VUOSIKERTOMUS 2019

trainers' HOUSE

SISÄLTÖ

4 OLEMME MUUTOSYHTIÖ

6 TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

8 ARVOMME

9 STRATEGIAMME

10 TÄHÄN USKOMME

12 MUUTOKSEN 4 MATKAA

16 HENKILÖKOHTAISTA KASVUA

18 DIGITAALISIA VALMENNUSOHJELMIA

20 RATKAISUJA MYYNNILLE JA MARKKINOINNILLE

22 MOJO -KONSEPTI

26 YHTEISIÄ ONNISTUMISIA ASIAKKAIDEMME KANSSA

28 **CASE: KONE** KONE 24/7 CONNECTED SERVICES - MYYNNIN KIIHDYTTÄMISTÄ

30 **CASE: METSÄ WOOD** WOOD OF CHANGE

32 **CASE: JUKKATALO** YLIVOIMAINEN ASIAKASKOKEMUS

34 **CASE: FRESH SERVANT** TTM GOES STRATEGY

36 **CASE: ISS DIRECT** KULTTUURI-INTEGRAATIO

38 **CASE: ISS DIRECT** MYYNNIN TUKI

40 **CASE: OIKOTIE** MYYNNIN UUDELLEEN-ORGANISOITUMINEN

42 **CASE: LENOVO** STRATEGIASTA TARINA

44 **CASE: PROVE** KONKURSSIN KYNNYK-SELTÄ KORKEUKSIIN

46 **CASE: STAART** YHTEISTYÖTÄ VUOSI-KYMMENELTÄ TOISELLE

48 **CASE: INTRUM** VOITTAVIA TARJOUKSIA

50 TULEVAISUUDEN TYÖPAIKKANA TRAINERS' HOUSE

52 TYÖYHTEISÖMME

54 TRAINERS' HOUSE GROWTH ACADEMY

56 HALLINTO- JA OHJAUSJÄRJESTELMÄ

58 JOHTAMINEN JA TOIMITUSJOHTAJA

60 JOHTORYHMÄ

62 HALLITUS

63 HALLITUKSEN TYÖJÄRJESTYS

66 SISÄINEN VALVONTA

67 SISÄINEN TARKASTUS, SISÄPIIRI JA RISKIENHALLINTA

69 SIJOITTAJILLE

OLEMME MUUTOSYHTIÖ

Trainers' House on muutosyhtiö. Asiakas ostaa meiltä varmuutta, tuloksellisuutta ja sujuvuutta hankkeidensa toteutukseen. Asiakkaamme luottavat taitaviin ihmisiimme ja moderneihin menetelmiimme.

Työtämme mitataan asiakkaamme saavuttamilla tuloksilla. Todennettavia tuloksia saavutetaan parhaiten, kun hankkeita johdetaan asiakkaan yrityskulttuurin kautta.

Kuva: Elina Yli-Kyyny © 2019

TRAINERS' HOUSE

Trainers' House on perustettu vuonna 1990 ja sen palveluksessa oli vuoden 2019 päättyessä kokopäiväisiksi muutettuna 168 henkilöä. Yhtiön toimipisteet sijaitsevat Helsingissä, Turussa, Oulussa ja Espanjan Torreviejassa. Trainers' Housen vuoden 2019 liikevaihto oli 10,5 miljoonaa euroa ja liiketulos 0,7 miljoonaa euroa, 6 % liikevaihdosta. Yhtiön omavaraisuusaste oli 68,4 %. Yhtiö on nettovelaton.

PITKÄN AIKAVÄLIN TAVOITTEET

Yhtiön pitkän aikavälin tavoitteena on kannattava kasvu.

OSINKOEHDOTUS

Hallitus ehdottaa 25. maaliskuuta 2020 kokoontuvalle yhtiökokoukselle, että yhtiö maksaa osinkoa 0,01 euroa kutakin yhtiön osaketta kohden. Osinko maksetaan osakkeenomistajalle, joka on osingonmaksun täsmäytyspäivänä 27.3.2020 merkittynä yhtiön osakasluetteloon. Hallitus ehdottaa, että osinko maksetaan 3.4.2020.

TIETOJA OSAKKEESTA

Yhtiön osake on noteerattu Nasdaq Helsinki Oy:ssä nimellä Trainers' House Oyj (TRH1V).

Vuoden alussa yhtiön osakemäärä oli 106.737.062 kpl. Yhtiö mitätöi kesäkuussa kaksi osaketta osakkeenomistajan pyynnöstä. Pyyntö liittyi yhtiön osakemäärän leikkaamissuunnitelmaan ns. reverse splitin yhteydessä. Kolmannella vuosineljänneksellä yhtiö toteutti osakkeiden yhdistämisen 5:1-suhteella. Vuoden 2019 lopussa osakemäärä oli 21.471.412 kpl ja osakepääoma oli 880.743,59 euroa. Yhtiöllä ei ole hallussaan omia osakkeita.

OSAKEVAIHDON JA -KURSSIN KEHITYS

Vuoden 2019 kolmannella vuosineljänneksellä yhtiö toteutti osakkeiden yhdistämisen. 2.7.2019 alkaen yhtiön osakemäärä on ollut 21.471.412 kpl, kun kesäkuun 2019 lopussa osakemäärä oli 107.357.060 kpl. Vertailukauden ja alkuvuoden osakekohtaiset tiedot on oikaistu reverse splitin takia.

Vuonna 2019 yhtiön osakkeiden vaihto Helsingin pörssissä oli 10,0 milj. osaketta. Osakkeiden kappalemääräinen vaihto on laskettu toteutuneiden kauppojen mukaisesti, eikä osakevaihdon reverse splitiä edeltävää osakekaupan kappalemäärää ole muokattu vertailukelpoiseksi reverse splitin jälkeiseen tilanteeseen nähden. Osakkeiden vaihto oli 15 % osakkeiden keskimääräisestä lukumäärästä (9,5 milj. osaketta, 9 %) ja 1,2 milj. euroa (0,9 milj. euroa).

Yhtiön osakekurssin noteeraukset on muunnettu reverse splitin eli osakkeiden yhdistämisen jälkeiseen vertailukelpoiseen tilanteeseen. Yhtiön osakekurssin ylin noteeraus oli 0,55 euroa (0,59 euroa), alin 0,30 euroa (0,35 euroa) ja päätöskurssi 0,39 euroa (0,37 euroa). Painotettu keskikurssi oli 0,38 euroa (0,49 euroa). Osakekannan markkina-arvo katsauskauden päätöskurssilla 31.12.2019 oli 8,4 milj. euroa (7,8 milj. euroa).

Trainers' Housen strategiana on koskettaa ihmistä, sähköistää johtamista ja tuottaa todennettavia tuloksia.

Asiakastulokset antavat meille työmme tarkoituksen ja asiakkaille syyn tehdä yhteistyötä kanssamme.

Tuemme asiakkaiden ketterää tapojen ja toimintakulttuurin uudistumista moderneilla menetelmillä.

Asiakkaat ostavat meiltä varmuutta, tuloksellisuutta ja sujuvuutta hankkeidensa toteutukseen.

TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

TODENNETTAVIA TULOKSIA - INNOSTUNEITA IHMISIÄ

Vuonna 2019 Trainers' Housen liikevaihto oli edellisen vuoden tasolla. Liikevaihto oli 10,5 miljoonaa euroa. Ignis-palveluiden kasvu ja kannattavuus olivat hyvät. Emme olleet kuitenkaan kokonaisuuteen tyytyväisiä. Operatiivinen kannattavuus jäi konsernissa kuuden prosentin tasolle. Kassatilanne on säilynyt vakaana. Yhtiö saavutti merkittävän rajapyykin jakamalla osinkoja omistajien pitkän korpivaelluksen jälkeen. Kannattavuuden parantaminen on edelleen tärkein tehtävämme.

Muutoksen 4 Matkaa -konseptin toteutus asiakastyössä edistyi systemaattisesti. Tuemme asiakkaiden ketterää tapojen sekä toimintakulttuurin uudistumista moderneilla menetelmillä. Luomme asiakkaille totuudenhetkiä ja haemme niistä palautetta. Esittelemme tässäkin vuosikertomuksessa 11 asiakascasea, joissa toimintatapamme todentuvat asiakkaiden esitteleminä.

Trainers' House on rekrytoinut nälkäisiä ja kyvykkäitä työntekijöitä. Tämä on osa yhtiön uudistumista, jota jatkamme. Tuemme nopeaa oppimista tuotteistamalla keskeiset mallit ja työkalut. Yksinkertaistamme myynti- ja lunastustyötä siten, että työstä tulee vakioitua, sujuvaa ja tehokasta. Pienennämme eräkokoa, lisäämme hands-on työskentelyä sekä vakioituja konsepteja. Työmme vaikuttavuus ja laatu kasvavat.

Panostamme sisältömarkkinointiin, jossa kiinnostavalla sisällöllä puhutellaan päättäjäkohderyhmää. Saimme uusia yleisöjä kymmeniä tuhansia ja järjestimme uusissa tiloissamme vuonna 2019 valmennuksien lisäksi kymmeniä asiakastilaisuuksia. Tavoitteena on ollut lisätä huomioarvoa ja kontaktien määrää. Ideana on kääntää palvelemalla ansaittu huomio suhdemarkkinoinnissa asiakasarvoksi ja kate-euroiksi.

Testaamme johtamisen sähköistämisessä ja mediallistamisessa uusia ansaintamalleja, jossa hyödynnämme muun muassa modernia tekniikkaa. Tavoitteena on palvella asiakkaita esimerkiksi muutosjohtamisen sisällöissä, tarinallistamisessa ja muutosviestinnässä, verkkovalmennuksissa sekä ajankohtaisissa maksullisissa sisällöissä.

Jatkamme uutteraa työtä. Kiitos hyvät asiakkaat. Kiitos, että olemme saaneet olla mukana hankkeiden toteutuksessa. Kiitos rakkaat työtoverit ahkeroinnista. Työmme on jälleen ollut merkityksellistä!

Kuva: Matilda Launiala © 2019

ARVOMME

Trainers' House on arvojohdettu yritys. Arvot auttavat ihmistä valitsemaan oikein vaikeassakin tilanteessa. Arvoista nouseva kulttuuri on yrityksemme sydän.

KASVU pitää

elossa. Ilman kasvua kuihtuu. Haastamme niin itsemme kuin asiakkaamme kasvamaan ja kypsymään ihmisinä, ammattilaisina ja yrityksinä.

IHMINEN on

arvojemme ydin. **Teemme töitä nimenomaan ihmisten kanssa, heidän arjestaan ja todellisuudestaan käsin,** oli kysymys asiakkaista tai omasta yrityksestä.

ROHKEUS on

työyhteisössämme sitä, että emme kainostele vaikeidenkaan asioiden kohtaamista. Elämän rajat määräytyvät suhteesta pelkoon. Teemme sen työn, mikä toimeksiantajamme menestymiseksi on tehtävä.

TULOS on

työmme mitta. Todennetut tulokset antavat asiakkaillemme syyn tehdä yhteistyötä kanssamme. Todennetut asiakastulokset antavat meille tarkoituksen jatkaa työtämme.

NOPEUS Jos

työskentelee ripeästi, ei tarvitse hosua tai tehdä huolimattomasti. Kokemuksesta tiedämme, että tekemisen lykkääminen tuhoaa tuloksia. Ilman aloitetta ei voi draivata tärkeitä asioita.

STRATEGIAMME

Strategiamme on koskettaa ihmistä, sähköistää johtamista ja tuottaa todennettavia tuloksia. Strategiamme perusta on kasvaa asiakkaidemme kukoistuksen kautta. Tämän mittareina ovat kassavirta ja todennetut asiakastulokset. Strateginen painopisteemme on kehittää kasvua katalysoivia konsepteja sekä uusia ansaintamalleja. Tärkeimpiä panostuksia ovat johtamisen sähköistäminen, muutoshaasteiden mediallistaminen ja digitaaliset valmennusohjelmat.

VISIOMME

Tahdomme olla maailmanluokan muutosyhtiö. Meillä on aikaansaavimmat tekijät, vaikuttavimmat menetelmät sekä intohimo auttaa asiakasta onnistumaan muutosten läpiviemisessä.

MISSIOMME

Tehtävämme on auttaa työn raskauttamaa ihmistä ymmärtämään, toteuttamaan ja rakastamaan yhteistä tarinaa. Luomme korkoa korolle -tuloksia ihmisten arjesta käsin, emme ylhäältä alas. Pikemminkin käsityötä kuin käsitetyötä. Innostuneet ihmiset ja todennettavat asiakastulokset ovat tekemisemme mittarit.

TÄHÄN USKOMME

Asiakkaitamme yhdistää parempien tulosten tavoittelu. **Parempia tuloksia syntyy syvenevän ymmärryksen, voittavan tekemisen ja yhteisen innostavan päämäärän sytyttämänä.** Tarjoamme asiakkaillemme intohimoisia ihmisiä, kolmen vuosikymmenen aikana kertynyttä osaamista ja työkaluja strategisten muutosten toimeenpanoon. **Autamme muuttamaan ihmisten tekemistä niin, että se toteuttaa yhteistä tarinaa ja johtaa paraneviin tuloksiin.**

KOSKETA IHMISTÄ

Jos ihmisessä mikään ei liikahda, todellisuudessa on niukasti toivottua liikettä.

Jotta ihminen onnistuisi voittavassa tekemisessä ja kriittisten kehitysten toteuttajana, hänen **on löydettävä niistä jotain itselleen tärkeää ja inspiroivaa.**

Autamme asiakkaitamme näkemään muutoksen henkilöstön silmin, toteuttajien edun kautta ja kulkemaan muutosmatkaa yhdessä ihmisten kanssa, tekijöiden arjen todellisuudesta käsin. Tehtävämme on auttaa ihmisiä toteuttamaan ja rakastamaan yhteistä tarinaa niin, että **tärkeimmästä tekemisestä tulee totta.**

SÄHKÖISTÄ JOHTAMISTA

Jotta yhä useampi ihminen voisi liittyä yhteiseen tarinaan, kokea merkitystä työssään ja työskennellä entistä tuottavammin, olemme panostaneet työkaluihin, joilla kanavoimme johtamisenergiaa ihmisten arkeen.

Johtamisen sähköistäminen mahdollistaa johdon ohjauksen, yhteisen tahdon ja ihmisten arjen yhdistämisen **BEAT muutosjohtamisen alusta** tuo ihmiset yhteen tärkeimpien tavoitteiden äärelle, tukee tapojen muuttamisessa askel kerrallaan ja tuo läpinäkyvyyttä muutoksen etenemiseen.

Digitaaliset sisällöt ja muutoksen tukipalvelut tukevat yksilön onnistumista.

BEAT

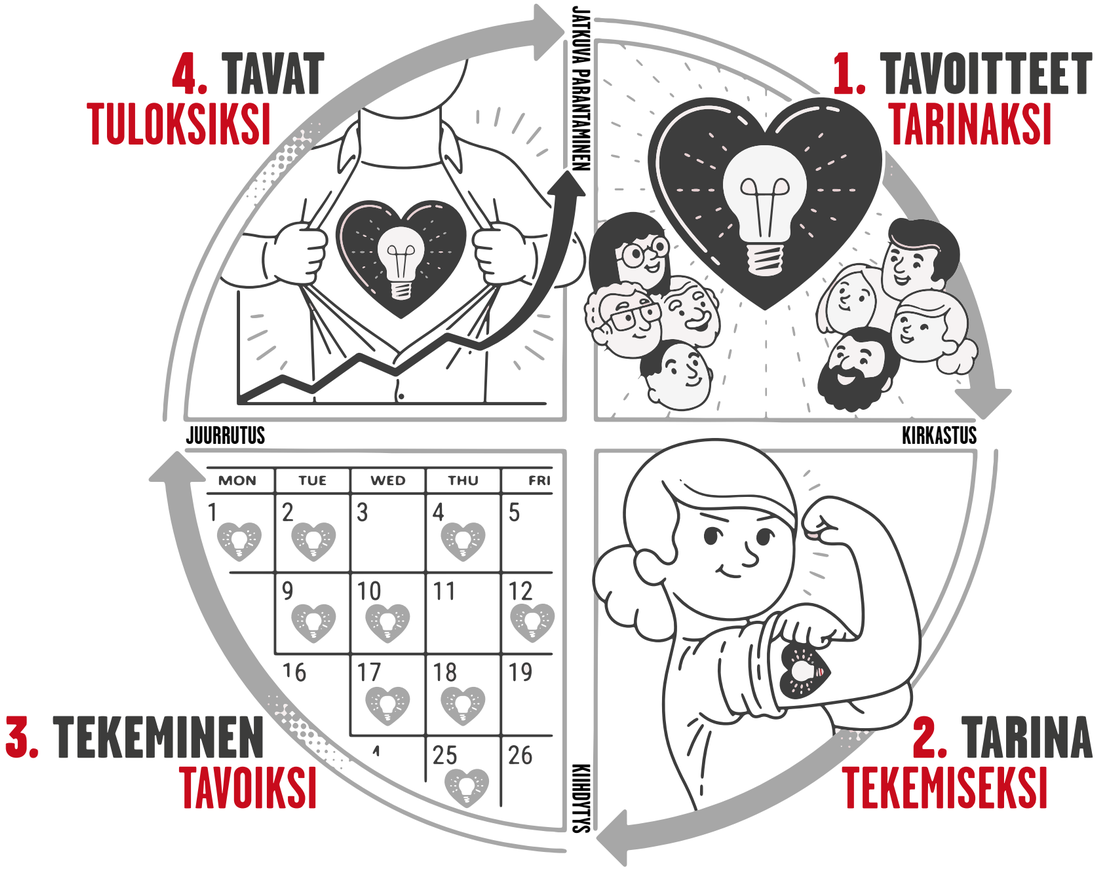
TODENNA TULOKSET

Mitä ei osaa mitata, sitä ei voi johtaa. **Todennettavat tulokset syntyvät, kun ihmiset haluavat toteuttaa yhteistä tarinaa, ymmärtävät mitä tekemällä se onnistuu ja saavat säännöllisesti ja riittävästi tukea tapojen muutokseen.** Lisäksi johdolla on oltava työkalut muutoksen johtamiseen. Trainers' Housen Muutoksen 4 matkaa -metodi kuljettaa kohti todennettavia tuloksia.

MUUTOKSEN 4 MATKAA

LUO RAAMIN ONNISTUMISELLE

Autamme asiakkaitamme onnistumaan **Muutoksen 4 Matkassa.**
Jokaisessa vaiheessa on onnistuttava,
jotta muutos toteutuu.

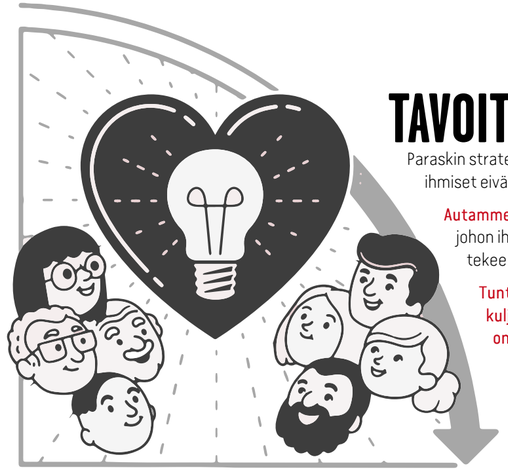


TAVOITTEET TARINAKSI

Paraskin strategia jää toteuttamatta, jos ihmiset eivät ymmärrä sitä tai innostu siitä.

Autamme asiakkaitamme kiteyttämään muutostarinan, johon ihmiset voivat samaistua, liittyä mukaan ja joka tekee muutoksesta ymmärrettävän.

Tunteita herättävän muutostarinan viestiminen ja kuljettaminen on olennainen osa muutoksessa onnistumista.

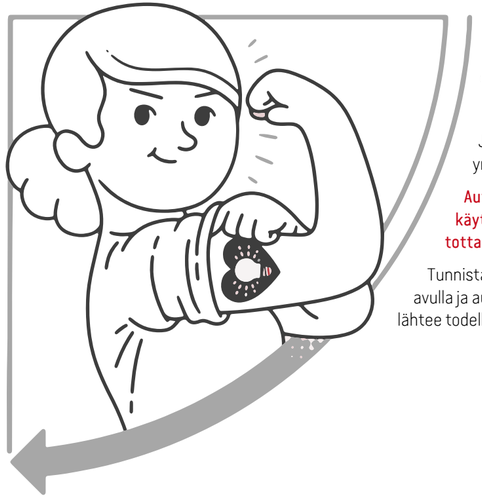


TARINA TEKEMISEKSI

Jotta ihmiset voivat toteuttaa yhteistä tarinaa, heidän on ymmärrettävä mitä se tarkoittaa konkreettisen tekemisen tasolla.

Autamme asiakkaitamme kirkastamaan, mitä arjen käyttäytymisessä tulisi muuttaa, jotta tarinasta tulee totta ja tavoitteet saavutetaan.

Tunnistamme tärkeimmät tekemiset Vaikutuskartta-työkalumme avulla ja autamme vaiheistamaan muutoksen niin, että sen toteutus lähtee todellisuudesta, eli nykyisestä kulttuurista käsin.



TAVAT TULOKSIKSI

Muutos on onnistunut vasta, kun haluttu tarina toteutuu tuloksissa ja asiakaskokemuksessa. Usein matka on pitkä. Johto ja esimiehet tarvitsevat tukea muutoksen johtamiseen.

Autamme asiakkaitamme johtamaan muutosta läpinäkyvästi ja systemaattisesti esimerkiksi Operaatiokeskus-konseptin avulla. Vahvistamme myös valmentavan johtamisen taitoja, jotta organisaatioon syntyy jatkuvan parantamisen kulttuuri ja valmius tuleviin muutoksiin paranee.

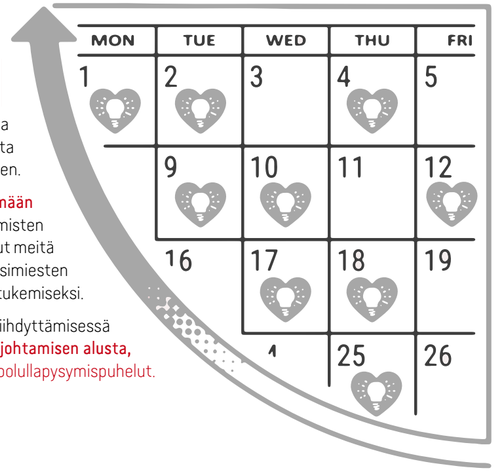
Onnistumistarinat ja niiden juhliminen ruokkivat organisaation tunnelmaa. Tämä tukee tärkeintä tekemistä, joka lopulta tuo halutut tulokset.

TEKEMINEN TAVOIKSI

Se mitä arjessa teemme, on valtaosin tapojemme ohjaamaa automaattista toimintaa. Kun suunnitelma jalkautuksesta kohtaa arjen, tarvitaan vahvoja vipuja polulla pysymiseen.

Autamme asiakkaitamme saamaan ihmiset liikkeelle ja pysymään polulla uusien tapojen harjoittelussa. Olemme tukeneet ihmisten tapojen muutosta jo 30 vuoden ajan. Tämä kokemus on auttanut meitä löytämään toimivimmat keinot yksilön ja esimiesten onnistumisen tukemiseksi.

Tapojen juurruttamisessa ja muutoksen kiihdyttämisessä asiakkaitamme tukevat muun muassa BEAT muutosjohtamisen alusta, digitaaliset sisällöt ja polullapysymispuhelut.



Trainers' House on henkilökohtaisen valmentautumisen pioneeri ja edelläkävijä Suomessa. Autamme johtajia, esimiehiä, myyjiä, asiantuntijoita ja muita ammattilaisia onnistumaan kriittisten muutosten läpiviennissä ja samalla tulemaan paremmaksi versioksi itsestään.

HENKILÖKOHTAISTA KASVUA

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 kasvuhaluisessa porukassa sekä kahden 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 läpivientiin myös BEAT muutosjohtamisen alustan avulla.

HUOMIOTALOUS 2.0
MOJO MARKETING

Valmennusohjelman edeltäjiin vuosikymmenten varrella on osallistunut yli tuhat suomalaista johtajaa. Kyseessä on vuoden mittainen matka markkinoinnilla johtamisen, asiakasohjatun innovaation, 2O-luvun strategiatyön ja henkilökohtaisen kasvun ytimeen. Valmennuksessa kristallisoituu Jari Sarasvuon kolmen vuosikymmenen kokemus muutoksen johtamisesta ja markkinoinnin lainalaisuuksista. Valmennusohjelmaan kuuluu kolme yön yli kestävää intensiivivalmennusta, kahdeksan workshop-valmennusta, viikkokirjeitä ja videotervehdyksiä sekä eksklusiivista verkkovalmennusta. Ohjelmasta tuotetaan matkan aikana dokumenttielokuva 'Katseen alla'. Matka huipentuu yhteiseen gaalailtaan joulukuussa 2020.

MYYNTIJOHDON
VALMENNUSOHJELMA

Myynti on vaivalloista ja joskus jopa pelottavaa. Siksi myyjiä pitää johtaa. **Myyntijohdon Valmennusohjelma on viiden kuukauden mittainen valmennus kaikille yrityksen myyntityön tuloksista vastaaville.** Ohjelma alkaa syväsukelluksella yrityksenne myynnin nykytilaan ja valmennusten myötä osallistuja tunnistaa keinoja kiihdyttää kasvuanne. **Valmennuksesta saa välineitä myynnin systemaattiseen johtamiseen sekä ihmisten johtamiseen. Samalla pääset verkostoitumaan muiden myynnin johtamisen ammattilaisten kanssa.**

MYYNNIN
VALMENNUSOHJELMA

Kaikki yrityksen toiminta on kulua, ennen kuin joku myy jotain. **Myynnin Valmennusohjelma on suunnattu kaikille myyntityötä tekeville, lähtötasosta riippumatta. Neljän kuukauden aikana osallistuja oppii myyntityön edellytyksiä sekä myyntimahdollisuuksien tunnistamista ja rakentamista.** Ohjelma tarjoaa keinoja varmistaa kaupallinen menestys asiakaskohtaamisissa 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.

ESIINTYMISTAIDON
VALMENNUS

Kaikki arvokas tulee muilta ihmisiltä. Järjestämme räätälöityjä esiintymistaidon valmennuksia kaikille, joiden työn ytimessä on tavoitteellinen vaikuttaminen. Valmennuksessa keskitymme jokaisen osallistujan viestin vaikuttavuuteen ja haluttujen tunnetilojen synnyttämiseen. Osallistuja saa omaan työhönsä liittyviä vinkkejä hyvän esityksen rakentamiseen ja esittämiseen sekä uuden, paremman version yhdestä itselleen tärkeästä esityksestä.

Kuva: Elina Yli-Kyyny © 2019

DIGITAALISIA VALMENNUSOHJELMIA

Olet mahdollisesti kuullut seuraavia lausahduksia:

"Organisaatiosi onnistuminen on työntekijöidesi käsissä."

"Yhteisön tasonnosto lähtee yksilöiden tasonnostosta."

"Nykymaailmassa ei voita se, joka osaa eniten vaan se, joka oppii nopeimmin."

Lausahdukset liittyvät **moderniin oppimiskäsitykseen.**

Digitaalisten sisältöjen avulla oppia on mahdollista saada **riittävän usein ja riittävän lähellä** arkea niin, että sitä on mahdollista soveltaa heti omaan työhön. Digitaaliset sisällöt mahdollistavat oppimisen **riippumatta ajasta, paikasta tai päätelaitteesta.** Olipa kyse myynnistä, muutoksesta, johtamisesta, vaikuttavasta viestinnästä tai neuvottelutaidoista, löytyy digitaalisista sisällöistä nopeat ratkaisut arjen haasteisiin.

Digitaaliset sisällöt auttavat **muutoksen läpiviennissä** ja yksittäisten **osaamisalueiden vahvistamisessa.** Rakennamme digitaaliset sisällöt osaksi johtamisen systematiikkaa. Tarkoitus on tukea seuraavaa tasonnostoa viemällä ideoita, ajatuksia ja työkaluja osaksi arkea. Parhaimmassa tapauksessa digitaaliset sisällöt ovat osa perehdytysprosessia, oppimispolkua ja viikoittaisen johtamisen mallia.

VALMENNUSPASSI

Koska oppiminen on vastalääke osaamisen happanemiseen, tarvitset johtajana työkalupakiksesi **Valmennuspassin.**

Valmennuspassi on koostamamme digitaalisten sisältöjen kirjasto – sen tarkoitus on vastata nykyajan osaamisen kehittämisen tarpeeseen. Valmennuspassin haltijalla on **pääsy kaikkiin** Trainers' Housen digitaalisiin valmennuksiin.

MYYNTI JA MYYNNIN JOHTAMINEN

MYYJÄN **REVANSSI**

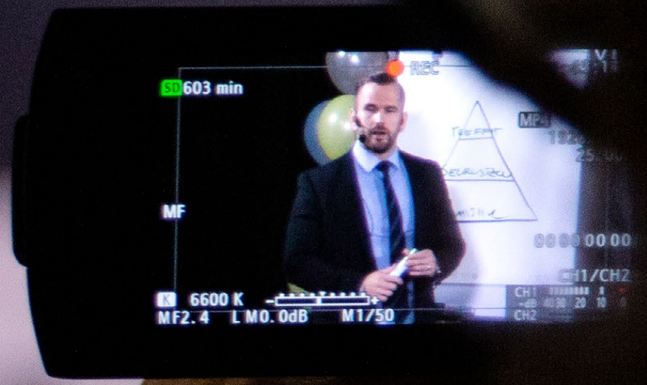
DIGITAALINEN **MYYNNIN VALMENNUS**

KAKSINUMEROISEN **KASVUN KONE**

ARVOA **ASIANTUNTIJUUDESTA**

LÄMPIMIÄ MYYNTITAPAAMISIA **LINKEDINISTÄ**

MYYMÄLÄMYYNNIN **JOHTAMINEN**



JOHTAMINEN JA ESIMIESTYÖ

MUUTOKSEN **4 MATKAA**

VAHVA **ESIMIES**

IHMISTEN **JOHTAMINEN**

VALMENTAMINEN **MUUTOKSEN TYÖKALUNA**

VAIKUTTAVA VIESTINTÄ JA OPPIMINEN

VUOROKAUDESSA **VAIKUTTAJAKSI**

MODERNI **NEUVOTTELUTAITO**

MUUTOS JA **OPPIMISVALMENNUS**

RATKAISUJA
MYYNNILLE JA MARKKINOINNILLE

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. Seuraamme palvelumme laatua säännöllisesti.

UUSASIAKASHANKINNAN VAUHDITTAMINEN

Olemme erikoistuneet B2B-liiketoimintaan. Sovimme asiakkaillemme vuosittain **noin 30 000** asiakastapaamista Suomeen ja ulkomaille.

PÄÄTTÄJIEN PROSPEKTOINTI

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

RÄÄTÄLÖIDYT PALVELUT

Meille on tärkeää tukea asiakkaidemme prosesseja monipuolisesti ja juuri heidän tarpeidensa mukaan. Autamme asiakkaitamme tarvittaessa markkinakartoituksissa, chat-palveluiden ylläpidossa sekä tilaisuuksien kutsusoitoissa. Vuokraamme ja ulkoistamme henkilöstöämme myynniin, markkinointiin sekä muihin liiketoiminnan toimenpiteisiin ja messuille.

MUUTOSTUKITIIMI

Muutostukitiimi työskentelee osana asiakkaidemme strategisten hankkeiden läpivientiä varmistamalla ja vauhdittamalla haluttua muutosta. Muutostuki auttaa asiakasta polullapysymispuheluilla, auditoinneilla sekä tuottamalla referenssejä. Tiimi jakaa ideoita ja oppeja BEAT muutosjohtamisen alustassa, kerää arvokasta tietoa muutoksen etenemisestä johdolle ja välittää johdolta tärkeitä viestejä henkilöstölle.

NOIN 300 ASIAKASTA

NOIN 400 PROJEKTIA

92% SUOSITTELUASTE

4,5 / 5
HENKILÖSTÖN FIILIS

NOIN 800 000
KÄYTYÄ PUHELINKESKUSTELUA

NOIN 30 000
SOVITTUA TAPAAMISTA

1 500€
TYYPILLINEN TAPAAMISEN ARVO ASIAKKAALLE

MOJO -konsepti

Mojo tarkoittaa alun perin taikakalua joka on suonut kantajalleen **onnea ja menestystä** ja jonka kantaja on saanut **suojaa pahuudelta** ja vetänyt puoleensa rakkautta. Mojo tarkoittaa myös **mahtia, vaikutusvaltaa ja karismaa.**

Meillle Mojo on **kyky lisätä tavanomaiseen taikuutta**, joka tekee tutusta tärkeää, tuoreuttaa tavanomaisen ja muotoilee todellisuutta rekrytoimalla todennäköisyydet tekijän puolelle. Ilman taikuutta työ ja elämä taantuvat tylsäksi ja impotentiksi puurtamiseksi.

Mojon maustaman työn ansiosta asiakkaat neljännesvuosisadan takaa ostavat meiltä yhä, toki paljon yhteistyömme lähtötilannetta vauraampina ja väkevämpinä toimialansa tähtinä.

Tätä juhlistame Mojo -konseptillamme.

MOJO MORNINGS -PODCAST

Peripateettinen koulu. Tarkoittaa **kävelyyn liitettävää keskustelua ja pohdintaa.** Alun perin Aristoteleen luoma opetusmetodi. Kävellään ja filosofoidaan.

Ihminen oppii ja oivaltaa taianomaisesti, kun reflektiota tukee kehon rytminen liike. Googlaa vaikka "famous walkers" tai Standfordin (Oppezzo&Schwartz) tutkimus "sitters and walkers". Ei voi jäädä epäselväksi. Mitä tulee ihmisen luovuuteen, vaikuttavuuteen, tahdonvoimaan, uusiutumiskykyyn ja vitaliteettiin, meditatiivista **kävelyä vaikuttavampaa menetelmää on vaikea löytää.** Jos saisit yhteyden ambulatiosta ambitionsa ammentaneisiin neroihin, (Dickens, Kierkegard, Cicero, Einstein, Tschaikovsky, Nietzsche, Newton, Dickens, Jeesus, Jobs, Taleb, Aristoteles, Wordsworth, Thoreau, Muir...lista on loputon!), saisit vahvistuksen.

Jari Sarasvuo on tehnyt satoja **tunteja podcast -monologeja** niin Yle Areenaan kuin Aamulenkeille.

Mojo Mornings -podcast toimii näin: Strongholdin Jyri Paavilainen lähettää **edeltävänä iltana pohdiskelevan virityksen**, tarjoilee ajattelun aminohappoja, ja **varhain aamulla sähköpostiin kilahtaa linkki** aamun Mojo Mornings -podcastiin.

Asiakas lähtee **aamulenkille Jari Sarasvuon kanssa.** Ihmisen keho kylpee happirikkaassa veressä ja mieli taas raikastuu sekä rakentuu Jari Sarasvuon tarjoilemien ajattelun aminohappojen tukemana. Huolehdi aamuista, niin loppupäivä huolehtii itse itsestään.

Toimii. Todisteiden ja todistusten perusteella totisesti toimii.

BUSINESS MOJO

Siinä missä Mojo Mornings -kävelypodcast käsittelee enimmäkseen elämää ihmisyyden näkökulmasta, toinen podcastimme Business Mojo taas **käsittelee liike-elämän haasteita.**

Asiakkaamme tarjoavat työnohjausta työkavereilleen, vakuuttavat asiakkaitaan, vastaavat esimiehilleen tai yhtiön hallituksen kokouksissa kiperiin kysymyksiin, esiintyvät yleisöille, neuvottelevat viranomaisten ja muiden sidosryhmien kanssa. Puhumattakaan vapaamuotoisista kohtaamisista avainhenkilöiden kanssa.

Paljon pitää tuottaa selitys- ja muutosvoimaista sisältöä, jos aikoo pärjätä nykyisessä työelämässä.

Paljon pitää esittää raikkaita näkökulmia strategiaan, rekrytointiin, brandiin, prosesseihin, sidosryhmävastuisiin, investointeihin, teknologiaan, markkinointiin, myyntiin, palvelutyöhön, kulttuuriin, kasvukipuihin...

Business Mojo tarjoaa **työkaluja, tuluksia ja tarvikkeita** vastuullisissa tehtävissä työskenteleville ammattilaisille.

Business Mojo on podcast. Ehtymätön replojen aarreaitta.

MOJO MORNINGS -LIVETILAISUUDET

Kun maailma täyttyy kohinasta, **vain kohtaaminen jää.** Eteenpäin pyrkivät matkalaiset haluavat nähdä toisiaan. Kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset ovat arvoltaan yhä merkittävämpiä, vaikka kuinka kaikki maailman sisältö olisi saatavilla verkosta.

Siksi järjestämme ihmisenä ja ammattilaisena kasvuun sitoutuneille ihmisille **verkostoutumis- ja virittäytymissessioita.**

Ihminen tapaa kaltaisensa kohtalon kosmonautin *(tai destinautti, jos halutaan käyttää nasalaista johdannaista)* ja päätyy tekemään yhteistyötä.

Verkostoitumisen ihme on se, että oma osaaminen, pysyminen ja jaksaminen ovat irrelevantteja ilman sosiaalista pääomaa. Ei se, miten hyvä sinä tosiasiallisesti olet, vaan minkä tasoiset ihmiset tietävät sinut hyväksi.

Siksi Mojo Mornings -livetilaisuudet.

MOJO TOMORROW

Johtajan intentio ei tapahdu ilman **mediaa.** Johtaminen on energiaa, joka tarvitsee välittäjän. Moottorin teho on samantekevä, ellei sitä kykene välittämään renkaiden työksi. Visio ilman voimansiirtoa on haihtuva haave.

Palaverit ovat **johtamismedia,** valmennukset ovat johtamismedia, esimerkki messuilla tai reklamaation käsittelyssä on johtamismedia, markkinointi on johtamismedia...ja verkko tekee johtajasta itsestään median.

Mojo Tomorrow on johtamismedia, jonka avulla johtajista tulee kuuluisia yhtiönsä kiinnostavasta lupauksesta yleisölle. Mojo Tomorrow laukaisee ketjureaktioita ja toimii vipua tuottavana katalyyttinä markkinoinnille, muutoshankkeille, strategian toteutukselle, brandityölle, rekrytoinnille, valmennuksen vivuttamiselle.

Mojo Tomorrown lanseeraus vuoden 2019 lopussa osoitti, että johtamismedialle on tilaa Suomen liike-elämässä.

YHTEISIÄ ONNISTUMISIA
asiakkaidemme kanssa

Tea Grönfors
Trainers' House

KONE

KONE 24/7 CONNECTED SERVICES - MYYNNIN KIIHDYTTÄMISTÄ

ROHKEITA KOKEILUJA MYYNNISSÄ

"Yhteinen projektimme osoitti, että KONE 24/7 Connected Services -palvelua (24/7-palvelu) voidaan myydä erilaisilla markkinoilla. Yllätyin yhteistyössämme, ***kuinka nopeasti koko operaatio saatiin käynnistettyä.*** *Konseptia tämän kaltaiseen työhön ei ollut valmiina olemassa.* ***Tämä ei ollut ihan perinteinen toimeksianto.*** *Kokeilimme rohkeasti uusia asioita myynnissä Trainers' Housen kanssa",* **KONE 24/7 Connected Services -palveluiden tuotelinjajohtaja Tero Lehtonen** kertoo.

24/7 -palvelu huolehtii, että hissien ja liukuportaiden käyttöä sekä kuntoa analysoidaan reaaliajassa. Tämän perusteella luodaan huoltotarpeita ja toimenpidesuosituksia, joiden pohjalta KONE ryhtyy toimiin ennakoivasti.

"Halusimme ***kiihdyttää 24/7 -palvelun myyntiä.*** *Lisäarvopalveluna 24/7 muuttaa hissien ja liukuportaiden huoltomarkkinaa ja menee toisaalta myös huoltomarkkinan ulkopuolelle.* ***Aktiivisuutta pienten ja keskisuurten asiakkaiden kanssa täytyi lisätä.*** *Ratkaisevaa kumppanivalinnassa oli se, että uskoimme Trainers' Housella on uniikki tapa lähestyä myyntiä",* **Emilia Taskinen KONEen strategiatiimistä** kertoo.

AKTIIVISTA TIIMITYÖTÄ

Yhteistyön alussa Trainers' House teki rekrytointikartoitusta ja perehdytti oman sisäisen projektitiimin 24/7-palvelun myyntiin ja markkinointiin. Trainers' House huolehti päivittäisestä projektinjohtamisesta sekä asiakaskokemuksen toteutumisesta.

Trainers' Housen ja KONEen **tiimit tekivät työtä yhdessä.** Tiimien välistä yhteistyötä hiottiin Trainers' Housen järjestämissä workshopeissa. Näissä kehitettiin muun muassa palvelun asiakasarvon argumentointia sekä tunnistettiin potentiaalisia täsmällisempiä kohderyhmiä.

Yhteistyötä muokattiin matkan varrella KONEen tarpeiden mukaisesti. Säännöllisissä ohjausryhmissä käytiin yhdessä läpi toimivaksi osoittautuneita käytäntöjä, onnistumisia ja kehityskohtia.

KONE on yksi maailman johtavia hissi- ja liukuporrasalan yrityksiä. KONE valmistaa hissejä, liukuportaita ja automaattiovia sekä tarjoaa ratkaisuja laitteiden huoltoon ja modernisointiin rakennusten koko elinkaaren ajan. Uudet älykkäät KONE 24/7 Connected services -palvelut auttavat ennakoimaan mahdolliset häiriöt paremmin ja suorittamaan huollot ja korjaukset jo ennen vian ilmenemistä. Asiakkaalle tämä tarkoittaa parempaa turvallisuustasoa, täyttä läpinäkyvyyttä ja mielenrauhaa, sillä jos toimintahäiriö uhkaisi, KONE on jo ryhtynyt toimenpiteisiin.

Metsä Wood

Wood of Change

Metsä Wood on yksi Euroopan johtavista puuviilutuotteiden valmistajista. Metsä Wood tarjoaa rakennus-, teollisuus- ja jakeluasiakkaiden tarpeisiin kilpailukykyisiä ja ympäristöystävällisiä puutuotteita. Metsä Woodin päätuotteita ovat Kerto® LVL, vaneri ja muut puutuotteet. Metsä Wood käyttää maailman parasta uusiutuvaa raaka-ainetta, joka on aina jäljitettävissä kestävän kehityksen mukaisesti hoidettuihin pohjoisiin metsiin. Metsä Woodin suurin vahvuus on teollinen tehokkuus, jonka mahdollistaa kumppanuus, luotettavuus ja laatu. Yhtiö vaatii aina enemmän sekä itseltään että kumppaneiltaan. Vuoden 2019 liikevaihto oli 0,4 miljardia euroa ja yhtiö työllistää noin 1 500 henkeä. Metsä Wood on osa Metsä Groupia, joka kattaa puun koko arvoketjun taimesta tuotteeksi.

TEHOKKUUTTA JA LÄPINÄKYVYYTTÄ MYYNTIIN JA JOHTAMISEEN

"Myynnin ja ***esimiesten työ on tehostunut*** *ja läpinäkyvyys lisääntynyt.* ***Myyjien aktiivisuus kentällä on tuplaantunut*** *ja tekeminen on nyt systemaattista. Päivittäinen tekeminen on teräväitynyt ja asioita seurataan tukeutumalla todellisuuteen, ei olettamuksiin tai 'musta tuntuu' -päätelmiin.* ***Läpinäkyvyys tuo myös turvaa myyjille.*** *He tietävät, että tehty työ ja tulokset näkyvät kaikille.*

Ilmapiiri on muuttunut positiivisesti vuoden aikana. ***Sisäisen tyytyväisyyskyselymme tulokset ovat rohkaisevia.*** *Yleensä tulokset vaihtelevat muutostilanteissa* ***0,1–0,2 pistettä,*** *harvoin tulee suurempia loikkia yläspäin. Tyytyväisyydessä on tapahtunut* ***nyt kuitenkin selkeä 0,5 pisteen parannus.*** *Myyjät kokevat työnsä mielekkäämmäksi ja esimiestyö on parantunut valtavasti",* **Metsä Woodin myyntijohtaja Virva Juhola** kertoo.

Yhteistyökumppanin valintaan vaikutti aiemmat **hyvät kokemukset Metsä Groupin sisällä**.

"Olimme kuulleet organisaation sisällä hyvää Trainers' Housen kanssa toteutetuista hankkeista ja halusimme tavata heidät. ***Meillä klikkasi välittömästi*** *- Trainers' Housen tiimi teki kattavat taustatyöt ja* ***kuunteli meitä herkällä korvalla.*** *Yhteistyö räätälöitiin lopulta vastaamaan juuri meidän tarpeitamme",* Juhola jatkaa.

"MEIDÄN ON PYSYTTÄVÄ MUUTOKSISSA MUKANA"

Metsä Woodilla on vahva asema Euroopassa ja kunnianhimoiset maailmanlaajuiset kasvutavoitteet. **Yhteistyön myötä tuotannollista tehokkuutta halutaan lisätä** ja yksittäisten projektien sijaan luoda pidempiä ja syvempiä asiakassuhteita.

"Asiakkaan ostamisen vaatimukset ovat muuttuneet ja meidän on pysyttävä muutoksissa mukana. ***Haluamme ymmärtää paremmin asiakkaan liiketoimintaa*** *ja auttaa asiakasta tunnistamaan omat kehityskohtansa. Myyjämme tarvitsivat* ***lisää näkemyksellisyyttä ja kykyjä käydä eri tason asiakaskeskustelujа*** *ja syventää yhteistyötä",* Juhola täsmentää.

Myyjiä osallistui valmennuksiin useista eri toimintakulttuureista ja markkinoista **ympäri maailmaa.** Myyjien valmennusohjelmassa pureuduttiin myyntiprosessin eri vaiheisiin, muun muassa eri päättäjätyyppien vahvempaan ymmärtämiseen, vaikuttavaan viestintään sekä neuvottelutaitoihin. Valmennuskieli oli englanti.

Pian myyjien valmennusten jälkeen havaittiin **tarve myös esimiesten valmennukselle.**

"Yhteistyön edetessä huomasimme, että myyjien johtamiseksi ja tulosten seuraamiseksi myös esimiehiä täytyy valmentaa. ***Kovat kasvutavoitteet ja tarve syventää esimiesten johtamistaitoja*** *laajensivat alkuperäistä yhteistyötämme Trainers' Housen kanssa",* Juhola avaa.

Syntyi **johdon muutosohjelma**, Wood of Change.

WOOD OF CHANGE

Johdon muutosohjelmassa marssii nyt mukana **koko Metsä Woodin globaali myyntijohto.** Ohjelmassa on rakennettu yhteiset myynnin johtamisen perusperiaatteet, systematiikat ja käytänteet. Samalla kukin johtaja saa eväitä yksilöllisen muutosmatkaansa niin johtajana kuin ihmisenäkin. Johdon avuksi otettu **BEAT muutosjohtamisen alusta** teki muutoksen etenemisen läpinäkyväksi.

Muutosohjelman myötä johdon tilivelvollisuus omasta vastuualueestaan on korostunut ja CRM on ottanut toivotun harppauksen eteenpäin.

"Olemme ***insinöörivaltainen porukka.*** *Näin ollen tapamme käsitellä asioita on myös hyvin insinöörimäinen. Trainers' Housen valmennusten myötä aloimme kiinnittää entistä enemmän huomiota ilmapiiriin. Ihmisten motivaatio on lisääntynyt huomattavasti, kun he saavat tehdä* ***mielekästä työtä hyvässä porukassa*** *ja saavuttavat yhdessä asetettuja tavoitteita",* Juhola kertoo.

Myynnin ja johdon matka huipentui lopulta marraskuussa 2019 järjestettyyn **Metsä Wood päivään**, jossa valmennusten teoria ja työn käytäntö yhdistyivät.

VALMENNUKSEN ROOLI MUUTOKSESSA

"Ihmiset ajattelevat usein koulutuksista tai valmennuksista, että sisältö on tuttua ja asioita tullaan kertaamaan 'kiva kuulla' -hengessä. Trainers' Housen toteuttamista valmennuksista on kuitenkin tullut paljon positiivista palautetta, että uusia oppeja on tarttunut mukaan ja saatu vietyä hyvin käytäntöön. ***Valmentajat ovat onnistuneet pureutumaan juuri meidän haasteisiimme.***

Yksi Trainers' Housen parhaita puolia on se, että ***he laittavat itsensä likaan vahvasti.*** *Valmentajien heittäytyminen on ollut tärkeää - tämän myötä osallistujatkin ovat olleet avoimempia.* ***Valmentajien omat esimerkit ja tarinat rohkaisevat ihmisiä jakamaan myös omia kokemuksiaan.*** *Tätä arvostamme suuresti. Valmennukset eivät ole luentomaisia, vaan tunnelmaan on kiinnitetty paljon huomiota.*

Valmentajien kanssa on löytynyt yhteinen sävel ja ***he sopivat meidän porukkaan kuin nenä päähän",*** Juhola päättää.

"Myynti ja liikevaihto ovat kasvussa. Tähän on toki vaikuttanut moni asia. Henkilöstö on ***innostunut asiakaskokemuksesta*** *aivan uudella tavalla. Kulttuuri on muuttunut niin, että asiakkaat ovat jatkuvasti puheissa ja agendalla. Myös uudet työntekijät ovat olleet ilahtuneita, että tähän keskitytään ja ollaan kiinnostuneita"*, **Jukkatalon toimitusjohtaja Joel Tölli** kertoo.

"Olemme kaiken kaikkiaan tyytyväisiä Trainers' Housen meissä aikaansaamaan muutokseen. ***Saimme mitä tavoittelimme ja ehkä vähän enemmänkin.*** *Vaikutuimme erityisesti valmennuspäivien juoksutuksesta, asiat oli mietitty pienintäkin yksityiskohtaa myöten ja haidettiin todella laadukkaasti. Johdon ei ole tarvinnut jännittää valmennuspäivien onnistumista lainkaan"*, Tölli jatkaa.

YLIVOIMAINEN ASIAKASKOKEMUS KILPAILLUSSA MARKKINASSA

Erottautuminen tuotteella tai hinnalla ei ole enää helppoa muuttovalmiiden omakotitalojen markkinassa. Tästä syystä Jukkatalo päätti uudessa strategiassaan kilpailla ylivoimaisella asiakaskokemuksella.

"Tunnistimme ***ylivoimaisen asiakaskokemuksen hyväksi kilpailukykytekijäksi.*** *Jotta asiakaskokemuksella voisi erottua markkinassa, täytyi sitä tarkastella kriittisesti ja nostaa tasoa.*

Tähän työhön valitsimme kumppaniksemme Trainers' Housen.

Kumppanivalintaan vaikutti positiiviset kokemukset Trainers' Housesta. Meiltä on ihmisiä osallistunut Trainers' Housen henkilökohtaisiin valmennusohjelmiin ja he esittelivät meille asiakaskokemuksen kehittämiseksi idean, jolla vakuutuimme", Tölli muistelee yhteistyön alkuaikoja.

HENKILÖSTÖ MUKANA ASIAKASKOKEMUKSEN MÄÄRITTELYSSÄ

Alkutöikseen Trainers' House selvitti Jukkatalon asiakaskokemuksen nykytilaa ja toiveita. Missä yhtiö haluaa olla ja kuinka sinne päästään?

Uudistettavan asiakaskokemuksen työryhmään valittiin **edustajia Jukkatalon jokaiselta osastolta.** Mukana oli Jukkatalon myyjiä, esimiehiä sekä johtoryhmää.

"Oli Trainers' Housen ammattitaitoa hoksauttaa meitä siihen, kuinka omaa henkilöstöä otetaan muutokseen mukaan", Tölli pohtii jälkikäteen.

Työryhmä määritteli ja rakensi yhdessä Trainers' Housen johdolla asiakkaan polun, tarinan ylivoimaiselle asiakaskokemukselle sekä asiakaslupauksen ja palvelulupauksen. Työryhmä sopi yhdessä käytännöt asiakaskokemuksen johtamiselle sekä sisäiselle viestinnälle.

Asiakaskokemus mallinnettiin yksityiskohtaisesti. Muun muassa asiakkaan polun jokainen vaihe kodin etsinnästä talonrakennusprojektiin määriteltiin kohtaamispisteittäin.

"Selkeästi mallinnettu asiakkaan polku varmistaa, että asiakaskokemus pysyy puheenaiheena. Kaikkea tekemistä peilataan nyt asiakaskokemuksen kautta. ***Tehty työ näkyy konkreettisesti asiakaspalautteissa*** *- eikä ainoastaan kysyttäessä, vaan myös spontaanin palautteen määrä esimerkiksi sosiaalisen median kanavissa on kasvanut ja suosittelut lisääntyneet"*, Tölli avaa.

MUUTOKSEN JALKAUTUMISEN VARMISTAMINEN

Jotta asiakaskokemus ei jäisi ainoastaan malliksi paperille, varmistettiin sen sisäistäminen ja jalkautus valmennuksilla.

Esimiesten ja myyjien valmennuksissa käytiin muun muassa konkreettisesti läpi, kuinka toimia asiakaslupauksen mukaisesti ja mitä tämä kussakin kohtaamispisteessä tarkoittaa. Lopuksi koko Jukkatalon henkilöstö osallistui yhteiseen **superseminaaripäivään**, joka oli omistettu asiakaskokemukselle.

Arjessa muutoksen jalkautumista vahvistettiin muun muassa **BEAT muutosjohtamisen alustan** sekä videosisältöjen avulla. Trainers' Housen **muutostukitiimi** soitti myös säännöllisesti henkilöstölle, millä varmistettiin sovittujen käytäntöjen toteutuminen asiakaskokemuksen osalta. Trainers' House dokumentoi lopulta koko asiakaskokemuksen prosessin **Jukkatalon omaksi manuaaliksi.**

MERKITTÄVÄ PANOSTUS

Hanke oli merkittävä panostus Jukkatalolle.

"Emme ole koskaan tehneet tämän kokoluokan konsultti- ja valmennusyhteistyötä. Toki alussa tunnistimme, että kyseessä on iso investointi ajallisesti ja rahallisesti. Koko yrityksen fokus käännettiin kuukausiksi yhteen asiaan. Jälkikäteen ajatellen tämä oli iso päätös. ***Tuskin olisimme onnistuneet hankkeessa tällä tasolla jos olisimme ryhtyneet työhön yksin.***

Jos lähdet Trainers' Housen kanssa isoon hankkeeseen, ole varma siitä, että olet riittävän tosissasi ja sitoutunut myös itse. Me uskalsimme ryhtyä tähän, koska Trainers' House pystyi kuvaamaan tulevan ***muutosmatkan*** *ymmärrettävästi ja lupaamaan, että pystyy toteuttamaan ja johtamaan hanketta. Emme päässeet lipsumaan missään vaiheessa"*, Tölli päättää.

Fresh

Fresh SERVANT

TTM GOES STRATEGY

Fresh Servant Oy on vuonna 1995 perustettu voimakkaasti kasvava ja kehittyvä elintarvikealan yritys, joka on erikoistunut kasvipohjaisiin ruokaratkaisuihin. Yhtiö on markkinajohtaja kuluttajapakatuissa salaateissa. Tunnetuimmat brändit ovat Hetki–salaatit ja SalaattiMestari–salaattibaari. Vuonna 2019 Fresh Servantin liikevaihto kasvoi n. 67 M euroon. Toimipisteet sijaitsevat Edsevössä, Lapualla ja Seinäjoella. Yrityksessä työskentelee tänä päivänä lähes 500 henkilöä lähes 30:stä eri maasta.

hetki

Sami Haapasalmi
Fresh Servant

Kuva: Ossi Nygvist

YHTEISTYÖN AVULLA KASVUTAVOITTEISIIN

"Trainers' Housen avulla ***olemme päässeet kasvutavoitteisiimme.*** *Onnistuminen koostuu monista asioista, mutta yhteistyöllämme on ollut iso vaikutus kokonaisuuteen"*, **Fresh Servantin toimitusjohtaja Sami Haapasalmi** kertoo.

"Aloittaessamme yhteistyön Trainers' Housen kanssa vuonna ***2012-2013,*** *meillä työskenteli noin 100 ihmistä.* ***Nyt henkilöstö on kasvanut lähes 500:aan.*** *Haluamme pitää organisaatiomme mahdollisimman dynaamisena. Henkilöstö tietää, että asioissa mennään eteenpäin ja haasteisiin reagoidaan"*, Haapasalmi lisää.

IHMISET VAUHDIKKAAN KASVUN KESKIÖSSÄ

Fresh Servantin kasvu on ollut kovaa.

"Olimme alun perin tukkutoimija. ***"Hetki"-brändin*** *myötä kasvoimme merkittävästi ja vuonna 2010 jalostaminen lähti tosissaan käyntiin.* ***Automaatio ja digitaalisuus*** *alkoivat näkyä myös meidän toiminnassamme.*

Muutosten ja kasvun keskellä ***halusimme panostaa ihmisiimme,*** *joiden työhön tämä kaikki loppupeleissä vaikuttaa. Halusimme* ***tuoda yrityskulttuuriamme paremmin näkyväksi*** *ja tehdä siitä sisäisesti puheenaiheen. Tahtotilana oli parantaa kommunikaatiota sisäisesti läpi ketjun ja ulkoisesti asiakkaille"*, Haapasalmi kommentoi.

Parhaillaan käynnissä olevan strategiayhteistyön, **"TTM goes strategy"**, tavoitteena on varmistaa Fresh Servantin **kasvun jatkuminen.** Yhteistyöllä autetaan henkilöstöä ymmärtämään ja puhumaan yhteistä strategiakieltä.

"Olemme kasvuhakuinen yritys. Näemme markkinoilla paljon mahdollisuuksia ja uskomme, että henkilöstössämme on potentiaalia ja osaamista haluttujen tulosten aikaansaamiseksi. Tuotteitamme tukee vahva kasvispohjaisten ruokaratkaisujen trendi.

Kulttuurilla on ratkaiseva vaikutus yrityksen menestykseen. *Tiedämme, että pärjäämme kun pidämme tästä kiinni. Laitteita ja järjestelmiä saa aina ostettua kaupasta, mutta kulttuuri syntyy vain itse tekemällä.* ***Kulttuurin vahvistamiseen Trainers' Housella oli paras ajatusmaailma.***

Trainers' Housen tapa nähdä asioita ja työskennellä on hyvin erilainen kuin muilla vastaavilla toimijoilla. He eivät tee ainoastaan analyysejä luvuilla ja hienoja esityksiä, vaan ***keskittyvät enemmän juuri työntekijään*** *- ihmisten ajattelun ja yhteistyön kehittämiseen. Lukuja voidaan katsella kuinka paljon tahansa, mutta meille tärkeintä on reagointikyky ja nopeus. Juuri nämä ovat menestystekijöitämme"*, Haapasalmi kertoo.

TYÖKALUISTA KÄSITTEITÄ

Yhteistyötä on tehty monipuolisesti vuosien varrella. Trainers' House on ollut mukana kehittämässä muun muassa Fresh Servantin johtamis- ja esimiestyötä, tuotantotyöskentelyä, kommukaatiota ja työtyytyväisyyttä. Muutosten jalkauttamisen apuna on ollut **BEAT muutosjohtamisen alusta** ja lisäksi Fresh Servantin henkilöstöä on osallistunut Trainers' Housen henkilökohtaisiin valmennusohjelmiin. Trainers' House on järjestänyt yritykselle myös **kick offeja kolmella eri kielellä.** Kenttämyyntiä on observoitu ja asiakaspalvelulle on toteutettu on-site sparrauksia.

"Trainers' House on tuottanut meille johtamiseen ja suunnitteluun konkreettisia työkaluja. Nämä ovat muodostuneet meillä ja omiksi käsitteiksi-seen", Haapasalmi kommentoi.

Yksi merkittävä yhteinen työkalu nimettiin lopulta salaattibrändille uskollisesti **Sydäntomaatiksi.** Työkalu on toiminut pohjana Fresh Servantin Sydäntomaattipäiville sekä strategian viestimiseen luodulle työkirjalle.

"Sydäntomaatissa kiteytyy tulevaisuuden menestyksemme kannalta tärkeimmät asiat. Meille näitä ovat olla asiakkaan valinta numero yksi, kasvu, kannattavuus, kulttuuri, oppiminen, hyvä vointi ja Fresh Spirit", Haapasalmi lisää.

"Yhteistyö Trainers' Housen kanssa on toiminut hyvin. Jos ei olisi, niin tuskin olisi tullut tehtyä töitä näin pitkään ja monipuolisesti. Trainers' House ei ole hankkeissa ehdoton, vaan joustaa tarvittaessa ja ***osaa kuunnella meidän näkemystä*** *ja tuottaa parhaat ratkaisut juuri meidän tarpeisiimme.*

Muutosyhtiönä Trainers' Housella on selkeä fasilitaattori ja kiihdyttäjärooli. Yrityksen omalla vastuulla on, kuinka yhteistyötä edistetään", Haapasalmi päättää.

ISS Direct

KULTTUURI-INTEGRAATIO

ISS Direct Suomi on energinen ja positiivinen, hyvällä sykkeellä siivouspalveluita tuottava liiketoimintayksikkö. ISS Direct Suomi palvelee yksittäisiä siivouspalveluasiakkaita sekä ketju-asiakkaita, jotka haluavat henkilökohtaista ja mutkatonta palvelua, mutta nauttia samalla suuren yrityksen osaamisesta ja keskitettyjen hankintojen mahdollistamista markkinatason hinnoista.

VAHVA ME-HENKI

"Vuosi ei ole ollut helppo. ***Bisnes*** *ja ennen kaikkea* ***yhteinen kulttuuri*** *kuitenkin* ***vahvistuivat ja kehittyivät*** *eteenpäin. Olemme luoneet vuoden aikana* ***vahvan me-hengen.*** *Tämän pohjalle rakennetaan vuoden 2020 menestys",* ISS Direct liiketoimintayksikön johtaja Henri Häyrinen kertoo.

"Koko projekti on pysynyt hyvin Trainers' Housen käsissä. Asiat ovat edenneet suunnitelmien mukaan. ***Projektia johdettiin ammattitaitoisesti ja valmentaja oli erinomainen*** *- hän teki työtä suurella sydämellä. Opettajatausta näkyi varsinkin, kun suurempi joukko oli koolla. Hän piti* ***hyvän hengen yllä ja sopivasti ratia****",* Häyrinen lisää.

KUMPPANI YRITYKSEN SUURIMMASSA MUUTOKSESSA

ISS rakentuu viidestä liiketoimintayksiköstä: Key Accounts 1 ja 2, Cleaning & Multiservices, Property Services sekä ISS Direct. Yhteistyötä edelsi ISS:n sisällä tapahtunut **merkittävä liiketoiminnan siirto liiketoimintayksiköiden välillä.** Samalla noin **800 ihmistä** siirtyi yksiköstä toiseen.

"ISS Directillä ***ei ole koskaan ollut näin suurta muutosta.*** *Muutoksella oli vaikutuksia monella saralla.*

Meidän yksikkömme, ISS Direct, on erikoistunut pienten-, keskisuurten- ja ketjuasiakkaiden palveluihin. Palveluiden toimittamiseen on muodostunut omanlaiset tavat toimia, jotka istuvat juuri tähän liiketoimintamalliin. Muutoksesta liiketoimintayksiköiden välillä seurasi, että ***meille siirtyi mittavasti uutta liiketoimintaa ja henkilöstöä.*** *Siirron myötä tulleilla ihmisillä oli tietenkin oma työkulttuurinsa sekä tavat palvella asiakkaitaan. Myös meidän täytyi siis oppia uutta.*

Myös johtoryhmämme oli tottunut tiettyyn johtamismalliin. Liiketoiminta tuplaantui, mutta johtoryhmään tuli vain yksi henkilö lisää. Tämä tarkoitti ***huomattavasti laajempia vastuita kaikille.***

Olemme tehneet ***pitkään yhteistyötä eri hankkeissa*** *Trainers' Housen kanssa. Omakohtaisesti kokemusta löytyy* ***ja kolmelta vuosikymmeneltä.*** *Tämän hankkeen osalta oli vahva luotto, että saamme hyvän vetäjän. Meillä oli selkeä näkemys toiveistamme ja alkuperäistä ratkaisuehdotusta muokattiin näiden mukaisesti",* Häyrinen jatkaa.

KULTTUURI-INTEGRAATIO JA ESIMIESTEN TYÖNKUVAN MUUTOS

Yhteistyön **tavoitteena oli varmistaa asiakaspysyvyys ja säilyttää hyvä ilmapiiri kulttuurimuutoksen keskellä.** ISS:llä on merkittävät kannattavuus ja tulosvaatimukset. Yhteistyön aikana mikään näistä ei saanut laskea, vaan tulosten haluttiin parantuvat ja mielellään nopeasti.

Palveluesimiesten työnkuvaan lisättiin myyntivastuuta ja aikaa asiakkuuksien sekä henkilöstön parissa. Rutiinitöitä varten ISS Directiin perustettiin **Tukikeskus,** jotta esimiehet pystyivät keskittymään paremmin **asiakkaisiin ja henkilöstöön.**

BEAT muutosjohtamisen alusta otettiin käyttöön, jotta palveluesimiehet ja aluepäälliköt ylläpitäisivät toistuvaa tärkeintä tekemistä. Alusta toimi myös oivana mittarina tunnelman seuraamisessa. Tukikeskuksen osalta **vastausprosentti** viikoittaisiin kysymyksiin oli lähes **100 %.**

Johtoryhmä saatiin samalle kartalle **intensiivivalmennusten** avulla. Valmennusten lisäksi yhteistyö on sisältänyt paljon henkilökohtaista sparrausta johdolle ja aluepäälliköille.

"Erityisen mieleen painunut hetki oli, kun kaikki esimiehet kokoontuivat Tampereelle ***muutosmyrskyyn*** *eli* ***superseminaariin,*** *joka toimi meillä samalla kick offina. Ammattitaito, jolla Trainers' Housen valmentaja veti puolitoista päivää, oli hämmästyttävää.* ***Valmentaja sai todella paineisen ja ison 60 hengen porukan hyvin mukaan tunnelmaan*** *sekä keskittymään valmennuksen ajaksi.*

Kierrän vuosittain tapaamassa kaikkia esimiehiämme ympäri Suomen. ***Tunnelma on selvästi kehittynyt hyvään suuntaan.*** *Yhteistyöllä Trainers' Housen kanssa on ollut tähän suuri vaikutus",* Häyrinen kiittää.

ISS DIRECT SUOMI

Tuomo Taivassalo
Trainers' House

Viktor Niskanen
ISS Direct

Juuso Helokangas
Trainers' House

ISS Direct
MYYNNIN TUKI

LÄHES MILJOONA EUROA LISÄÄ LIIKEVAIHTOA

"Trainers' Housen sopimat tapaamiset ovat tuottaneet meille ***lähes miljoona euroa lisää vuosiliikevaihtoa.*** *Paitsi, että yhteistyö on tuonut meille merkittävästi lisää kauppaa, on tässä kyse myös isosta markkinointiteosta",* ISS Directin myyntijohtaja Viktor Niskanen kertoo.

"Myyjien ajankäyttö on suunnitelmallisempaa. ***Yhteistyö on vapauttanut arvokasta aikaa itse myyntityölle.*** *Trainers' House sopii meille* ***lähes 100 asiakastapaamista kuukaudessa.*** *Soittojen hitrate on hyvä - vuonna 2019 jopa* ***59 %.*** *Yhteistyö on osoittautunut arvokkaaksi myös uusien myyjien työn käynnistyksen kannalta. Tapaamisia saadaan heti kalenteroitua heillekin, eikä tarvitse käyttää viikkoja tai kuukausia alkuun pääsemiseksi",* Niskanen jatkaa.

MYYNNIN AKTIIVISUUDEN TASONNOSTO

ISS Directin myyntitiimissä on **10 myyjää.** Asiakkaina ovat yksittäiset siivouspalveluasiakkaat sekä suuremmat ketjuasiakkaat. Myyntityö tässä kohderyhmässä vaatii merkittävää aktiivisuutta asiakkaan suuntaan: kontaktointia, tapaamisia ja tarjouksia.

"Vaaditulla aktiivisuustasolla totesimme kontaktoinnin olevan yksinkertaisesti liian aikaa vieväät. Meillä myyjät toki edelleen kontaktoivat asiakkaita itsekin, mutta totesimme, että se ei yksinomaan riitä. **Halusimme kumppanin nimenomaan myyjien avuksi,** *ei korvaamaan yhtä kokonaista työtehtävää. Päättäjät ovat tänä päivänä ja tulevaisuudessa yhä kiireisempiä ja heidän tavoittamisensa on haastavaa ja aikaavievää.*

Kumppania valitessa oli muitakin uusasiakashankinnan kilpailijoita tarjolla. Meille on ajan myötä kuitenkin jäänyt Trainers' Housesta hyvin ammattimainen kuva ja hyvät kokemukset. ***Trainers' House taitaa uusasiakashankinnan ja projektinjohtamisen erinomaisesti",*** Niskanen kommentoi.

YKSINKERTAINEN JA SELKEÄ UUSASIAKASHANKINNAN PROSESSI

Uusasiakashankinnan prosessi on rakennettu hyvin yksinkertaiseksi ja selkeäksi.

Trainers' House **prospektoi** potentiaalisia asiakkaita ISS:lle ympäri Suomea niin paljon kuin tarve vaatii. Myyjät laadullistavat itse yritykset ja päättäjät, joita haluavat tavata.

Aktiivisuuden varmistamiseksi jokaiselle myyjälle on määritelty tietty määrä tapaamisia, joita kullekin kuukaudelle sovitaan.

Yhteistyön etenemistä käydään läpi kuukausittain **ohjausryhmissä.** Jokaisen myyjän toteutuneet ja peruuntuneet tapaamiset käydään läpi edelliseltä kuukaudelta ja samalla keskustellaan tulevan kuukauden tarpeista myynnin tueksi.

"Trainers' Housen soittotiimin vetäjä on tärkeässä roolissa yhteistyön onnistumisessa. Meistä huolehditaan ja tehdystä työstä raportoidaan kattavasti viikoittain. ***Olen erityisen tyytyväinen juurikin yhteydenpitoon ja aktiivisuuteen.*** *Asiat selvitetään nopeasti ja langat pysyvät hyvin käsissä.*

Yhteistyö on sujunut muutenkin hyvin ja olen tyytyväinen Trainers' Houselta saamaamme tiimiin. Tapaamisten sopimisen ja asiakkuuden hoidon ***prosessi on todella hyvällä mallilla.*** *Uusasiakashankinta voidaan usein mieltää yritysestä riippumatta melko samanlaiseksi, mutta juuri Trainers' Housen tapa palvella asiakasta ja pitää yhteyttä on ollut meille tärkeää",* Niskanen kiittää lopuksi.

ISS DIRECT SUOMI

Oikotie

MYYNNIN UUDELLEENORGANISOITUMINEN

Oikotie Oy (entinen Sanoma Digital), kehittää menestyviä ja Suomen suurimpiin kuuluvia digipalveluja, kuten Oikotie.fi, Autotie.fi, Rakentaja.fi, PDX, Sähkövertailu.fi sekä Puutarha.net. Yritys toimii kumppanina ihmisten elämän suurissa valinnoissa, kuten asunnon, työpaikan ja auton hankinnassa.

Tapio Salomaa
Trainers' House

Alexandra Aladin
Oikotie

Samuli Paavilainen
Oikotie

Pirjo Peltola
Oikotie

Ida Makkonen
Trainers' House

30,7 % KASVUA UUSASIAKASMYYNNISSÄ 2019

*"Myynnissä **hyödynnetään nyt monipuolisemmin** digitaalisia työkaluja ja kasvokkain tapahtuvan myynnin rinnalle on tullut uusia tapoja tavata asiakas. Meillä on ollut erittäin hyvä keskusteluyhteys Trainers' Housen tiimin kanssa läpi yhteistyön. Olemme olleet samalla aaltopituudella sen suhteen, **mihin myyntiä täytyy kehittää.** Trainers' Housen tiimin henkilövalinnat olivat onnistuneita, tätä mieltä on ollut meillä myynnin lisäksi koko organisaatio. **Yhteistyö on toiminut suoraan sanottuna kuin junan vessa.***

Haimme alun perin osaamista puhelintyöskentelystä, mutta loppujen lopuksi kaikki se tieto, mitä meillä ei itsellämme ollut, saatiin Trainers' Houselta. Positiivinen palaute Sanoman konsernin sisältä vaikutti kumppanivalintaan ja meidän tapauksessamme valinta osui oikeaan", **Oikotien Client Group Director Samuli Paavilainen** kertoo.

ALTAVASTAAJASTA MARKKINAJOHTAJAKSI

"Olimme pitkään tehneet Oikotie Työpaikkojen myyntiä samalla tavalla. Kun vanha myynnin mallimme kehitettiin, olimme markkinassa vielä pieni toimija ja altavastaaja. Markkina on sittemmin muuttunut ja olemme olleet ja useamman vuoden markkinajohtajia Suomessa.

***Halusimme luoda myynnille uuden mallin,** jolla pystymme tuottamaan **asiakkaillemme entistä enemmän arvoa** ja samalla **kiihdyttää uusasiakashankintaamme.** Toteutimme tammikuussa 2018 ison **asiakaskyselyn** Trainers' Housen toimesta. Tutkimme nykyasiakkaiden toiveita ja yhtenä löydöksenä kävi ilmi, että asiakkaat halusivat useammin tietoa ja kontaktointia sekä **jopa aktiivisempaa myyntityötä.** Lähdimme tämän pohjalta rakentamaan myynnin mallia, jolla on nyt toimittu lähes vuoden ajan"*, Paavilainen kertoo yhteistyön taustoista.

OIKOTIE TYÖPAIKKOJEN MYYNNIN UUDELLEENORGANISOIMINEN

Yhteistyön alussa Trainers' House pureutui Oikotie Työpaikkojen nykytilanteeseen asiakaskyselyn lisäksi **haastattelemalla johtoryhmän jäseniä sekä myynnin henkilöstöä**, joita tuleva muutos koski. Taustahaastatteluilla saatiin kirkas kuva muun muassa siitä, miten myyjät kokivat oman tasonsa myyntityössä.

Oikotie Työpaikkojen **entinen kenttäorganisaatio jaettiin lopulta kahteen tiimiin.** Osa myyjistä jatkoi kentällä ja osa siirtyi uutena perustettuun **inside sales** -tiimiin. Uusi myynnin malli hahmoteltiin Trainers' Housen järjestämän **johdon suunnittelupäivän** aikana ja esiteltiin tiimille omassa **intensiivivalmennuksessa.** Trainers' Houselta **ulkoistettiin myynnin sparraaja** auttamaan inside sales -tiimiä uudistuneessa arjessa. Sparraaja työskenteli tiimin kanssa **viikoittain puolen vuoden ajan.** Tiimin taitoja vahvistettiin syksyn aikana valmennuspäivillä.

"Myynnin uudelleenorganisoitumisessa annettiin myös paljon tilaa ja arvoa henkilökohtaiselle kehittymiselle sekä oman työnkuvamuutoksen omaksumiseen. Tällä oli varmasti positiivinen vaikutus muutoksen implementoinnissa ja myyntitiimin sitoutumisessa uuteen toimintamalliin. Henkilökohtaisuus oli sparraajan kanssa jatkuvasti priorisoituna muutoksen jalkautusvaiheessa ja jatkuu toimintatavoissamme myös tulevaisuudessa", **Oikotien kehityspäällikkö Rami Viljamaa** kertoo.

"Loimme yhdessä hyvän konseptin myynnille sekä selkeän mallin tämän toteuttamiseksi. Suosittelisin Trainers' Housea kumppaniksi muillekin. Projektin johtaminen, materiaalien tuottaminen sekä muutoksen etenemisen seuranta ovat toimineet erittäin hyvin.

*Tällaisen myynnin toimintamallin olisi varmaan voinut kuka tahansa tehdä mutta se, että **saimme Trainers' Houselta myös ihmiset mukaan toteuttamaan tätä oli paikkeuksellista.** Koko paletti saatiin samasta paikasta. Meille on tullut matkan varrella tarpeita muistakin palveluista ja yhteistyötämme on aina muokattu näiden mukaan"*, Paavilainen kiittää lopuksi.

Lenovo
STRATEGIASTA TARINA

Lenovo on yli 180 markkinalla toimiva teknologiaa jatkuvasti uudistava yritys ja monimuotoinen ajattelijoiden ja innovoijien joukko. Yritys pyrkii tekemään maailmasta mielenkiintoisemman paikan ja ratkaisemaan vaikeita globaaleja haasteita. Lenovolla on yli 50 miljardin dollarin liikevaihto, satoja miljoonia asiakkaita ja neljä myytyä laitetta joka sekunti.

KYLMÄSTÄ LÄMPIMÄÄN

"Ihmiset jopa hieman hämmästyivät, kuinka paljon he ***innostuivat uudesta tarinasta.*** *Ymmärrys strategiasta sekä toteutetun muutoksen syistä ja vaatimuksista on nyt hyvällä tasolla. Palaverien aikaansaaminen on helpottunut uuden tarinan myötä.*

Myynnin rohkaistuminen oli tärkeää. *Myynnillä on nyt eväitä käydä haastavampiakin keskusteluja. Olemme päässeet yhteistyön myötä* ***täysin uusiin pöytiin.*** *Rohkeiden avausten ansiosta uusia paikkoja löytyy kiihtyvällä vauhdilla. Myynnissä on siirrytty niin sanotusti kylmästä lämpimään",* Lenovo Suomen maajohtaja Eero Tainio kertoo.

"Uuden tarinan tuli nimenomaan auttaa myyntiä. Trainers' House huomioi juuri myynnin näkökulman parhaiten tarjouksessaan. Heillä on hyvä ymmärrys myynnin muutosjohtamisesta ja vaatimuksista", Tainio jatkaa.

INTELLIGENT TRANSFORMATION – ÄLYKÄS MUUTOS

Lenovo on perinteisesti keskittynyt laitteiden ja konesalipalveluiden myyntiin. Yhtiön strategiaa uusittiin varmistamaan tulevaisuuden kasvu. Strategiassa huomioitiin asiakkaiden tulevaisuuden tarpeet, jotka ovat huomattavasti laajemmat kuin ainoastaan laite -ja konesalipalvelu-hankinnat. **Strategian kulmakiveksi kiteytyi älykäs muutos - Intelligent Transformation.** Älykkäässä muutoksessa yhdistyvät Lenovon älykkäät laitteet, konesalipalvelut sekä algoritmit ja tekoäly. Tämä mahdollistaa sen, että **laitteiden ja älykkään teknologian tuottamaa dataa** pystytään hyödyntämään asiakkaiden liiketoiminnassa.

Strategisesti tärkeän teeman **ei haluttu jäävän ihmisille etäiseksi.** Yhteistyön **tavoitteena oli rakentaa Intelligent Transformationille konkreettinen tarina,** jonka avulla myyjät voivat käydä keskusteluja sujuvasti asiakkaiden kanssa.

"Halusimme auttaa myyntiä ja henkilöstöä ***ymmärtämään yrityksen strategiaa*** *ja toteuttamaan sitä arjessa. Teemasta haluttiin kommunikoida* ***asiakkaille sujuvasti.*** *Emme halunneet mitään päälleliimattuna, vaan tarinan joka sopii asiakastarinoihin ja myynnin normaaliin tekemiseen. Strategiauudistus ei saanut sotkea kenenkään olemassa olevaa työtä, vaan sen täytyi istua osaksi kunkin työntekijän jokapäiväistä tekemistä",* Tainio lisää.

HYVÄ TARINA KITEYTTÄÄ MERKITYKSEN

Tarinatyöstö aloitettiin taustatöillä Trainers' Housen toimesta muun muassa johdon ja myyjien haastatteluilla.

Lopulliset strategiatarinat muotoutuivat Lenovon johdolle järjestetyssä **workshopissa.** Työssä hyödynnettiin taustahaastatteluista saatuja vastauksia. **Tarinoita luotiin lopulta kaksi. Sisäinen muutostarina** henkilöstölle avasi strategiaa ja sen syitä tarkemmin. **Asiakastarinassa** selvennettiin, mitä Lenovon Intelligent Transformation tarkoittaa.

"Johdon workshop oli onnistunut. Tunneskaaloja oli paljon, mutta tämä oli täysin sen arvoista. Koen itse, että ilman kunnon puristusta ja miettimistä ei kannata ryhtyä hommiin ollenkaan. Johtoryhmillä on usein kaikkivoipa kuva itsestään, mutta loppupeleissä on paljon asioita, joita emme osaa. ***Trainers' House laittoi meidät koville.*** *Luomisprosessi pakotti meidät purkamaan strategian selkeiksi palasiksi.* ***Strategia on yhtiössä kaikkien asia.*** *Tästä syystä se tuli kirkastaa ymmärrettävään muotoon. Tässä ei olisi onnistuttu ilman ulkopuolista kumppania",* Tainio toteaa.

USKON, YMMÄRRÄN, HALUAN RYHTYÄ KOKEILEMAAN

Uusi tarina otettiin hyvin vastaan niin myynnissä, kuin asiakkaissakin.

"Myynnin tavoitteena on käynnistää pilotteja, joissa älykästä teknologiaa hyödynnetään asiakkaan omissa kehityshankkeissa. Hämmästyin hieman, kuinka hyvin saimme pilotteja ja testejä käyntiin. Pilotteja käynnistyi ja ***ennen kuin olimme varsinaisesti edes aloittaneet.***

Olin erittäin tyytyväinen siihen, kuinka loogisesti yhteistyön kokonaisuus oli rakennettu yksityiskohtia myöten. Aikataulut olivat selkeitä ja asiat tapahtuivat silloin kun sovittiin. Trainers' Housen tekeminen oli hyvin ***systemaattista ja jämäkkää****, mutta kuitenkin* ***rentoa*** *- huumoria unohtamatta.*

Yhteistyön myötä meille on avautunut uusia arvokkaita yhteistyömahdollisuuksia. Suosittelen Trainers' Housea kumppaniksi muillekin oikein mielelläni. ***En usko, että heitä varsinaisesti tarvitsee suositella.*** *He osaavat kyllä myydä itse itsensä",* Tainio toteaa lopuksi.

Prove

KONKURSSIN KYNNYKSELTÄ KORKEUKSIIN

Tiedätkö tunteen, kun softa tai sovellus ei oikein toimi? Useimpia se ketuttaa kamalasti. Proven työ on metsästää bugit ja pullonkaulat ennen kuin sinä asiakkaana joudut kärsimään niistä. Siksi sanommekin, että ohjelmistotestaus on mielenterveystyötä. Kaikki kehittäjästä käyttäjään ovat onnellisempia, kun softa toimii. Prove on Oulussa ja Helsingissä toimiva, vuonna 2006 perustettu yritys, josta löytyy joukko Suomen kovimpia ohjelmistotestauksen asiantuntijoita.

Ovi sulkeutui äänekkäästi. ***"Joudumme irtisanomaan sopimuksen"***, luki sähköpostin otsikossa.

Firma oli **kriisissä.** Pörssikriisin peräaallossa Prove oli tilanteessa, jossa yhtä ihmistä lukuun ottamatta kenelläkään ei ollut laskutettavaa työtä. Asiakas- ja sopimuskanta olivat sulaneet. Yrityksen perustaja ja toimitusjohtaja teki sen, mihin moni ei pystyisi. Hän halusi antaa yhtiölle mahdollisuuden uudistua ja siirtyi sivuun.

"Olimme niin sanotusti kusessa. Näin insinööristä tuli toimari ihan vahingossa", **Proven toimitusjohtaja Antti Niittyviita** naurahtaa.

Niittyviita aloitti täysin uuden matkan ja päätti tehdä kaikkensa, **jotta yritys selviytyisi.**

"Yrittäjän poikana ajattelin, että jos bisnes pitää pelastaa, täytyy tehdä kaksi asiaa. Ensin jaetaan lomautuslappu ystäville ja sitten otetaan puhelin käteen. ***Kylmäsoittaminen ei ollut helppoa.*** *Puhelut päättyivät hyvin nopeasti. Kylmin, tärisevin käsin soitin* ***47 puhelua****, ennen kuin löytyi ensimmäinen ihminen, joka suostui juttelemaan. Hänelle palvelumme oli ajankohtainen. Menin tapaamaan häntä ja* ***siitä sovittiin kaupat****"*, Niittyviita muistelee.

Insinööri otti Excelin esiin ja totesi, että tätä menoa työn löytäminen 11:lle kaverille edellyttää **517 puhelua.**

"Siinä oli pakko soittaa pää jäässä! Onneksi vasta jälkikäteen selvisi, että ***yritys oli 2 viikon päässä konkurssista.*** *En ollut sillain osannut vielä laskea asiaa, mutta tase oli kuin tuhannen kilon kahvakuula. Sellaisen kanssa on vaikeaa pysyä pinnalla"*, Niittyviita kertoo.

KICK OFF UUDELLE PROVELLE

Kun valtakunnan suurin alihankintaketju mureni vuonna 2012, Prove oli onneksi päässyt jo liikkeelle. Niittyviita oivalsi, **ettei organisaatiolla yksinkertaisesti ollut aikaa kontaktoida kaikkia,** jotka haluttiin asiakkaaksi. Uusasiakashankinnan kumppaneidenkaan tulokset eivät olleet rohkaisevia.

"Lopulta suositusten kautta päädyin tapaamaan Trainers' Housea. Heidän ***usko omaan tuotteeseen tarttui minuunkin.*** *Päätimme kokeilla ja antaa tulosten puhua puolestaan. Trainers' House kuljetti oman myyntiprosessinsa upeasti.* ***Olenkin häikäilemättömästi pöllinyt heidän parhaat kikat*** *omaan käyttöömme. Voin kertoa, että toimii!"*, Niittyviita paljastaa.

Uusasiakashankinnan kokeiluun liitettiin mukaan myös **myyntitiimin valmennus.** Samaan aikaan kun tiimi sai uusia työkaluja työhönsä, yhteydenotot hoidettiin heidän puolestaan. Trainers' House täytti myyntitiimin kalenterit.

"Kulunut vuosikymmen oli raju henkilökohtaisestikin. Ensimmäiset 5 vuotta olivat kivikkoisia ja kahden pienen lapsen isänä ***kävin hyvin lähellä loppuun palamista.*** *Voin huonosti henkisesti ja fyysisesti. Mieleni maisema heijastui liiketoimintaan joka taas heijastui takaisin.* ***Syöksykierre oli valmis.***

Jos minusta olisi ollut kiinni, niin Provea tuskin enää olisi. ***Uskomaton tiimini ja yhteistyö Trainers' Housen kanssa*** *ovat syy siihen, miksi tätä tarinaa saan yhä kertoa"*, Niittyviita avaa.

Antti Niittyviita
Prove

Marko Lehtinen
Trainers' House

Christian Vaarala
Trainers' House

"MIHIN IKINÄ RYHDYT, SUSTA EI OLE SIIHEN YKSIN"

Vuonna 2014 alkoi Niittyviidan **henkilökohtainen eheytyminen** johtajille osoitetun henkilökohtaisen valmennusohjelman orientaatiossa.

"Muistan istuneeni eturivissä. Jari katsoi minua ja totesi, ***"mihin ikinä ryhdyt, susta ei ole siihen yksin, Antti!"****. Loukkaannuin. Olinhan omavoimainen yrittäjätyyppi, joka kuvitteli saavansa kaiken hoidettua yksin.*

Lause kuitenkin kypsyi loitsuksi mieleni maaperässä. Kuukautta myöhemmin hankin yritykselle assistenttipalvelun ja ***siitä alkoi uusi alku.*** *Tämän jälkeen olen oppinut pyytämään apua ja ottamaan sitä vastaan. Pyytäminenhän ei välttämättä ole vaikeaa, vastaanottaminen on.* ***Valmennuksen orientaatiosta lähtiessä tuntui, kuin olisin herännyt unesta,*** *maailmaan oli tullut värit"*, Niittyviita kiittää.

Viimeiset 5 vuotta **Proven tulokset ovat olleet hätkähdyttäviä.**

"Teemme paitsi kannattavaa työtä, ***investoimme uudistumiseen isosti.*** *Myynti toimii ja kalenterit täyttyvät juuri sopivasti tulevaisuuteen.* ***Henkilöstö on nelinkertaistunut 10 vuodessa*** *ja tasekin on noussut konkurssin kynnykseltä* ***lähes miljoonan ylöspäin!*** *Nyt voi taas hengittää vapaasti"*, Niittyviita kommentoi.

VAKUUTTAVAA VALMENNUSTA JA YLIVOIMAISTA YHTEISTYÖTÄ

"Verrattua aiempiin uusasiakashankinnan kumppaneihin, ***erot Trainers' Housen työssä ja tuloksissa ovat kuin yöllä ja päivällä.*** *Yhteistyön aloitus yhteisellä workshopilla ja* ***valmentavalla tulokulmalla*** *varmisti työn tulokset. Olin vaikuttunut. Hyvin mietitty kokonaisuus on ollut ylivoimainen muihin verrattuna.*

Mikään työ ei ole koskaan virheetöntä. Trainers' House on ***nopea ja taitava reagoimaan epäkohtiin ja parantamaan prosessiaan.*** *Tämä ei ole asiakastyössä mielestäni itsestäänselvää. Trainers' Housen kanssa keskustelu ongelmakohdista on mutkatonta.*

Trainers' Housen valmennusosaaminen on ylivoimaista. *Meiltä on osallistunut useita ihmisiä henkilökohtaisiin valmennusohjelmiin ja lähetämme säännöllisesti asiantuntijoita kouluttautumaan. Koen, että myös asiantuntijoiden on arvokasta osallistua myyntiin liittyviin valmennuksiin.*

Havahtumiseni jälkeen uskon, että on hölmöä toivoa parempia tuulia. Täytyy toivoa vahvempaa purjetta. Siksi ***uskon ihmisten valmentamiseen.*** *Osaaminen muuttuu aina uusiksi euroiksi ja se on varmempi vaihtoehto, kuin odottaa, että maailma olisi helpompi.*

En tiedä meneekö tämä ja lukijan näkökulmasta yli, mutta sanon silti! ***Jos haluatte 5 vuoden päästä juhlia näyttävästi, valitkaa kumppaniksi Trainers' House.*** *Mikäli mielitte tasonkorotuksia, ei parane tuijottaa kumppanin hintaa, vaan* ***aikaansaatuja tuloksia****"*, Niittyviita päättää.

Staart
YHTEISTYÖTÄ VUOSIKYMMENELTÄ TOISELLE

Staart on tekoihin pohjautuvasta markkinoinnista palkittu markkinointitoimisto. Yhtiön toimintatapa pohjautuu vahvasti osallistamiseen, eli yhdessä tekemiseen, jolloin arvailulle ja vastakkainasettelulle jää vähemmän tilaa. Käytännössä Staart tekee luovaa ongelmanratkaisua yhdessä asiakkaidensa kanssa.

LIIKEVAIHTO TUPLAANTUNUT

*"Aloitimme yhteistyön **ja vuonna 2012.** Tähän päivään mennessä lähes kaikki **suurimmat asiakkuutemme pääkaupunkiseudulla** ovat alkaneet Trainers' Housen kautta. Yhteistyön alusta liikevaihtomme on tuplaantunut",* Staartin toimitusjohtaja Juha Laitinen aloittaa.

*"Trainers' Housen **systemaattisuus ja myynnillinen mindset** ovat muokanneet meitäkin myynnillisempään suuntaan. Henkilöstö on omaksunut paremmin, mistä on kyse, kun puhutaan myynnistä. Jostain syystä ihmiset mieltävät myynnin usein väärin, kuin se olisi paha sana. Asiantuntijapalvelun myynti tapahtuu kuitenkin **asiakasta palvellen ja heidän haasteitaan ratkoen.** Tämä on ymmärretty meillä hyvin.*

*Meillä on ollut aiemminkin kumppaneita uusasiakashankinnassa. **He eivät kuitenkaan ole läheläkään Trainers' Housen tasoa.** Trainers' Housen tekemisen meininki ja kulttuuri ilahduttavat. Järjestelmällisyys, systemaattisuus ja sovituista asioista kiinnipitäminen ovat heille selvästi **kunnia asia**",* Laitinen kertoo.

"HULLUT PORILAISET" PÄÄKAUPUNKISEUDULLE

*"Uusasiakashankinnan yhteistyön alkaessa elimme laajentumisvaihetta. Olimme muutamaa vuotta aiemmin perustaneet toimipisteen Helsinkiin ja **halusimme vahvistaa jalansijaamme pääkaupunkiseudulla** entistä vauhdikkaammin. Tarvitsimme systematiikkaa ja selkeän prosessin uusasiakashankintaan. **Asiakkuusjohtajien ajankäyttää täytyi priorisoida,** jotta he pääsivät käymään riittävästi uusissa asiakkaissa.*

Kumppania valitessa tutustuimme muihinkin alan toimijoihin. Sain suosituksia yrittäjäkollegoiltani, joilla oli kokemusta työskentelystä Trainers' Housen kanssa.

*Trainers' Housella on **vahva brändi** ja meille syntyi nopeasti mielikuva luotettavasta toimijasta. Tämä oli meille tärkeää, onhan yhteistyössä kuitenkin kyse potentiaalisten asiakkaidemme kontaktoinnin ulkoistamisesta. Olemme pyrkineet valitsemaan kumppanit omien arvojemme mukaan. Uskoimme, että saamme lisäarvoa Trainers' Housen kanssa työskentelystä ja tiesimme, että heillä on **kova myynnin ja markkinoinnin osaaminen**",* Laitinen kommentoi.

TUOTTAVAA JA KANNATTAVAA YHTEISTYÖTÄ

"Trainers' Housen selkeä vahvuus on, että asiakkuuden hoito pysyy hyvin näpeissä koko ajan.

*Peräänkuulutan kumppaneilta sitä, että me keskitymme omaan työhömme ja kun ostamme jotain ulkopuolelta, odotamme proaktiivisuutta. Kumppanin täytyy osata itse **ehdottaa ratkaisuja rohkeasti** ja pitää asiakas ajan tasalla niin, ettei meidän tarvitse itse miettiä mitä tapahtuu. Tässä Trainers' House on onnistunut.*

*Trainers' House on läpi yhteistyömme ollut kiinnostunut siitä, miten he voisivat kumppanina tehdä asioita paremmin. Yhteisissä tapaamisissa **meidän kokemuksemme ja työn tulokset** ovat agendan pääkohtia. On hyvä, ettei asioita tehdä mutu-tuntumalla, vaan kumppani on itse aktiivinen varmistaakseen, että **yhteistyö on tuottavaa ja kannattavaa.***

*Soittotyön laatu ei ole kärsinyt missään vaiheessa esimerkiksi tiimin henkilömuutoksista johtuen. **Isolla toimijalla on hyvin suunnitellut prosessit.** Asiakkaan näkökulmasta mahdolliset muutokset sujuvat saumattomasti ja mutkattomasti",* Laitinen kiittää.

MONIPUOLINEN KUMPPANI

Pitkään jatkunut yhteistyö on sisältänyt uusasiakashankinnan lisäksi muitakin hankkeita. Staartin **myynnille on järjestetty kick offeja** ja johtoa on osallistunut Trainers' Housen henkilökohtaisiin valmennusohjelmiin.

*"Olen itse osallistunut Trainers' Housen **Neuvottele Paremmin** -valmennukseen. Valmennuksesta tarttui hyviä ohjenuoria mukaan. Paljon oli uutta asiaa neuvotteluprosesseista, mutta myös hyviä perussääntöjä, jotka vahvistivat omia ajatuksiani.*

*Suosittelen Trainers' Housea kumppaniksi muillekin ja olen ja suositellutkin. En todellakaan suosittelisi sellaista toimijaa, josta en olisi varma. **Tuskin olisimme jatkaneet yhteistyötä näin pitkään, ellei työ olisi laadukasta ja tuloksellista**",* Laitinen päättää.

Intrum

VOITTAVIA TARJOUKSIA

Eri kokoiset ja tyyppiset yritykset, organisaatiot ja päättäjät turvautuvat Intrumiin, kun kyse on luotonhallinnasta, eli: laskutuksen, muistuttamisen ja perinnän ulkoistamisesta, laskurahoituksesta sekä luottokelpoisuuden ja luottoriskien analysoinnista. Palvelut tehostavat yritysten kassavirtaa sekä auttavat yrityksiä personoimaan ratkaisujaan eri kohderyhmille yksilöllistä maksutietoa hyödyntäen. Asiakkaat luottavat Intrumin kokemukseen ja ammattitaitoon ja erityisesti siihen, että Intrum käsittelee heidän jokaista asiakastaan reilusti, kunnioittaen ja heille parhaita ratkaisuja etsien. Intrum auttaa yrityksiä saamaan maksunsa sekä asiakkaita pääsemään irti veloistaan. Kun raha kiertää tehokkaasti, siitä hyötyy koko yhteiskunta.

Olli Lätti
Trainers' House

Juba Pihlajamäki
Intrum

Juba Iskala
Intrum

Anne Koivuniemi
Intrum

Heidi Kurki
Intrum

Leena Rindell
Intrum

LISÄÄ KAUPALLISUUTTA TARJOUKSIIN

"Vuoden 2019 ***myyntitavoite ylittyi yli 50 %:lla.*** *Tähän on vaikuttanut meillä moni asia, mutta myös yhteistyö Trainers' Housen kanssa on ollut omalta osaltaan vauhdittamassa myynnin kasvua"*, **Intrumin myynti- ja markkinointijohtaja Juha Iskala** aloittaa.

Intrum on Euroopan johtava luottotieto- ja perintäpalveluiden, laskutuksen ja reskontran, laskurahoituksen ja arvonlisäveropalveluiden tuottaja.

"Meidät tunnetaan perinteisesti perintätoimistona, mutta repertuaariimme kuuluu paljon muitakin palveluita, joista asiakas hyötyy, kuten lasku- ja reskontrapalvelut sekä maksutietojen analysointiin liittyvät palvelut. Perintään liittyvät tarjoukset ovat hyvin teknisiä ja myyntimme osaa tuottaa näitä menestyksekkäästi. Tunnistimme kuitenkin, että sama tyyli ei toiminut muiden palveluidemme tarjouksissa. ***Halusimme tarjouksistamme entistä kaupallisempia*** *ja tähän työhön valitsimme kumppaniksemme Trainers' Housen"*, Iskala jatkaa.

VOITETTUJEN JA HÄVITTYJEN TARJOUSTEN ANALYYSI JA UUSI TAPA RAKENTAA TARJOUKSIA

Trainers' House ja Intrum ovat tehneet yhteistyötä myynnin tuottavuuden parantamiseksi **jo vuodesta 2010**. Tarjousten osalta yhteistyön käynnisti tarve päivittää vuosien aikana teknisiksi muovaantuneet tarjoukset kaupallisempaan ja palveluiden osalta informatiivisempaan suuntaan.

Intrumin myynti muodostuu puhelimitse tehtävästä **telemyynnistä**, kasvotusten tapahtuvasta **kenttämyynnistä** sekä nykyasiakkaiden **lisämyynnistä.** Tarjousten parantamiseen keskityttiin erityisesti kenttämyynnin ja lisämyynnin osalta. Myös telemyynnin myyntipuheluiden laatu varmistettiin.

Työ voittavien tarjousten tuottamiseksi aloitettiin kattavilla taustatöillä. Trainers' House perehtyi Intrumin nykyisiin tarjouksiin ja toteutti **won/lost-analyysejä** voitetuista ja hävitystä tarjouksista. Trainers' Housen **muutostukitiimi** haastatteli Intrumin asiakkaita selvittääkseen, kuinka myyjät esimerkiksi ymmärsivät asiakkaiden liiketoiminnan tarpeita. Oliko myyjän esittämä ratkaisu ja ylipäätään lähestymistapa asiakkaalle sopiva? Oliko tarjous itsessään selkeä ja ymmärrettävä?

"Won/lost -analyysit olivat paitsi silmiä avaavaa tarjousten kannalta, myös ***arvokasta palautetta myynnillemme"***, Iskala lisää.

Analyysin ja havaintojen pohjalta parannettiin Intrumin tarjoustyöskentelyä sekä tapaa esitellä tarjous asiakkaalle. Huomiota kiinnitettiin juurikin **tarjouksen rakenteeseen sekä esittelyyn.**

PAREMPIA TARJOUKSIA JA MYYNNIN ONNISTUMISIA

Intrumin myyntijohdolla oli merkittävä rooli tavoitteiden saavuttamisessa ja yhteistyön onnistumisessa. Trainers' House **tuki ja sparrasi myyntijohtoa** ja sopi askelmerkit uudistetun tarjousmallin käyttämiseksi.

"Uudistetut tarjoukset ovat aikaisempia selkeämpiä. Asiakkaat ymmärtävät nyt paremmin, mitä tarjotut ratkaisut tarkoittavat kaupallisesti heidän näkökulmastaan. Tarjouksen tiivistelmä on hyvä väline, mikäli asiakas haluaa esitellä tarjousta eteenpäin omassa organisaatiossaan.

Olemme olleet tyytyväisiä Trainers' Housen kanssa tehtyyn yhteistyöhön. Valmentajan ***asenne ja kokemus myynnin kehittämisessä on ollut erinomainen.*** *Myyntitulokset euroina sekä tarjousten success rate ovat parantuneet kiristyneestä markkinatilanteesta huolimatta. Lisäksi selkeämmät tarjoukset ovat* ***helpottaneet myyjien työtä ja nopeuttaneet myyntiprosessia"***, Iskala kiittää lopuksi.

Janne Kolehmainen
Trainers' House

Raija Gynther
Trainers' House

TULEVAISUUDEN TYÖPAIKKANA
TRAINERS' HOUSE

Toimeksiannoissamme tuemme asiakkaidemme muutosta.

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

Tavoittelemme työntekijöidemme työmarkkina-arvon kasvua. Haastamme itsemme ja asiakkaamme parempiin suorituksiin ihmisinä, ammattilaisina ja yrityksinä.

MUUTOSKONSULTIT

Muutoskonsultit ovat huippuammattilaisia muutosten nopeuttamisessa ja varmistamisessa. Työssään muutoskonsultti myy, johtaa ja toteuttaa muutoshankkeita. Muutoskonsultit työskentelevät asiakkaidemme strategian ytimessä.

MUUTOSPROJEKTIPÄÄLLIKÖT

Muutosprojektipäälliköt johtavat asiakkaidemme muutoshankkeita ja vievät yhteistyötä systemaattisesti kohti tavoitteita. Muutosprojektipäällikkö takaa ammattitaidollaan asiakkaalle hallinnan ja turvan tunteen läpi muutoshankkeen - tunnelmaa unohtamatta.

MARKKINOIJAT

Markkinoijamme osallistuvat Trainers' House Growth Academy työ- ja valmennusohjelmaan. He sopivat vuodessa noin 30 000 asiakastapaamista asiakkaillemme, toteuttavat asiakashaastatteluita sekä osallistuvat asiakkaidemme myynti- ja markkinointitilaisuuksiin. Trainers' Housen muutostukitiimin markkinoijat työskentelevät osana asiakkaidemme strategisten hankkeiden läpivientiä.

Laatu on prioriteettimme, sillä jokainen puhelinkeskustelu on aina bränditeko.

LIIKETOIMINNAN TUKI

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

TRAINEE-OHJELMA

Vuonna 2019 järjestimme traineeohjelman kahdesti. Trainee-ohjelman tavoitteena on kasvattaa tulevaisuuden huippuja muutoskonsultin ja muutosprojektipäällikön tehtäviin. Ohjelma koostuu intensiivisestä valmennuksesta sekä työssä oppimisesta. Jatkamme vuoteen 2020 traineeohjelmalla, joka on järjestyksessään jo kymmenes.

TYÖYHTEISÖMME

Työmme keskiössä on paremman tulevaisuuden rakentaminen asiakkaillemme todennettavien tulosten kautta.

Uskomme, että huipputuloksiin päästään tuloksellisuuden lisäksi poikkeuksellisen hyvällä yhteispelillä.

Teemme töitä tiiviisti tiimeissä. Työyhteisömme on asiakaskeskeinen ja tulosorientoitunut. Tämä koskee jokaista työntekijäämme.

Kuva: Matilda Launiala © 2019

MAAILMANLUOKAN HENKILÖSTÖ

Visiomme on olla maailmanluokan muutosyhtiö. Ihmisemme ovat alansa parhaita asiantuntijoita. Heitä yhdistää intohimo auttaa asiakasta onnistumaan muutoksen läpiviennissä ja tulosten saavuttamisessa.

Huolehdimme paitsi asiakkaan ammattitaidon kasvusta, myös oman henkilöstön jatkuvasta kehityksestä. Valmennamme systemaattisesti ja tavoitteellisesti ihmisiämme. Jatkuva kasvu ammattilaisena ja ihmisenä on vahvasti läsnä kulttuurissamme. Jokaisella työntekijällämme on esimiehen kanssa yhdessä rakennettu henkilökohtainen oppimispolku ja tavoitteet. Oppimista tuetaan sekä modernein digitaalisin keinoin, että valmentautumalla ajankohtaisista teemoista yksin ja yhdessä.

Ihmiskeskeinen kulttuurimme näyttäytyy myös yhteisenä ajanviettona urheillen ja juhlien työajan ulkopuolella.

Vuoden 2019 lopussa palveluksessamme oli kokopäiväiseksi muutettuna 168 henkilöä.

Vuonna 2019 tytäryhtiömme Ignis työllisti 130 opiskelijaa ja vastavalmistunutta Helsingissä, Oulussa, Turussa ja Espanjan Torreviejassa.

TRAINERS' HOUSE GROWTH ACADEMY

Noora Vainio
Trainers' House

Jari Sarasvuo
Trainers' House

Tytäryhtiömme Ignis Oy:n voimavarana ovat innostuneet ja kunnianhimoiset markkinoijat. Ignis työllistää tällä hetkellä noin 130 opiskelijaa ja vastavalmistunutta.

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

Trainers' House Growth Academy on vuoden mittainen työ- ja valmennusohjelma, joka on suunnattu opiskelijoille ja vastavalmistuneille. Growth Academyllä on jo yli **800 alumnia.**

Akatemian osallistujat työskentelevät markkinoijan tehtävissä Helsingissä, Oulussa, Turussa ja Espanjan Torreviejassa. Markkinoijien tehtäviin kuuluu tapaamisten sopimista, asiakashaastatteluiden toteuttamista, prospektointia, mystery shoppingia sekä osallistumista asiakkaidemme markkinointi- ja myyntitilaisuuksiin, kuten messuille.

Growth Academyn valmennuksissa syvennytään liike-elämän käytäntöihin ja ajatteluun. Valmennuskokonaisuus rakentuu digitaalisista sisällöistä sekä käytännön valmennuksista.

TRAINERS' HOUSE GROWTH ACADEMY **VALMENNUSTEEMOJA**

- VAIKUTTAMINEN
- AMMATTILAISEN TYÖTAIDOT
- STRATEGIA JA JOHTAMINEN
- AMMATTILAISEN AJATTELUTAVAT
- MYYNNIN KORKEAJÄNNITYS
- ELÄMÄN TARKOITUS
- VOITTAMISEN PSYKOLOGIA JA BIOLOGIA
- YRITYKSEN ARVON KASVATTAMINEN
- MUUTOKSEN JOHTAMINEN

TYYTYVÄISET ALUMNIT

"Aloitin Trainers' Housella toukokuussa 2016, kun Trainers' House avasi uuden toimipisteen Ouluun. Aloitin Oulussa markkinoijana ja olin mukana eri alan asiakasprojekteissa. Noin puolen vuoden jälkeen johdin itse asiaskasprojekteja sekä soittotiimejä. Syyskuussa 2017 aloitin Oulun toimistomme operatiivisena päällikkönä yhdessä työparini kanssa. Elokuussa 2018 sain tämän lisäksi rekrytointiprosessimme vastuulleni. Työskentely Trainers' Housella sekä Trainers' House Growth Academy työ- ja valmennusohjelma ovat auttaneet minua löytämään kiinnostuksenkohteeni työelämässä sekä kasvattaneet minua ihmisenä ja ammattilaisena lyhyessä ajassa. Matkalta on tarttunut mukaan myös tärkeitä ystäviä, joiden kanssa nautimme yhteisestä arjesta ja olemme toistemme tukena ammatillisella kasvun polulla."

Miia Pieniniemi,
Operations & Recruiting Manager,
Trainers' House, Ignis

"Työskentelin Trainers' Housen Oulun toimistolla 2017-2019. Aloitin työt Oulussa markkinoijana edistäen yritysasiakkaidemme uusasiakashankintaa, eli pääosin sovin tapaamisia puhelimitse asiakkaillemme. Noin vuoden markkinoijan tehtävien jälkeen tein projektipäällikön työtehtäviä useissa eri projekteissa. Nykyään työskentelen myyntipäällikkönä Myynninmaailmalla. Huomasin jo nykyiseen tehtävääni hakiessani työhaastattelussa, että Trainers' Housella opittujen asioiden kautta osasin helposti vastata haastattelussa esitettyihin kysymyksiin. Trainers' House Growth Academyn kautta olin oppinut ja sisäistänyt, miten "bisnestä" puhutaan. Liiketoiminnallisen ymmärryksen lisääminen Trainers' House Growth Academyssä opittujen asioiden kautta on ollut arvokasta ja lisännyt itsevarmuuttani myynnin ja markkinoinnin ammattilaisena."

Antti Raappana,
Myyntipäällikkö
Myynninmaailma Oy

HALLINTO-
JA OHJAUSJÄRJESTELMÄ

Trainers' House Oyj on Suomessa rekisteröity ja Helsingissä kotipaikkaansa pitävä julkinen osakeyhtiö. Yhtiö noudattaa kulloinkin voimassa olevaa Arvopaperimarkkinayhdistys ry:n hyväksymää Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodia mahdollisilla poikkeuksilla. Koodi on kokonaisuudessaan saatavilla internet-osoitteesta www.cgfinland.fi. Vuonna 2019 yhtiö noudatti 1.1.2016 voimaan tullutta koodia.

Hallituksen monimuotoisuus mahdollistaa erilaisten näkökulmien tuomisen päätöksentekoon sekä hallituksen laadukkaan toiminnan ja edistää johdon tehokasta valvontaa. Trainers' House pyrkii siihen, että hallitus koostuu vastuullisista ja ammattitaitoisista henkilöistä, jotka edustavat erilaisia ammatti- ja koulutustaustoja, monipuolista kokemusta erilaisista markkinoista ja liiketoiminta-alueista sekä molempia sukupuolia. Lisäksi yhtiön näkökulmasta on tärkeää, että hallituksessa on edustettuna osaamista yhtiön toiminnan ja kehityksen kannalta keskeisistä alueista, kuten valmennustoiminnasta, digitalisaatiosta ja viestinnästä. Päätös hallituksen jäsenten valinnasta tehdään aina yhtiökokouksessa. Yhtiö on edistänyt hallituksen monimuotoisuutta valitsemalla jäsenikseen kahta sukupuolta olevia jäseniä, joiden tausta täyttää edellä mainitut vaatimukset yksilöittäisillä osaamisalueilla.

Konsernin johtamista ohjaavat Suomen lait ja yhtiöjärjestys, joiden mukaisesti valvonta ja hallinto on jaettu yhtiökokouksen, hallituksen ja toimitusjohtajan kesken. Trainers' House -konsernin ylintä päätösvaltaa käyttävät hallintoelimet ovat emoyhtiö Trainers' House Oyj:n yhtiökokous ja hallitus sekä toimitusjohtaja. Yhtiökokouksessa osakkeenomistajat vahvistavat vuosittain yhtiön tilinpäätöksen, päättävät voitonjaosta sekä hallituksen jäsenten ja tilintarkastajan valitsemisesta ja näiden palkkioista. Trainers' House Oyj:n yhtiökokouksen kutsuu koolle hallitus.

LÄHIPIIRILIIKETOIMET

Hallinnointikoodin mukaisesti yhtiö valvoo ja arvioi jatkuvasti lähipiiriliiketoimia varmistaakseen, että mahdolliset eturistiriidat huomioidaan asianmukaisella tavalla päätöksenteossa. Hallitus tekee kaikki olennaiset päätökset lähipiiritransaktioiden osalta ja kaikki lähipiiritransaktiot tehdään tavanomaisin markkinaehdoin. Päätöksenteossa huomioidaan kaikki esteellisyyskysymykset voimassaolevan lainsäädännön mukaisesti. Hallituksen riippumattomat ja esteettömät jäsenet seuraavat aktiivisesti lähipiiritransaktioita yhdessä talousjohtajan kanssa, joka valvoo lähipiiritapahtumia yhtiön raportointivaatimusten ja -käytäntöjen mukaisesti. Lähipiiriläinen ei osallistu sellaisten liiketoimien osalta päätöksentekoon, jotka koskevat suoraan häntä itseään tai liiketoimia kolmannen osapuolen kanssa tilanteissa, joissa hänellä on merkittävä intressi. Lähipiiriliiketoimet on eritelty tilinpäätöksen liitetiedoissa 30.

YHTIÖKOKOUS

Osakkeenomistajat käyttävät yhtiökokouksessa päätösvaltaansa yhtiön asioissa.

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

Yhtiökokous valitsee Trainers' Housen hallituksen ja tilintarkastajat, päättää näiden palkkioista ja myöntää yhtiön johdolle vastuuvapauden. Yhtiökokouksessa käsiteltävät asiat ja osakkaiden osallistumisoikeus määritellään osakeyhtiölaissa, Trainers' Housen yhtiöjärjestyksessä ja yhtiökokouskutsussa. Hallitus kutsuu koolle ylimääräisen yhtiökokouksen, kun katsoo siihen olevan aihetta tai kun laki sitä edellyttää.

Trainers' House Oyj:n varsinainen yhtiökokous vuonna 2019 pidettiin 27.3.2019.

Yhtiökokous vahvisti yhtiön tilinpäätöksen vuodelta 2018 ja myönsi hallituksen jäsenille ja toimitusjohtajalle vastuuvapauden.

Trainers' House Oyj:n ylimääräinen yhtiökokous pidettiin 27.6.2019. Ylimääräinen yhtiökokous päätti, että yhtiön osakkeiden lukumäärää vähennetään osakepääomaa alentamatta osakeyhtiölain 15 luvun 9 §:n mukaisessa menettelyssä siten, että jokaiset viisi osaketta yhdistetään yhdeksi osakkeeksi. Lisäksi ylimääräinen yhtiökokous valtuutti hallituksen päättämään harkintansa mukaan osingonjaosta siten, että valtuutuksen perusteella jaettavan osingon määrä on yhteensä enintään 250 tuhatta euroa. Valtuutus oli voimassa seuraavan varsinaisen yhtiökokouksen alkuun asti. Hallitus päätti valtuutuksen mukaisesti vuoden 2019 lopussa jakaa osinkoa 0,01 euroa osaketta kohti, yhteensä 214 714,12 euroa.

JOHTAMINEN
JA TOIMITUSJOHTAJA

Trainers' House Oyj:n toimitusjohtaja on Arto Heimonen. Hän omisti 31.12.2019 405.100 kpl Trainers' House Oyj:n osakkeita (31.12.2018 2.025.500 kpl *), joka vastaa 1,9 % yhtiön koko osakemäärästä (1,9 %). Toimitusjohtajan irtisanomisaika on kuusi kuukautta.

Jari Sarasvuo ja hänen määräysvaltayhtiönsä Causa Prima Oy omistivat 31.12.2019 7.927.621 kpl (31.12.2018 39.638.111 kpl *) Trainers' House Oyj:n osakkeita, joka vastaa 36,9 % (37,1 %) yhtiön koko osakemäärästä. Prosenttiosuuden muutos johtuu yhtiön osakkeiden lukumäärän muutoksesta. Jari Sarasvuo tai Causa Prima Oy eivät ole vuonna 2019 tehneet kauppoja Trainers' Housen osakkeilla.

Finanssivalvonta myönsi 10.6.2015 Jari Sarasvuolle ja Causa Prima Oy:lle saneerausohjelmaehdotuksessa tarkoitetun 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 2018 tai 2019 aikana vakuutusmaksuja, kuten ei myöskään Yritysoptimin eläkevakuutuksesta. Vakuutuksista ei ole aiheutunut kulua. Eläkeaika kaikki vakuutukset mukaan lukien alkaa 1.7.2020 ja päättyy 30.6.2045. Vakuutuksiin liittyy myös henkivakuutus.

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

*Vuoden 2018 osakemäärää ei ole muutettu reverse splitin jälkeiseen vertailukelpoiseen muotoon.

TOIMITUSJOHTAJA

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

Toimitusjohtaja vastaa strategian suunnittelusta, toteutuksesta ja sen mukaisista investoinneista sekä siitä, että kirjanpito on lainmukainen ja varainhoito luotettavasti järjestetty. Hänen vastuullaan ovat myös kirjanpidon, laskennan ja raportoinnin järjestäminen. Toimitusjohtaja valvoo johtotason henkilöitä koskevia päätöksiä ja tärkeitä operatiivisia päätöksiä. Hän valvoo myös, että konsernin tytäryhtiöissä toimitaan emoyhtiön etujen mukaisesti ja toteutetaan konsernin strategiaa.

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 lainmukainen. Toimitusjohtajalla ei ole lakisääteisen TyEL:n ylittäviä eläke-etuja.

JOHTORYHMÄ

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 JÄSENET

Operatiivisesta liiketoiminnasta huolehtii toimitusjohtaja johtoryhmän avulla. Johtoryhmä valmistelee ja tekee päätöksiä toimitusjohtajan päätösvaltaan kuuluvissa asioissa. Vuoden 2019 lopussa johtoryhmään kuuluivat toimitusjohtaja sekä talousjohtaja.

Toimitusjohtajan tehtävät on kerrottu sivulla 61 osiossa "Toimitusjohtaja".

Johtoryhmässä talousjohtaja huolehtii talouden ja hallinnon järjestämisestä. Lisäksi talousjohtaja vastaa tytäryhtiön Ignis Oy:n liiketoiminnasta.

Johtoryhmän jäsenet työskentelevät toimitusjohtajan alaisuudessa.

Toimitusjohtajana on vuodesta 2013 alkaen toiminut Arto Heimonen. Talousjohtajana on toiminut vuodesta 2014 alkaen Saku Keskitalo.

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 405.100 kpl

SAKU KESKITALO

Talousjohtaja

Syntymävuosi: 1975
Koulutus: KTM

Omistukset yhtiössä
Osakkeet 0 kpl

JOHTORYHMÄN PALKKAUS JA PALKITSEMINEN

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

Konsernin johtoryhmään kuuluivat vuoden 2019 lopussa toimitusjohtaja sekä talousjohtaja. Lisäksi yhtiön varatoimitusjohtaja oli johtoryhmän jäsen 5.6.2019 asti.

TILINTARKASTUS

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

Vuoden 2019 varsinainen yhtiökokous valitsi tilintarkastajaksi KHT-yhteisö Ernst & Young Oy:n. Päävastuullisena tilintarkastajana toimii KHT Mikko Rytilahti.

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 kohtuullisen laskun mukaan.

Vuonna 2019 Trainers' House konsernin tilintarkastajille maksettiin tilintarkastuksesta 56 824 euroa ja muista palveluista 6 388 euroa.

JOHDON TYÖSUHDE-ETUUDET	2019	2018
Konsernin johtoryhmä		
Palkat ja muut lyhytaikaiset työsuhde-etuudet	425 562,42	452 253,24
Toimitusjohtaja Arto Heimonen	174 240,00	174 240,00
Hallituksen jäsenet		
Aktan Aarne	42 000,00	42 000,00
Hyökyvaara Jarmo	18 000,00	18 000,00
Ignatius Nina	18 000,00	18 000,00
Sarasvuo Jari	18 000,00	18 000,00

HALLITUS

Hallituksen tehtävät ja vastuu määräytyvät 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 keskuudestaan puheenjohtajan. Toimikaudella 2019–2020 jäseniä oli neljä.

Vuodesta 2007 hallituksen puheenjohtajana on toiminut Aarne Aktan. Hallitustyöskentely järjestetään kulloinkin voimassa olevan hallituksen työjärjestyksen mukaisesti. Hallituksen jäsenet ja osakeomistukset yhtiössä esitellään sivulla 65.

KOKOUKSET

Hallitus kokoontui 11 kertaa vuonna 2019. Jäsenten läsnäoloprosentti hallituksen kokouksissa oli 100.

HALLITUKSEN PALKKIOT

Vuoden 2019 varsinainen yhtiökokous päätti hallituksen puheenjohtajan palkkioksi 3 500 euroa kuukaudessa ja hallituksen jäsenten palkkioksi 1 500 euroa kuukaudessa. Erillistä kokouspalkkiota ei makseta.

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 toimisuhteen ehdot,
- vahvistaa strategian ja vuosibudjetin sekä seuraa näiden toteutumista,
- käsittelee ja hyväksyy osavuosikatsaukset ja tilinpäätöksen,
- käsittelee ja hyväksyy hallituksen nimissä julkistettavat pörssitiedotteet,
- hyväksyy merkittävät yrityskaupat sekä investoinnit sekä muut erityisen merkittävät päätökset,
- hyväksyy osingonjakopolitiikan ja tekee yhtiökokoukselle ehdotuksen osingon jakamisesta,
- seuraa sisäisen valvonnan, sisäisen tarkastuksen ja riskienhallinnan toteuttamista,
- käsittelee kaikki sopimukset ja liiketaloudelliset tapahtumat yhtiön johtoryhmän, heidän lähipiirinsä ja määräysvaltayhtiöiden kanssa,
- käsittelee muut asiat, jotka hallituksen puheenjohtaja ja toimitusjohtaja ovat sopineet otettavaksi hallituksen käsittelyyn tai jotka muutoin kuuluvat hallituksen päätösvaltaan osakeyhtiölain, muiden lakien, yhtiöjärjestyksen tai muiden mahdollisten säännösten perusteella. Työjärjestyksessä määritellään lisäksi tarkemmin muun muassa hallituksen puheenjohtajan tehtävät, hallituksen jäsenten perehdyttäminen, riippumattomuus ja hallituksen toiminnan arviointi sekä hallituksen kokousten järjestäminen.

JARI SARASVUO

Hallituksen jäsen vuodesta 2007

Syntymävuosi: 1965
Koulutus: Kauppatieteiden ylioppilas

Päätoimi:

Trainers' House Oyj
Yrittäjä, markkinointijohtaja

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 7 927 621 kpl

Jari Sarasvuo ei ole hallinnointikoodin tarkoittamalla tavalla riippumaton yhtiöstä eikä sen merkittävistä osakkeenomistajista, koska hän vastaa yhtiön operatiivisesta markkinoinnista ja omistaa 36,9 % Trainers' House Oyj:n osakkeista.

AARNE AKTAN

Hallituksen puheenjohtaja, hallituksen jäsen vuodesta 2006

Syntymävuosi: 1973
Koulutus: KTK

Keskeinen työkokemus

Synlab Oy
Toimitusjohtaja, 2019-

Pihlajalinna Oy
Toimitusjohtaja, 2016-2017

Talentum Oyj
Toimitusjohtaja, 2011–2016

Quartal Oy
Toimitusjohtaja, 1998–2011

Kauppamainos Bozell Oy
Yhteyspäällikkö, 1997-1998

Muut keskeiset luottamustoimet

Smartum Oy
Hallituksen puheenjohtaja, 2019-

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 605 200 kpl

Hallituksen jäsen on riippumaton yhtiöstä ja merkittävistä osakkeenomistajista.

NINA IGNATIUS

Hallituksen jäsen vuodesta 2017

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

Päätoimi:

Beibamboo Oy
Toimitusjohtaja, perustaja

Keskeinen työkokemus

TBWA\TANGO
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

Netcycler
Hallituksen jäsen, 2011-2014

Omistukset yhtiössä
Ei omistuksia

Hallituksen jäsen on riippumaton yhtiöstä ja merkittävistä osakkeenomistajista.

JARMO HYÖKYVAARA

Hallituksen jäsen vuodesta 2011

Syntymävuosi: 1965
Koulutus: MBA

Keskeinen työkokemus

Smartum Oy
Hallituksen puheenjohtaja, 2013-2018
Hallituksen jäsen, 1995-2009, 2011-2012
Toimitusjohtaja, 2003–2007

The Orange Company Oy
Hallituksen puheenjohtaja, 2013-

Muut keskeiset luottamustoimet

Maria 01
Hallituksen jäsen, 2016-

Helsingin Uusyrityskeskus
Hallituksen puheenjohtaja, 2016–2019
Hallituksen jäsen, 2015

Omistukset yhtiössä
Määräysvaltayhtiön kautta; osakkeet 120 000 kpl

Hallituksen jäsen on riippumaton yhtiöstä ja merkittävistä osakkeenomistajista.

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 lainmukainen 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 kirjanpito- ja valvontamekanismit. Talousjohtaja huolehtii kirjanpidon ja raportoinnin käytänteiden toteuttamisesta. 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 toimintoa, joka arvioisi ja testaisi yhtiön sisäisen valvonnan menettelyjä ja prosesseja. Yhtiön hallitus harkitsee vuosittain sisäisen tarkastuksen toiminnon perustamista tai näiden palvelujen ostamista yhtiön ulkopuolelta. Lisäksi sisäisen tarkastuksen tarpeesta keskustellaan säännöllisesti yhtiön tilintarkastajien kanssa. Hallituksen näkemyksen mukaan yhtiön toimintojen laajuus ei ole yhtiön nykytilassa antanut aihetta sisäisen tarkastuksen toiminnon perustamiseen. Tärkeimmät näkemykseen vaikuttavat tekijät ovat konsernin toiminnan harjoittaminen pääasiassa yhdeltä paikkakunnalta, pääkonttorista, käsin ja pääasiallisesti kotimaassa.

Sisäisen tarkastuksen toiminnasta yhtiössä vastaa toimitusjohtaja yhdessä talousjohtajan kanssa osana sisäistä valvontaa.

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 2018 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 sisäpiiriluetteloa henkilöistä, joilla on sisäpiiritietoa. Yhtiön työntekijät ja palveluntarjoajat, joilla on pääsy tiettyyn sisäpiiritietoon, merkitään sisäpiiriluettelon hankekohtaiseen osioon. Hankekohtaisen sisäpiiriluettelon 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 sisäpiiriluetteloon. Päätöksen hankekohtaisen sisäpiiriluettelon päättämisestä tekee toimitus- tai talousjohtaja. Kyseiseen luetteloon merkityille henkilöille ilmoitetaan sähköpostitse hankekohtaisen sisäpiiriluettelon 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 suojautumaan kattavilla vakuutussopimuksilla. Näitä ovat esimerkiksi lakisääteiset vakuutukset, vastuu- ja omaisuusvakuutukset ja oikeusturvavakuutukset. Vakuutusten kattavuus, vakuutusarvot ja omavastuut tarkistetaan vuosittain yhdessä vakuutusyhtiön kanssa.

Johtoryhmä raportoi hallitukselle kuukausittain keskeiset liiketoimintaan liittyvät riskit ja tarpeen mukaan riskien hallitsemiseen liittyvät toimenpiteet.

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

RAPORTOINTI- JA OHJAUSJÄRJESTELMÄT

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

Liiketoiminnan tavoitteiden toteutumista ja konsernin taloudellista kehitystä seurataan kuukausittain konsernin ohjausjärjestelmän avulla. Olennaisena osana ohjausjärjestelmää toteumatiedot ja ajantasaiset ennusteet käydään läpi kuukausittain konsernin johtoryhmässä. Ohjausjärjestelmä sisältää muun muassa kattavan myynnin raportoinnin, tuloslaskelman, rullaavan liikevaihto- ja tulosennusteen sekä toiminnalle tärkeitä tunnuslukuja.

MARKKINA- JA LIIKETOIMINTARISKIT

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

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

RAHOITUSRISKIT

Trainers' Housen rahoitusriskien hallinnan tavoitteena on turvata oman ja vieraan pääoman ehtoisen rahoituksen saatavuus 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 riittävillä kassavaroilla 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 houkutella 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. Sopimuksiin ja immateriaalioikeuksiin liittyvien riskien hallitsemiseksi yhtiössä on sisäinen sopimusmenettelyohjeistus. Yhtiön käsityksen mukaan sopimusriskit eivät poikkea tavanomaisesta.

SIJOITTAJILLE

KALENTERI 2020

Aikaisemmasta käytännöstä poiketen yhtiö raportoi vuoden 2020 tuloskehityksestä puolivuosikatsauksen elokuussa ja tilinpäätöstiedotteen seuraavan vuoden helmi-maaliskuussa. Näin ollen yhtiö luopuu Q1- ja Q3-osavuosikatsauksista. Yhtiö arvioi, että vuoden 2020 raportointiaikataulu antaa markkinoille riittävän käsityksen yhtiön kehityksestä.

Varsinainen yhtiökokous pidetään 25.3.2020.

Vuoden 2020 tulosjulkistukset julkaistaan seuraavasti:

3.3.2020 klo 8:30
Tilinpäätöstiedote vuodelta 2019

1.8.2020 klo 8:30
Puolivuosikatsaus ajanjaksolta 1.1.-30.6.2020

HALLITUKSEN ESITYS OSINGONJAOSTA

Hallitus ehdottaa 25. maaliskuuta 2020 kokoontuvalle yhtiökokoukselle, että yhtiö maksaa osinkoa 0,01 euroa kutakin yhtiön osaketta kohden. Osinko maksetaan osakkeenomistajalle, joka on osingonmaksun täsmäytyspäivänä 27.3.2020 merkittynä yhtiön osakasluetteloon. Hallitus ehdottaa, että osinko maksetaan 3.4.2020.

YHTEYSTIEDOT

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

Trainers' House Oyj
Tammasaarenlaituri 3
00180 Helsinki

Vastaava tuottaja, Päätoimittaja: **Elina Yli-Kyyny**

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

Tiimi: **Saku Keskitalo, Iiris Nummila, Jari Sarasvuo**

"Aut viam inveniam aut faciam"

Copyright © 2020 Trainers' House

100% RECYCLED MATERIAL