittäjät ottivat käyttöönsä Pulssi-muutosjohtamisen alustan.

"Pulssi toimii viikoittaisten kysymysten lisäksi valmennuksen aiheita vahvistavana työkaluna ja apuna asioiden kertaamisessa. Pulssiin on lisätty muun muassa videoita valmennusten teemoista. **Koen tämän erittäin hyvänä muutoksen työkaluna ja tukena**", Heikkinen kertoo.

Muutosta on tapahtunut myös ihmisten ajattelussa.

"Pakottavan systematiikan ajattelumalli on ollut monille merkittävä herätys; emme voi johtaa tulosta, voimme ainoastaan johtaa tekemistä. Meillä on aktiivisessa käytössä myös "Hallinnan ympyrä", jonka olemme nimenneet "Menestyksen ympyräksi", Heikkinen päättää.





"Palveluiden myynti kasvoi vuoden 2017 aikana 34 %".



KAMK • University of Applied Sciences

Juha Hakkarainen  
Trainers' House

Anastasia McAvennie  
Kajaanin ammattikorkeakoulu

Kyösti Koskela  
Kajaanin ammattikorkeakoulu

Mikko Keränen  
Kajaanin ammattikorkeakoulu

Kuva: Ville Launiala © 2017

# KAJAANIN AMMATTIKORKEAKOULU LIIKETOIMINTAPALVELUT LENTOON

*Kajaanin ammattikorkeakoulu on dynaaminen ja ihmisläheinen aluetta palveleva korkeakoulu, joka edistää alueellaan huippuosaamista aktiveettimatkeilussa, sairaan- ja terveydenhoidossa, liiketoimintaosaamisessa, yrittäjyydessä, ICT- teollisuudessa sekä kone- ja kaivostekniikassa. Kajaanin ammattikorkeakoulu tarjoaa opiskelijoille korkeatasoisen ja ihmisläheisen oppimisympäristön sekä joustavia palveluita yrityksille. Koulun voimavara on sen myönteinen, innovatiivinen ja ennakkoluuloton henkilöstö.*

## PALVELUIDEN MYYNTI KASVOI VUODEN 2017 AIKANA 34 %

"Kasvu on ollut merkittävä. Valmennukset ja opitut toimintatavat ovat olleet tässä ratkaisevassa roolissa. Myynnin johto ja myyntihenkilöt ovat muuttaneet tekemistä haluttuun suuntaan ottaen valmennuksista toimintatapa arkeen. Kasvu koostuu useista kaupoista, ei vain yhdestä isommasta. Useampi henkilö on siis onnistunut työssään", **Kajaanin ammattikorkeakoulun kehitysjohtaja Mikko Keränen** toteaa.

"Kasvutavoitteisiin päästäksemme valitsimme kumppaniksemme Trainers' Housen. **Kumppanivalintaan vaikuttivat muun muassa yrityksen hyvä maine sekä referenssit toteutetuista muutoshankkeista.** Myyntitilanteessa Trainers' House osoitti aitoa kykyä kuunnella meitä. Tämä teki vaikutuksen", Keränen kertoo yhteistyön taustoista.

## YRITYSKULTTUURI KASVUTAVOITTEITA TUKEVAKSI

Ammattikorkeakoulu-uudistus loi Kajaanin ammattikorkeakoululle haasteita eri palveluiden myynnin kehittämiselle.

"Kyse on ollut kulttuurimuutoksesta. **Ihmisten uteliaisuus on kasvanut ja tämä on johtanut myynnillisiin tekoihin.** Palveluliiketoimintamme on noussut aivan eri tasolle kuin mitä se on aikaisemmin ollut.

Isossa kuvassa tavoitteena oli, että annistumme muuttamaan toimintakulttuuriamme selkiseksi, että kaikki tekeminen on taloudellisesti kannattavaa. Lisäksi nimenomaan palveluiden täytyi olla tuotteistettuja ja myytävissä muodossa. Varmistaaksemme myyntitavoitteiden toteutumisen, tarvitsimme tavoitteellisempaa johtamista sekä tasonnaston asiakkaiden hoitamisen toimintatapoihin", Keränen jatkaa.

## SUJUVALLA YHTEISTYÖLLÄ HALUTTUIHIN TULOKSIIN

Taustatyönä Trainers' House tutustui Kajaanin ammattikorkeakoulun strategiaan, nykyiseen myyntiin ja myynnin johtamisen toimintamalliin sekä myyntimateriaaleihin.

Johdon työpajassa määriteltiin uudet yhteiset toimintamallit ja pelisäännöt liiketoimintapalveluiden ja asiakkaiden johtamiseen sekä uusien asiakkaiden luomiseen. Nämä käytiin läpi kaikille henkilöstön valmennuksissa.

"Valmennukset ovat toimineet meillä hirmu hyvin. **Viimeisin valmennus on noussut kokemuksena henkilöstön keskuudessa jopa "legendaarisii" mittoihin.** Lisäksi olemme olleet erityisen tyytyväisiä siihen, että kokonaisuudesta ja yhdessä sovitusta ohjausryhmistä ja sparrauksista on pidetty kiinni", Keränen kiittää.

"Koen, että on hyvä käyttää ulkopuolista asiantuntijaorganisaatiota kehittämistyössä, sillä tämä tuo perspektiiviä tekemiseen. **Olemme saaneet yhteistyöltä juuri sitä, mitä alun perin haimmekin.** Yhteistyö on ollut äärimmäisen sujuvaa. Suosittelisin Trainers' Housea ehdottomasti myös muille kumppaniksi muutoshankkeisiin", Keränen kertoo lopuksi.





Tommi Uksila  
Climecon

Katriina Juntunen  
Trainers' House

Mikko Erikson  
Climecon



Anssi Airas  
Climecon

Miro Honkanen  
Trainers' House

Matti Hartela  
Climecon

Kuusi Velle Luoma © 2018

"Yhdessä työskentely on hauskaa ja äärimmäisen tuottavaa. Mitä tulee liiketoiminnan tuloksiin, niin ylitimme tavoitteemme viime vuonna".

# CLIMECON STRATEGIA JA ARKI ROKKAAMAAN!

*On hyvin mahdollista, että sinäkin olet osa Climeconin tarinaa. Vuosien saatossa Climeconin ratkaisut ovat tuottaneet parempaa ja viihtyisämpää sisäilmaa miljoonien ihmisten hengitettäväksi kodeissa, kouluissa ja työpaikoilla. Uudistuminen ja jatkuva tuotekehitys ovat Climeconin juttu. Näihin on panostettu, koska Climecon haluaa, että tuotteet ovat laadukkaita ja energiatehokkaita, mutta myös tyylikkäitä ja helppo asentaa. Tänä päivänä Climecon on reippaassa kasvuvauhdissa oleva ketterä yritys, joka kansainvälistyy kovaa vauhtia.*

## TAVOITTEET YLITETTY

"Mitä tulee liiketoiminnan tuloksiin, niin ylitimme tavoitteemme viime vuonna", Climeconin toimitusjohtaja Tommi Uksila kertoo.

"Strategiamme toteutuu nyt aidosti arjessa ja kaikilla painopisteillä suoriudutaan hyvin. Ihmisille on kirkasta, mikä tekeminen on tärkeää ja milloin, esimiestyö on selkeytynyt ja ottanut askeleen eteenpäin. Pulssin käyttöön on todella sitouduttu. Vastausprosentti on ollut läpi yhteistyön yli 80 %. Koemme, että tämä on tukenut viimeisen vuoden aikana saavutettua merkittävää kasvuaamme", Uksila jatkaa.



## MUUTOSJOHTAJAN POLULTA STRATEGIAN KIRKASTAMISEEN

"Minulla oli aiemmin käsitys, että Trainers' House olisi kallis ja jopa ylimielinen. Päädyin lopulta onnistuneiden yhteydenottojen kautta osallistumaan Muutosjohtajan Polku -valmennusohjelmaan. Eräässä valmennushetkessämme vastaan tuli **Vaikutuskartta** -niminen työkalu, jonka totesimme yhdessä myyntijohtajamme kanssa olevan juuri sitä, mitä olimme hakeneet strategiamme kirkastamiseksi.

Meillä oli melko vähän aiempaa kokemusta konsulttien käytöstä strategiatyössä. Nämä muutamat kokeilut eivät juurikaan herättäneet uusia ajatuksia, vaan enemmänkin auttoivat

hahmottamaan kuinka asioiden tulisi olla. Meille tärkeää oli nyt ymmärtää ja oppia, kuinka asiat saadaan toteutumaan arjessa. **Tarvitsin mallin, jolla saisin kiteytettyä strategian konkreettiseksi tekemiseksi.** Trainers' House'n Vaikutuskartassa oli kaikki oleellinen juuri tätä varten", Uksila kertoo.

## STRATEGIA ARJEN TEOIKSI

Yhteistyön käynnistyessä Trainers' House ja Climeconin johtoryhmä kiteyttivät yhdessä, mitä strategia on tavoitteena ja tärkeimpänä todennettavana tekemisenä.

"Strategiamme ei ollut viestittävässä muodossa. Kävimme yhdessä läpi, mitä kaikkea strategiamme tarkoittaa arjen tekemisessä. Kiteytimme strategian lopulta yhteen havainnollistavaan kuvaan; visio, strategiset painopisteet, keinot näihin pääsemiseksi sekä megatrendit, jotka vaikuttavat toimintaamme.

Yhteistyön edetessä tutustuimme Pulssi-muutosjohtamisen alustaan. **Pulssia käyttäneenä on pakko todeta, että tämä on enemmän kuin pelkkä alusta – se toimii erinomaisena johtamistyökaluna.** Pulssin avulla saimme lisättyä läpinäkyvyyttä, purettua siloja ja kaikki ihmiset tietävät nyt toistensa tärkeimmät tekemiset", Uksila kertoo.

Trainers' House ja Climecon järjestävät säännöllisiä johdon checkpoint-palavereja. Näissä hetkissä muun muassa päivitetään Vaikutuskarttaa sen hetkisten painopisteiden ja tarpeiden mukaan. Henkilöstön Pulssikysymykset vaihtuvat säännöllisin väliajoin ja he osallistuvat itse kysymysten suunnitteluun.

"Trainers' House ei ehkä edelleenkään ole markkinoiden edullisin, mutta käsitys ylmielisydestä on sitemmin muuttunut. **Yhdessä työskentely on hauskaa ja äärimmäisen tuottavaa.** Pidän erityisesti siitä, että kaikilta osa-alueilta löytyy asiantuntijuutta keskustelukumppanista riippumatta", Uksila kiittää.





Jani Suominen  
Arla

Katriina Juntunen  
Trainers' House

"Omaa esimiestä koskevan arvion keskiarvo nousi 73 %:sta 90 %:iin".



Kuva: Ville Launiola © 2017

# ARLA

## TOIMITUSKETJUN PÄÄLLIKÖIDEN ESIMIESTYÖN TASONNOSTO

*Arlan 10 meijeriä, yhteistyömeijerit mukaan lukien, ja 605 maidontuottajaa sijaitsevat kaikkialla Suomessa aina Raualta Ylivieskaan ja Hausjärveltä Skåldön saarelle.*

*Arlan suurin meijeri, tuotekehitys ja pääkonttori sijaitsevat Sipoossa. Arlan meijeristä maailmalle lähtee erilaisia maitotuotteita aina perinteisestä maidosta ruoanvalmistustuotteisiin.*

### UUSIA TAPOJA JA KYKYJÄ JOHTAA

Trainers' Housen ja Arlan yhteistyön tavoitteena oli varmistaa Arlan toimitusketjun entistä sujuvampi toiminta ja hyvä toimitusvarmuus. **"Keskityimme erityisesti päälliköiden tapaan ja kyvykkyyksiin johtaa toimitusketjua ja siinä työskenteleviä ihmisiä", Jani Suominen, Arlan toimitusketjun johtaja** kertoo.

*"Säännölliset henkilökohtaiset sparraukset tukivat johtamisen muutosta ja taitajien vahvistamista henkilökohtaisella tasolla. Aiheisiin päästiin syvemmälle kuin monessa aiemmassa*

*ohjelmassa.* Yhteistyömme aikana päälliköt hitsautuivat tiiminä hyvin yhteen ja henkilökohtaisella tasolla koettiin konkreettista parannusta muun muassa itsensä ja ihmisten johtamiseen liittyen.

*Myös yhteiset valmennustilaisuudet olivat onnistuneita, ihmiset tutustuivat toisiinsa entistä paremmin ja tekivät töitä yhdessä, kohti yhteistä tavoitetta. Yhteistyömme paiki hyviä työkaluja seuraavan tason esimiesten haastamiseen", Suominen jatkaa.*

Yhteistyön alussa avasimme yhdessä Vaikutuskartta-työkalun avulla liiketoiminnan strategiset tavoitteet ja niiden toteutumista osoittavat mittarit auki arjen tekemiseksi. Tavoitteiden ja tekemisen toteutumista seurattiin Pulssi-muutosjohtamisen alustan avulla sekä ohjausryhmätapaamisissa.

Pulssi ohjasi ja tuki henkilökohtaisia tärkeimpiä tekemisiä koko yhteistyön ajan ja toi läpinäkyvyyttä yhteiseen etenemiseen. Pulssin vastausprosentti oli yli 90 % ja onnistumisprosentti 83 %. **Päällikötason leadership-indeksin tavoitteeksi asetettiin kahden prosenttiyksikön nousu 78 %:iin – tulos puoli vuotta kestäneen yhteistyön jälkeen oli 84 %.**

**Vuoden kuluttua vastaava luku oli 87 %. Omaa esimiestä koskevan arvion keskiarvo nousi 73 %:sta 90 %:iin.**

### JOHDON SITOUTUMINEN MUUTOKSEN LÄPIVIENTIIN RATKAISEE

Johtoryhmän yhteinen innostava päämäärä oli varmistaa, että asiakas voi aina luottaa siihen, että hän saa Arlalta haluamansa tuotteet sovitun aikaan. Samalla Arlan työstä ja tuotteista hohtaa ammattitilpeys joka kohtaamisessa.

Arlan toimitusketjun johtoryhmän sitoutuminen yhteisiin tavoitteisiin ja tekemiseen oli onnistumisen kannalta ratkaisevaa. Yhteistyössämme toimitusketjun johtoryhmän jäsenten toiminta oli esimerkillistä ja loi hyvän pohjan esimiestyön jatkokehittämiselle.



# HOLIDAY CLUB

## KYMPILLÄ MUKANA!

Holiday  Club

*Holiday Club Resorts Oy on Euroopan johtava viikko-osakeyrittäjä ja merkittävä vapaa-ajan asumisen ja matkailun toimija. Holiday Clubilla on 33 lomakohdetta, joista 25 sijaitsee Suomessa. Suomen kohteista seitsemässä on kylpylähotelli. Holiday Clubilla on yhteensä 1145 hotellia ja 2226 loma-asuntoa.*

### JOHTAJUUDEN, HYVINVOINNIN JA TULOKSEN KASVATTAMISTA

Trainers' Housen ja Holiday Clubin yhteistyön tavoitteena oli esimiesten henkilökohtainen johtajuuden kasvu, parantunut työhyvinvointi sekä "kympin" myynnin kasvu. **Majoituspalveluissa tavoitteeksi asetettiin 10 % myynnin kasvua ja asiakkaiden lisäpalveluiden ostoissa 10 € kasvua.** Onnistumiselle asetettiin selkeät mittarit ja osa "Kympillä mukana!" -ohjelman investoinnista sidottiin näihin mittareihin.

### "Majoitusmyynnin osalta olemme jo saavuttaneet alun perin asetetun tavoitteen.

Tähän on vaikuttanut Trainers' Housen kanssa toteutetun yhteistyön lisäksi toki myös matkailu- ja ravintola-alan elpyminen. Myös johtajuus on mennyt eteenpäin. Esimiehet ovat saaneet lisää itsetuottamusta ja asioista puhutaan nyt avoimesti viikoittain", **Holiday Clubin kylpylähotelli liiketoiminnan johtaja Marko Hiltunen** kertoo.

### SIJOITUS ESIMIESTEN TYÖURAAAN

"Ihmisten hyvinvointi ja tulokset eivät tapahdu sattumalta vaan tekemistä ja ihmisiä täytyy johtaa hyvin. Halusimme varmistaa esimiehille perustiedot ja -taidot työhönsä. Olen itse aikoinaan osallistunut Trainers' Housen valmennuksiin ja koin valmennushetket hyödyllisiksi. Halusin tarjota samaa esimiehille. Yhteistyölle asetettiin tavoitteet vuoden ajalle, mutta haluan kuitenkin painottaa, että **esimiehille tämä on ollut sijoitus koko tulevalle työuralle – ei ainoastaan vuodeksi.** Meille on tärkeää, että ihmiset viihtyvät meillä", Hiltunen jatkaa.



Sissi Moberg  
Trainers' House

Marko Hiltunen  
Holiday Club

Marc Moberg  
Trainers' House

Anne Oravainen  
Holiday Club

"Esimiehet ovat saaneet lisää itsetuottamusta ja asioista puhutaan nyt avoimesti viikoittain".

### MONIPUOLISELLA YHTEISTYÖLLÄ TODENNETTAVIA TULOKSIA

Yhteistyön käynnistyessä Trainers' Housen muutos tiimi kävi Holiday Clubin kohteissa tutustumassa ja testaamassa majoitus- ja ravintolapalveluita itse. Näiden havaintojen ja muun taustatyön pohjalta tarkennettiin tulevien valmennusten sisällöt ja tavoite. Jokaisen Holiday Clubin kohteen johtaja ja avainhenkilöt osallistuivat valmennustilaisuuksiin.

"Valmennuksissa vahvistimme yhteistä ymmärrystä ja kieltä. Syvensimme omaa ymmärrystämme ihmisten ja muutoksen johtamisesta ja sovimme kaikkein tärkeimmistä johtamisen tekemisistä. Yhteiset hetket ovat vahvistaneet "me-henkeämme", Hiltunen kertoo.

Trainers' House toteutti myös videosparrauksia johdolle, joissa käytiin läpi esiin nousseita kysymyksiä sekä Trainers' Housen Vaikutuskarttaa. Vaikutuskarttaan oli purettu auki tärkeimmät syy-seuraussuhteet aina taloudellisista tuloksista päivittäiseen tekemiseen. Sovittua tekemistä seurattiin puolestaan Pulssi-muutosjohtamisen alustan avulla.

"Olemme olleet erityisen tyytyväisiä siihen, että **tekemistä voidaan seurata nyt viikkotasolla Pulssin avulla.** Otimme Pulssin käyttöön, jotta valmennuksissa sovittu tekeminen ihan oikeasti toteutuu arjessa. **Viikoittaisiin kysymyksiin vastataan yli 90 % vastausprosentilla ja ihmiset jakavat myös kuvia työpäivistään.** Trainers' House tuottaa säännöllisesti videoita Pulssin mediakirjastoomme kasvun tukemiseksi ja tuottamaan oivalluksia", Hiltunen päättää.





Marko Lehtinen  
Trainers' House

Tapio Honkamaa  
Holiday Club



Ilona Koskivuori  
Trainers' House

Roni Kiuru  
Trainers' House

Kuvat: Ville Launiala © 2017

# HOLIDAY CLUB

## UUSIA ASIAKKAITA JA TUNNETTUUDEN LISÄÄMISTÄ

*Holiday* 

*"Trainers' House on ollut uusasiakashankinnassa ylivoimainen. Muutamassa kuukaudessa tapaamisia oli kalenteroitu yli 500 kappaletta".*

### YLI 500 UUTTA MAHDOLLISUUTTA

*"Halusimme tapaamisia sellaisten asiakasohjelmien kanssa, jotka eivät olleet aiemmin ostaneet meiltä palveluita. Trainers' House on sopinut meille merkittävän määrän juuri näitä kohtaamisia. Muutamassa kuukaudessa tapaamisia oli kalenteroitu yli 500 kappaletta. Tapaamiset ovat johtaneet tarjouspyyntöihin sekä yhteistyöhön uusien asiakkaiden kanssa", Holiday Clubin myyntijohtaja Tapio Honkamaa kertoo.*

*"Olen ollut erittäin tyytyväinen kumppanivalintaamme. Aiempiin kokemuksiin verrattuna Trainers' House on ollut uusasiakashankinnassa ylivoimainen. Työn laatu on vakuuttavaa ja meihin ollaan todella sitoutuneita", Honkamaa jatkaa.*

### REAGOINTIKYKYÄ JA JOUSTAVUUTTA

*"Yhteistyöllä haettiin myyntikäynteihin selvää lisäystä. Myyjämme sopivat myös itse tapaamisia, mutta kaipasimme apua ajankäytön priorisoinniksi. Trainers' House on auttanut meitä*

*myös prospektoinnissa toimittamalla kohderyhmäämme sopivia asiakasohjelmia. Tässä he ovat olleet todella proaktiivisia, eli etsineet aktiivisesti uusia potentiaalisia asiakkaita soittolistoilta. Puheluissa käytettävän keskustelun rakenteen suunnittelimme yhdessä kartoitettavaksi, jotta löydämme varmasti ne henkilöt ja yritykset, jolle majoituspalvelumme ovat ajankohtaisia ja kiinnostavia", Honkamaa kommentoi.*

*Yhteistyön tuloksia on käyty läpi säännöllisissä ohjausryhmissä ja tuloksista raportoidaan viikkotasolla.*

*"Kommunikaatio toimii kaikkien kanssa hyvin ja soittotiimi on rohkeasti meihin yhteydessä jos tulee kysyttävää. Arvostamme molemmin puolelta avoimuutta. Kumppanina Trainers' House on osoittanut merkittävää reagointikykyä ja joustavuutta.*

*Tapaamisissa olen kysynyt suoraan, kuinka asiakasohjelmalle soitettu puhelu sujui. Trainers' Housen tiimi ymmärtää meitä hyvin. Olen suositellut Trainers' Housea muillekin uusasiakashankinnan kumppaniksi", Honkamaa kiittää.*





"Uudenlainen tekeminen näkyy konkreettisina myyntituloksina".

Kuva: Ville Launiola © 2017

# KESKI-POHJANMAAN OP-LIITTO RATKAISUMYYNNIN AMMATTILAISEKSI

*OP Ryhmä on ollut rakentamassa suomalaista yhteiskuntaa ja kartuttamassa maamme vaurautta jo yli 110 vuoden ajan. OP:n strategia perustuu pitkäjänteiseen liiketoiminnan kehittämiseen asiakkaiden eduksi. Ryhmä työllistää yhteensä noin 12 000 henkilöä Suomessa ja Baltiassa. OP-liitot ovat jäsenosuuspankkien alueellisia yhteistyöelimiä. Suomessa on 16 OP-liittoa. Keski-Pohjanmaan OP-liittoon kuuluu 12 pankkia.*

## TULOKSENA AKTIIVISUUTTA JA PAREMPIA MYYNTITULOKSIA

"Uudenlainen tekeminen näkyy konkreettisina myyntituloksina ja myyntiä tehdään nyt paljon laajemmin. Ihmiset ovat saaneet rohkeutta tarttua toimeen ja käydä epämukavuusalueellaan. Nyt tarjotaan tuotteita, joita ei ennen ole tarjottu. Tuntemattomiin asioihin on otettu omistajuutta ja aktiivisuudessa on tapahtunut tasonnosta", kertoo pankinjohtaja Iiris Puro Suomenselän Osuuspankista.

"Yhteistyön lopuksi kerätyistä palautteista selvisi, että ohjelman osallistujat kokiivat edistyneensä lähtötasoon verrattuna jokaisella mittarilla. Valmentaja

onnistui työssään. Erityisesti lähestymistapa tärkeisiin asioihin ja omien kokemusten jakaminen ovat saaneet hyvää palautetta!", Puro jatkaa.

## UUDEN STRATEGIAN MUKAISTA TEKEMISTÄ

"Ratkaisumyynnin ammattilaiseksi" on Trainers' Housen toteuttama muutosohjelma OP Ryhmän eri pankeille. Tavoitteena on tukea OP Ryhmän uuden strategian mukaista tekemistä sekä tarjota osallistujille työkaluja ratkaisumyyniin.

"Halusimme asiakkaillemme tasalaatuisen palvelukokemuksen ja toimihenkilöidem-

me käyvän myyntityössä tarjoamaamme läpi laaja-alaisemmin. Myyntiin kaivattiin avustusta ja rohkaisua asiakkaiden kanssa käytäviin keskusteluihin. **Hoidamme asiakkuutta, emme ainoastaan yksittäistä tarvetta.** Myös ajankäyttöön kaivattiin systemaattisuutta, asiakaspalvelussa kun aina sattuu ja tapahtuu yllätyksellisiäkin asioita", Puro kertoo yhteistyön taustoista.

"Monet valmennuksista saadut työkalut ovat jalkautuneet käyttöön ja lisänneet henkilöstömme hallinnan tunnetta omasta työstään. Mani koki kehittyneensä ajankäytön tehokkaassa suunnittelussa ja saaneensa lisää rohkeutta asiakastyöhön", Puro kertoo.

## TÄRKEIMMÄSTÄ TEKEMISESTÄ TOTTA

"Olen ollut erityisen tyytyväinen siihen, että me esimiehet olemme kulkeneet rinnalla läpi yhteistyön ja pysyneet ajan tasalla kaikesta. **Pulssi-muutosjohtamisen alusta on ollut hyvä paikka omien ajatusten jakamiseen.**

Trainers' House muistutti meitä tärkeimmästä tekemisestä myös soittamalla muutosohjelmaan osallistuville henkilöille Polullapysymispuheluita. Näillä soittoilla varmistettiin, olivatko ihmiset tehneet sovittuja asioita ja jos eivät, niin mikä oli muodostunut esteeksi. Puhelun lopuksi sovittiin tarvittavista toimenpiteistä, jotta asiat tulivat tehdyiksi. Nämä puhelut ovat

saaneet meillä kiitosta. **Kesälomalta paluu oli miellyttävää, kun joku muistutti mistä jatkaa.** Saatujen palautteiden mukaan ihmiset ovat huomanneet työssään kehittävää ja nyt on saatu draivia päälle", Puro kertoo.

"Trainers' House on ollut meille erinomaisen kumppanivalinta. Olemme saaneet arvokasta tietoa asiakastyöskentelystämme sekä toimihenkilöidemme myynnillisistä vahvuuksista. Valmennusten avulla olen itsekin ymmärtänyt laajemmin, millaisia asiakaskahtaamisemme ovat. Samalla ne ovat auttaneet ymmärtämään, mitä pitää vielä kehittää entistä laadukkaamman kohtaamisen luomiseksi", Puro päättää.





Tuula Sillanpää  
020202 Palvelu

Antti Kiukas  
Trainers' House

"Yhteistyö on ylittänyt odotukset lähestulkoon aina; odotimme, että hyvää tulee mutta lopputulos on ollut lopulta todella laadukas".

"Trainers' Housella on rohkeutta sanoa tosiasiat ääneen".



Kuva: Ville Laamiala © 2017

# 020202 JO 10 VUOTTA AINA VALMIINA AUTTAMAAN

*020202 on hyvän palvelun erikoisosaaja, joka tarjoaa suomalaisille ympäri vuorokauden erilaisia tieto- ja neuvontapalveluita puhelimitse, tekstiviestillä ja mobiilipalveluna. Lisäksi 020202 toimii eri kokoisten yritysten asiakaspalvelukumppanina Fonecta Pubelut ja Fonecta Chat -tuotteiden kautta. 020202 on osa Fonecta-konsernia ja työllistää yhteensä yli 250 ihmistä Helsingissä, Turussa ja Porissa.*

## YHTEISTYÖ ON YLITTÄNYT ODOTUKSET

"Suurin muutos on tapahtunut sisäisessä valmennusosaamisessa ja arjen johtamisessa. **Yhteistyö on ylittänyt odotukset lähestulkoon aina;** odotimme, että hyvää tulee mutta lopputulos on ollut lopulta todella laadukas. Valmentajamme pitää yhteyttä myös ilman kaupallista tarkoitusta. Tällainen rento säännöllinen yhteydenpito on poikkeuksellista", **020202 Palvelun henkilöstöjohtaja Tuula Sillanpää** kertoo yhteistyön tuloksista.

Pitkä yhteistyö on poikunut numeerisia-kin tuloksia. **020202 Palvelu on myös voittanut yhteistyön aikana Taloustutkimuksen toteuttaman parhaan puhelinpalveluiden asiakaspalvelun palkinnon kuudesti peräkkäin.**

Sillanpää kertoo, että vuosikymmenen jatkuneelle yhteistyölle on useita syitä; "Trainers' Housella on pelkäämätön tapa haastaa niitä kipukohtia, joita ei välttämättä haluttaisi organisaatiossa kohdata. Heillä on **rohkeutta sanoa tosiasiat ääneen.** Yksi syy on myös se, että Trainers' House toteuttaa aina perusteellisen lähtötilanneselvityksen.

Taustatyössä pureudutaan todella asiakkaan lähtötilanteeseen; etsitään pullonkaulat, ongelmat ja kehityspaikat. Tämä on poikunut meille kirkkaan selkokiehityksen kietyksen siitä, mitä asioita täytyy jumpata. **Taustatyö on myös sanoitettu niin, että se painuu mieleen ja jää todella arjen kieleen ja työkaluksi.** Kulttuuri ei muutu, jos kieli ja tavat eivät muutu", Sillanpää kiittää.

## NUMEROISTA KOHTI PALVELUA

Alunperin yhteistyön käynnisti 020202 Palvelun tahto muuttaa numeropalvelunsa henkilökohtaisemmaksi.

"Halusimme auttaa ihmisiä onnistumaan arjessa paremmin ja helpommin tarjoamalla hyvin kokonaisvaltaista palvelua tutun 020202-numeron kautta", Sillanpää kertoo. Tämä tarkoitti isoa kulttuurimuutosta niin työntekijöille kuin asiakkaillekin.

"Muotoilimme ja pilotoimme muutosta yhdessä Trainers' Housen kanssa. Mukaan osallistuivat työntekijät, esimiehet sekä johto", Sillanpää kertoo yhteistyön alkuvaiheista.

Trainers' House ja 020202 Palvelu määrittelivät palvelulle johtamistavat, lähiesimieskäytännöt sekä palvelumallit. Aluksi suunniteltua muutosta pilotoitiin ja lopulta

Trainers' House auttoi myös jalkauttamaan uuden kohtaamis- ja johtamistavan koko organisaatioon.

## AINA VALMIINA AUTTAMAAN

Ensimmäisen muutosvaiheen jälkeen alkoi seuraava kulttuurillinen hanke, joka sai nimekseen **AVA (Aina Valmiina Auttamaan).** Ohjelman tavoitteena oli ennen kaikkea vahvistaa keskeisiä oivalluksia uudessa palvelumallissa, ylläpitää osaamista sekä synnyttää 020202 Palveluun vahva ja kyykäs sisäinen valmentajaorganisaatio.

**10 vuotta on pitkä aika.** Yhteisen matkan varrella Trainers' House on tukenut

020202 Palvelua myös strategian määrittelyssä, uusien palveluiden mallinnuksessa, palvelukanavien avartamisessa sekä johtamisen ja esimiestyön kehittämisessä yleisellä tasolla.

"Suosittelisin Trainers' Housea kumppaniksi, ehdottomasti. **Emme olisi jatkaneet yhteistyötä jos olisimme tyytymättämiä.** Trainers' House ei ehkä ole edullisin, mutta asiakkaana voi ainakin luottaa siihen, että saa laatua. Luottamus on luja", Sillanpää kiittää.

# 020202





Ronja Tammiruusu  
Trainers' House

Maria Mäkelä  
Trainers' House

# TULEVAISUUDEN TYÖPAIKKANA TRAINERS' HOUSE

*Toimeksiannoissamme tuemme asiakkaidemme muutosta. Työskentelemme aina tiimeissä.*

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

*Tavoitteenamme on legendaarinen asiakasintimiteetti, 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.

## **MYYNTIKONSULTIT**

Myyntikonsultit keskittyvät myynnin- ja markkinoinnin palveluiden sekä muutoshankkeiden myyntiin. He vastaavat omista asiakkuuksistaan ja niiden kasvun aikaansaamisesta.

## **LIIKETOIMINNAN TUKI**

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

## **MARKKINOIJAT**

Markkinoijamme osallistuvat Trainers' House Growth Academy työ- ja valmennusohjelmaan. He sopivat vuodessa yli 23 000 tapaamista asiakkaidemme myyjille sekä muutoskonsulteillemme. Laatu on prioriteettimme, sillä jokainen puhelinkeskustelu on aina bränditeko.



# TYÖYHTEISÖMME

*Olemme asiakaskeinen työyhteisö. Tämä koskee jokaista työssämme työskentelevää ihmistä.*

*Panostamme voimakkaan kulttuurimme lisäksi vauhdikkaaseen työilmapiiriin ja yhdessä tekemiseen.*

*Tuemme henkilöstömme kasvua systemaattisella valmentamisella, ja opiskelun tukemisella.*

*Työn ohella harrastamme ja välillä juhlimekin yhdessä.*

## MEITÄ KAIKKIA YHDISTÄÄ ASIAKASKESKEISYYS

Innostumme asiakkaidemme mahdollisuuksista ja tuloksista. Kokoonnumme säännöllisesti yhteen läpikäymään asiakkaidemme onnistumisia, oman työomme vaikuttavuutta sekä oppeja kohtaamisistamme.

## PANOSTAMME OSAAMISEEN

Kannustamme henkilöstöämme jatkuvasti kasvamaan sekä ammattilaisina että ihmisinä. Korostamme palaveriemme valmennuksellista osuutta ja tuemme myös itsenäistä opiskelua. Kaikilla työntekijöillämme on mahdollisuus osallistua digitaalisiin ja henkilökohtaisiin valmennusohjelmiimme.

## RAKENNAMME TULEVAISUUTTA

Jatkoimme tytäryhtiömme Igniksen osalta voimakasta rekrytointia. Avasimme uuden toimiston Espanjan Torreviejaan elokuussa 2017. Vuoden 2017 loppuun mennessä Trainers' Housen tytäryhtiö Ignis työllisti yli 100 opiskelijaa ja vastavalmistunutta Espoossa, Oulussa ja Torreviejassa.

Yrittäjäkumppani-verkostomme on edelleen vahvistunut Suomen kasvukeskuksissa. Vuoden 2017 lopussa Trainers' Housella oli neljä yrittäjäkumppania eri puolilla Suomea.

Vuonna 2017 järjestimme kaksi trainee-ohjelmaa. Trainee-ohjelma koostuu intensiivisestä valmennuksesta ja työssäoppimisesta myynnin ja projektijohtamisen tehtäviin. Tulemme jatkamaan trainee-ohjelmia vuonna 2018.

Vuoden 2017 lopussa palveluksessamme oli kokopäiväiseksi muutettuna 121 henkilöä.



Marko Lehtinen  
Trainers' House

Hannu Takala  
Trainers' House





Olli Lätti  
Jobtaja, yrittäjäkumppanit

Olli-Pekka Niemitalo  
Pirkanmaa, Päijät-Häme,  
Kanta-Häme

Juri Franska  
Varsinais-Suomi,  
Satakunta, Forssa

Sanna Anttonen  
Pohjanmaa, Lappi

Juha Hakkarainen  
Pohjois- ja Etelä-Savo,  
Keski-Suomi, Pohjois-Karjala,  
Kajaani, Sotkamo

# YRITTÄJÄKUMPPANIMME PALVELEVAT PAIKALLISESTI

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

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

Vuoden 2017 aikana jatkoimme tiivistä Yrittäjäkumppani-verkoston rakentamista. Tällä hetkellä yrittäjäkumppanitoiminta kattaa Pirkanmaan, Päijät-Hämeen, Kanta-Hämeen, Varsinais-Suomen, Satakunnan, Pohjois- ja Etelä-Savon, Keski-Suomen, Pohjois-Karjalan, Kajaanin, Sotkamon, Pohjanmaan sekä Lapin alueet.

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

*”On ollut hienoa huomata, miten hyvin asiakkaamme ovat ottaneet meidät yrittäjäkumppanit vastaan eri maakunnissa, ympäri Suomea. Tapaamme yritysten päättäjiä ja käymme liiketoiminnan kasvattamiseen liittyviä keskusteluja asiakkaidemme kanssa ja toteutamme muutosbankkeita. Saamme kiitosta paikallisen liike-elämän tuntemuksestamme ja siitä, että olemme aina valmiita auttamaan, olivat asiakkaidemme tarpeet sitten pieniä tai suuria.”*

Juri Franska  
Trainers' House Varsinais-Suomi & Satakunta



# TRAINERS' HOUSE

## GROWTH ACADEMY

*Tytäryhtiömme Ignis Oy:n voimavarana ovat innostuneet ja kunnianhimoiset markkinoijat. Ignis työllistää tällä hetkellä noin 150 opiskelijaa ja vastavalmistunutta.*

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

Trainers' House Growth Academy on vuoden mittainen työ- ja valmennusohjelma, joka on suunnattu opiskelijoille ja vasta valmistuneille. Growth Academyllä on jo yli 700 alumnia.

Akatemian osallistajat työskentelevät markkinoijan tehtävissä Espoossa, Oulussa, Espanjan Torrevejassa sekä vuoden 2018 maaliskuusta lähtien myös Turussa. Markkinoijien tehtäviin kuuluu tapaamisten sopimista, 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:

- Vaikuttaminen
- Strategia ja johtaminen
- Myynnin korkeajännitys
- Voittamisen psykologia ja biologia
- Ammatillaisen työtaidot
- Ammatillaisen ajattelutavat
- Yrityksen arvon kasvattaminen
- Muutoksen johtaminen
- Elämän tarkoitus

### TYTYTYVÄISET AKATEMIALAISET

*”Aloitin Trainers' Housella keväällä 2016 Oulun juuri avatussa toimipisteessä. Työskentelin aluksi markkinoijana asiakasprojekteissa, jonka jälkeen matkani jatkui pääkonttorille Espooseen trainee-ohjelmaan. Työskentely eri toimialojen asiakkaiden kanssa sekä maailmanluokan valmennukset ovat luoneet vahvan perustan business-maailman ymmärrykselleni. Trainers' House on mahdollistanut siirtymisen kauppa- korkeakoulun penkiltä työelämään. Nyt työskentelen täällä muutokonsulttina.”*

Juho-Matti Heikari, muutokonsultti

Trainers' House

*”Tähän astisen työurani kannalta merkittävin kasvu ja kehitys tapahtui Trainers' Housella vietettyjen vuosien aikana. Trainers' Housella työskennellessäni opin löytämään omat sisäiset vahvuuteni ja kasvattamaan ammattilaisuuttani muun muassa myynnin ja asiakastyön saralla. Trainers' Housen trainee-ohjelmalla oli tässä kasvussa merkittävä rooli. Taustani täältä on tuonut minut nykyiseen paikkaani työelämässä, jossa vastaan isoista ja kompleksisista asiakkuuksista finanssialalla.”*

Riikka Ahlberg, avainasiakaspäällikkö

Nets Oy





# 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 internet-osoittees-  
ta [www.cgfinland.fi](http://www.cgfinland.fi). Vuonna 2017  
yhtiö noudatti 1.1.2016 voimaan  
tullutta koodia. Hallituksen moni-  
muotoisuus mahdollistaa erilaisten*

*näkökulmien tuomisen päätöksen-  
tekoon sekä hallituksen laadukkaan  
toiminnan ja edistää johdon tehokas-  
ta valvontaa. Trainers' House pyrkii  
siihen, että hallitus koostuu vastuulli-  
sista ja ammattitaitoisista henkilöis-  
tä, jotka edustavat erilaisia ammat-  
ti- ja koulutustaustoja, monipuolista  
kokemusta erilaisista markkinoista ja  
liiketoiminta-alueista sekä molempia  
sukupuolia. Lisäksi on yhtiön näkö-  
kulmasta tärkeää, että hallituksen-  
sa on edustettuna osaamista yhtiön*

*toiminnan ja kehityksen kannalta  
keskeisistä alueista, kuten valmen-  
nustoiminnasta, digitalisaatiosta ja  
viestinnästä. Päätös hallituksen jä-  
senten valinnasta tehdään kuitenkin  
aina yhtiökokouksessa. Edellisestä  
vuodesta poiketen tällä hetkellä hal-  
lituksessa ovat molemmat sukupuolet  
edustettuina, ja yhtiö pyrkii myös jat-  
kossa varmistumaan hallituksen mo-  
nimuotoisuuden kehittämistä.*

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

Yhtiö valvoo ja arvioi jatkuvasti lähipiiri-  
liiketoimia varmistaakseen, että mah-  
dolliset eturistiriidat huomioidaan asian-

mukaisella tavalla päätöksenteossa.  
Hallitus tekee kaikki olennaiset päätökset  
lähipiiritransaktioiden osalta ja kaikki lä-  
hipiiritransaktiot tehdään tavanomaisin  
markkinaehdoin. Päätöksenteossa huo-  
mioidaan kaikki esteellisyyssykymykset  
voimassaolevan lainsäädännön mukai-  
sesti. Hallituksen riippumattomat ja este-  
teettömät jäsenet seuraavat aktiivisesti  
lähipiiritransaktioita yhdessä talousjoh-  
tajan kanssa, joka valvoo lähipiiritapah-  
tuvia yhtiön raportointivaatimusten ja  
-käytäntöjen mukaisesti. Lähipiiriläinen  
ei osallistu sellaisten liiketoimien osalta  
pääntöskentekoon, jotka koskevat suo-  
raan häntä itseään tai liiketoimia kolman-  
nen osapuolen kanssa, jossa hänellä on  
merkittävä intressi.

## YHTIÖKOKOUS

Osakkeenomistajat käyttävät yhtiöko-  
kouksessa päätösvaltaansa yhtiön asiois-  
sa.

Varsinainen yhtiökokous pidetään kuuden  
kuukauden kuluessa tilikauden pääty-  
misestä. Hallitus kutsuu yhtiökokouksen  
koolle ja pääntää 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, pääntää  
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 yhtiöko-  
kous vuonna 2017 pidettiin 30.3.2017.

Yhtiökokous vahvisti yhtiön tilinpäätök-  
sen vuodelta 2016 ja myönsi hallituksen  
jäsenille ja toimitusjohtajalle vastuuva-  
pauden.



# JOHTAMINEN

Trainers' House Oyj:n toimitusjohtaja on Arto Heimonen. Hän omisti 31.12.2017 2.025.500 kpl Trainers' House Oyj:n osakkeita (31.12.2016 25.500 kpl), joka vastaa 1,90 % yhtiön koko osakemäärästä (0,02 %). Hänellä oli kauden päättyessä 1.155.000 optiota (31.12.2016 1.155.000 optiota). Optioista 500.000 kpl raukeaa 1.1.2018. 655.000 optio-oikeuden merkintäaika on 1.1.2018-31.12.2018. Optioita ei ole toteutettu. Arto Heimosen irtisanomisaika on kuusi kuukautta.

Muulla yrityksen johdolla oli 31.12.2017 osakeoptioita 980.000 kpl (31.12.2016 755.000 osakeoptiota). Johdon optio-oikeuksissa on samanlaiset ehdot kuin muun henkilökunnan optioissa. Optioiden käypä arvo on määritelty tilinpäätöksen liitetiedoissa 23 Osakeperusteiset maksut kuvatuin periaattein. Optioista 420.000 kpl raukeaa 1.1.2018. 560.000 optio-oikeuden merkintäaika on 1.1.2018-31.12.2018. Optioita ei ole toteutettu.

Jari Sarasvuo ja hänen määräysvalta-yhtiönsä Causa Prima Oy omistivat 31.12.2017 39.638.111 kpl (31.12.2016 41.638.111 kpl) Trainers' House Oyj:n osakkeita, joka vastaa 37,1 % (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 marraskuussa 2015. Poikkeuslupa koski 30 prosentin tarjousvelvollisuusrajan ylitystä.

Yhtiöllä on kolme maksuperusteista lisäeläkevakuutusta, joissa vakuutettuna on Jari Sarasvuo. Rahasto-optimin eläkevakuutuksesta ei ole maksettu tilikausien 2016 tai 2017 aikana vakuutusmaksuja kuten ei myöskään Yritysoptimin eläkevakuutuksesta. Vakuutuksista ei ole aiheutunut kuluja. 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

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.





## 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 sivulla 60.

Konsernin johtoryhmään kuuluvat toimitusjohtaja, varatoimitusjohtaja sekä talousjohtaja. Varatoimitusjohtajan vastuulla on yhtiön kulttuuri. Talousjohtaja puolestaan huolehtii talouden ja hallinnon järjestämisestä sekä vastaa tytäryhtiön Ignis Oy:n operatiivisesta toiminnasta. Johtoryhmän jäsenet toimivat toimitusjohtajan alaisuudessa.

## YRITYSSANEERAUSMENETTELY

Trainers' House Oyj jätti 12.12.2014 yrityssaneeraushakemuksen Espoon käräjäoikeudelle. Päätös yrityssaneeraushakemuksen jatkamisesta tehtiin yhtiön ylimääräisessä yhtiökokouksessa 20.1.2015. Espoon käräjäoikeus 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 yrityssaneerailain 27 §:n perusteella noudattaen kahden kuukauden irtisanomisaikaa. Toimitilasopimusten päättyminen paransi yhtiön kannattavuutta merkittävästi.

Yrityssaneerausmenettelyn selvittäjä jätti yhtiön saneerausohjelmaehdotuksen Espoon käräjäoikeuteen 3.6.2015. Selvittäjän näkemyksen mukaan yhtiön liiketoiminta oli saneerausohjelmassa mainituilla toimenpiteillä tervehdyttävissä 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 tarkoitettua

poikkeusluvan arvopaperimarkkinalain mukaisen pakollisen ostotarjouksen tekemisestä, joka näille muutoin syntyisi, jos saneerausohjelmaehdotuksen mukainen velkakonversio toteutetaan. Poikkeuslupa koski 30 prosentin tarjousvelvollisuusrajan 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 käräjäoikeudelle pyynnön saneerausohjelman vahvistamisesta ja katsoi, että kaikki saneerausohjelman vahvistamisen edellytykset ovat täyttyneet. Saneerausohjelman vahvistamiseksi tarvittavat velkojien suostumukset oli myös saatu.

Espoon käräjäoikeus vahvisti 2.9.2015 Trainers' House Oyj:n saneerausohjelman. Saneerausohjelma vahvistettiin 3.6.2015

käräjäoikeuteen 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 käräjäoikeuden 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 sijoi-

tetun 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.

Espoon käräjäoikeuden 24.8.2017 antamalla päätöksellä Mika Ilveskero vapautettiin valvojan tehtävästä ja asianajaja Pauliina Tenhunen asianajotoimisto Castrén & Snellman Oy:stä määrättiin valvomaan saneerausohjelman toteutumista 24.8.2017 lukien.

Yrityssaneerauksen toteuttaminen on jatkunut tilikausilla 2016 ja 2017 hyvässä yhteistyössä sidosryhmien kanssa. Yhtiö jatkaa määrätietoista työtä ohjelman velvoitteiden täyttämiseksi.

## TILINTARKASTUS

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

Vuoden 2017 varsinainen yhtiökokous valitsi tilintarkastajaksi KHT-yhteisö Ernst & Young Oy:n. Päävastuullisena tilintarkastajana toimii KHT Mikko Rytlihti.

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 laskun mukaan.

Vuonna 2017 Trainers' House konsernin tilintarkastajille maksettiin tilintarkastuksesta 47 406 euroa ja muista palveluista 17 188 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. Vuoden 2017 lopussa johtoryhmään kuuluivat toimitusjohtajan lisäksi talusjohtaja ja varatoimitusjohtaja.

Toimitusjohtajana on 9.1.2013 alkaen toiminut Arto Heimonen. Talusjohtajana toimii Saku Keskitalo. Varatoimitusjohtajana on Marc Moberg.

## 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, matkapuhelinetu 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 2 025 500 kpl  
Optio-oikeudet 1 155 000 kpl

# HALLITUS

*Hallituksen tehtävät ja vastuu määntyvät 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 2017-2018 jäseniä oli neljä.*

Vuodesta 2007 hallituksen puheenjohtajana on toiminut Arne Aktan. Hallitusyöskentely järjestetään kulloinkin voimassa olevan hallituksen työjärjestyksen mukaisesti. Hallituksen jäsenet ja osakemistukset yhtiössä esitellään sivulla 62.

## KOKOUKSET

Hallitus kokoontui 13 kertaa vuonna 2017. Jäsenten läsnäolo prosentti hallituksen kokouksissa oli 98.

## HALLITUKSEN PALKKIOT

Vuoden 2017 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: Kauppätieteiden 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

**Hannoa Oy**  
Hallituksen puheenjohtaja, 2017–

Omistukset yhtiössä  
Suoraan ja määräysvaltayhtiön kautta;  
osakkeet 39 638 111 kpl

## AARNE AKTAN

*Hallituksen puheenjohtaja,  
hallituksen jäsen vuodesta 2006*

Syntymävuosi: 1973  
Koulutus: KTK

Keskeinen työkokemus  
**Pihlajalinna Oy**  
Toimitusjohtaja 2016–2017

**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, 2013–2017

**The Orange Capital Oy**  
Hallituksen puheenjohtaja, 2013–  
Hallituksen jäsen, 2011–2012

Muut keskeiset luottamustoimet

**Helsingin Uusyrityskeskus**  
Hallituksen puheenjohtaja, 2016–  
Hallituksen jäsen 2015

**Perheyrittäjien 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

## NINA IGNATIUS

*Hallituksen jäsen vuodesta 2017*

Syntymävuosi: 1970  
Koulutus: Graafinen suunnittelija (Academic  
Charpentier, Pariisi)

Päätoimi:

**Beibamboo Oy**  
Toimitusjohtaja, perustaja

Keskeinen työkokemus  
**TBWAVTANGO**  
Muotoilujohtaja, Helsinki 2006–2007

**Tayburn**  
Muotoilujohtaja, Edinburgh 2003–2005

**Landor Associates**  
Vanhempi suunnittelija, Lontoo 1997–2004

**Desgrippes Gobe**  
Graafinen suunnittelija, Tokio 1995–1997

Muut keskeiset luottamustoimet

**Netcyclor**  
Hallituksen jäsen 2011–2014

Omistukset yhtiössä  
Ei omistuksia



Jari Sarasvuo



Nina Ignatius



Jarmo Hyökyaara



Aarne Aktan



# 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 osavuosisikastukset 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 liikelatoudelliset 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.



# SISÄINEN TARKASTUS, SISÄPIIRI JA RISKIENHALLINTA

## 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 toiminnan 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 toiminnan perustamiseen. Tärkeimmät näkemykseen vaikuttavat tekijät ovat konsernin toiminnan harjoittaminen pääasiassa yhdeltä paikkakunnalta, pääkonttorista, käsin ja pääasiallisesti kotimaassa.

## SISÄPIIRI

Trainers' House -konserni noudattaa toiminnassaan markkinoiden väärinkäyttöasetusta (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 päättymisestä.

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 Finanssivalvonnalle 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 kytketty

yrittäjän visioon, strategiaan 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 tulosen- nusteiden 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, asiakas-kaumaan, teknologiaalantoihin, kilpailutilanteen kehittymiseen ja henkilöstökulujen hallintaan.

Riskejä hallitaan myynnin, henkilöresursien 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 saatuus 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 riittävästi kasvavilla 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. Teknologiariskeihin kuuluvat muun muassa toimittajariski, sisäisiin järjestelmiin liittyvät riskit, teknologiamuutosten tuomat haasteet ja 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 tai palveluntoimittajien välisiin sopimussuhteisiin. Tyypillisimmillään ne liittyvät toimitusvastuuseen ja immateriaalioikeuksien hallintaan.

Sopimussuhteen ulkopuolisista vastuuskysymyksistä keskeisimpiä ovat immateriaalioikeuksiin liittyvät riskit. Sopimukseen ja immateriaalioikeuksiin liittyvien riskien hallitsemiseksi yhtiössä on sisäinen sopimusmenettelyohjeisto. Yhtiön käsityksen mukaan sopimusriskit eivät poikkea tavallisesta.



# SIJOITTAJILLE

## KALENTERI 2018

Varsinainen yhtiökokous pidetään  
28.3.2018.

Vuoden 2018 tulosjulkistukset  
julkaistaan seuraavasti:

**26.4.2018 klo 8:30**  
Osavuositarkastus 1.1.–31.3.2018

**9.8.2018 klo 8:30**  
Puolivuositarkastus 1.1.–30.6.2018

**25.10.2018 klo 8:30**  
Osavuositarkastus 1.1.–30.9.2018

## HALLITUKSEN ESITYS OSINGONJAOSTA

Hallitus esittää yhtiökokoukselle,  
että vuodelta 2017 ei jaeta osinkoa.

## YHTEYSTIEDOT

**Saku Keskitalo**  
0306 888 500  
*saku.keskitalo@trainershouse.fi*

**Trainers' House Oyj**  
Tekniikantie 14  
02150 Espoo





Vastaava tuottaja: Antti Kiukas

Päätöimittäjä: Elina Yli-Kyyny

Visuaalinen suunnittelu, toteutus ja valokuvat: Ville Launiala, Elina Yli-Kyyny

Tiimi: Saku Keskitalo, Arja Kokkarinen, Katriina Juntunen, Arto Hoffren/Zeland Family

*"Realitas viribus unitis aedificatur."*

Copyright © 2018 Trainers' House



