

lempi

Lempi kodinhoito Oy

Toimitusjohtaja Leena Meri 30.1.2025

Leena Meri

-  Kotisiivousalan ammattilainen yli 25 vuoden kokemuksella
-  Lempi Kodinhoito Oy:n toimitusjohtaja
-  Intohimona kehittää siivousalaa vastuullisemmaksi, arvostetummaksi ja teknologisesti kehittyneemmäksi



Lempi Kodinhoito Oy

Siivouksen mielenrauhaa vuodesta 1998

Lempi on olemassa, jotta asiakkaiden arki on helpompaa ja aikaa jää tärkeille asioille

Haluamme luoda siivousalan lempityöpaikan, joka panostaa työntekijöiden hyvinvointiin sekä laadukkaaseen siivoustyöhön ja parhaaseen asiakaskokemukseen

Yhdessä teemme siivouspäivästä lempipäivän niin asiakkaillemme kuin meidän omalle työporukalle



Lempin historiaa

Lempin historian juuret: nykyinen CEO Leena Meri aloittaa kotisiivousalalla.

Prosesseja kehitetään ja vastuullisuus otetaan teemana keskiöön. Lempi Academy-koulutus alustaan käyttöön.

Lempi laskee ensimmäisen kerran hiilijalanjälkensä. Siskoset-yrityksen liiketoiminta siirtyy Lempille, toimialue laajenee Nokialle.

1999

2021

2022

2023

2024

Saari Partners ostaa kotisiivousliiketoiminnan Stellalta ja Lempi Kodinhoidon brändi syntyy.

Lempi laajenee Hämeenlinnaan ja Lahden alueella toiminta-alue laajenee. Koronan rasittamien vuosien jälkeen ensimmäinen kokonainen vuosi – liikevaihto kasvaa yli 20 %.



Lempi lyhyesti

Toimimme seitsemällä eri alueella; Uusimaa, Pirkanmaa, Turku, Kuopio, Oulu, Hämeenlinna ja Lahti.

Palveluihimme kuuluvat kotisiivouksen eri työt ja liittyvät lisäpalvelut, yritys siivoukset, porrassiivoukset ja muuttosiivoukset.

200 000
siivoustuntia

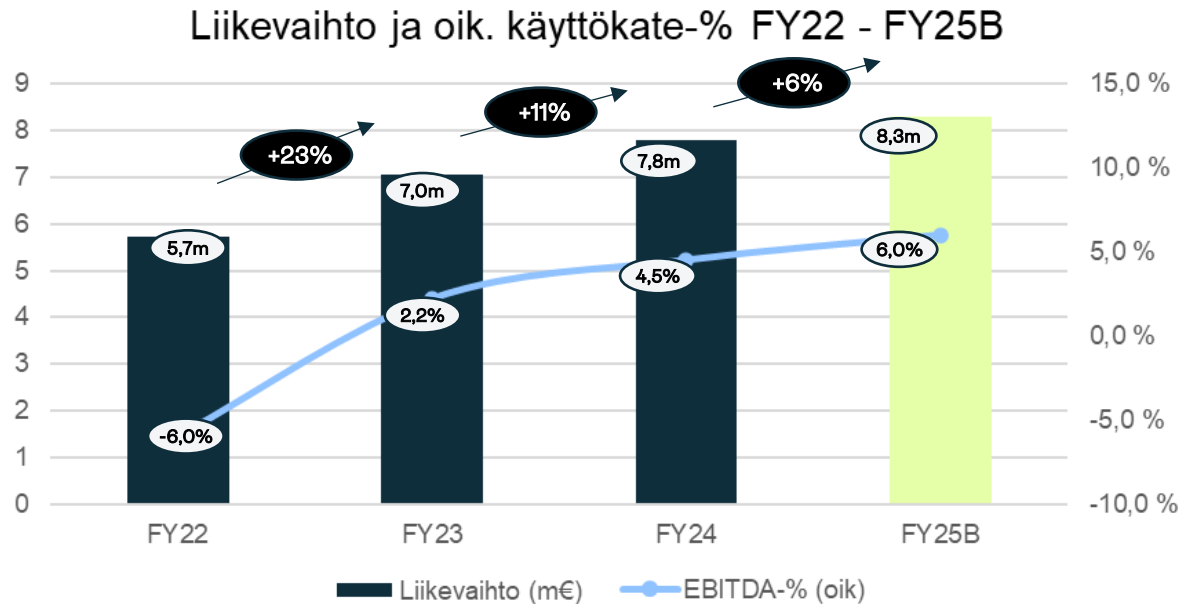
240
työntekijää

NPS 90
asiakastyytyväisyys

8 m€
liikevaihto



Liiketoiminnan kehitys



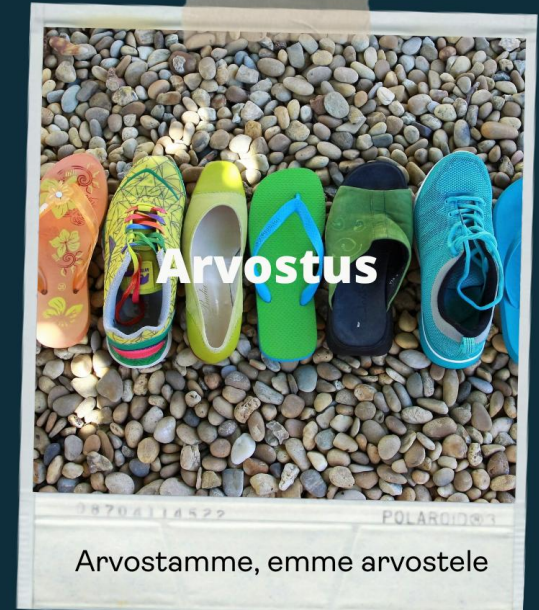
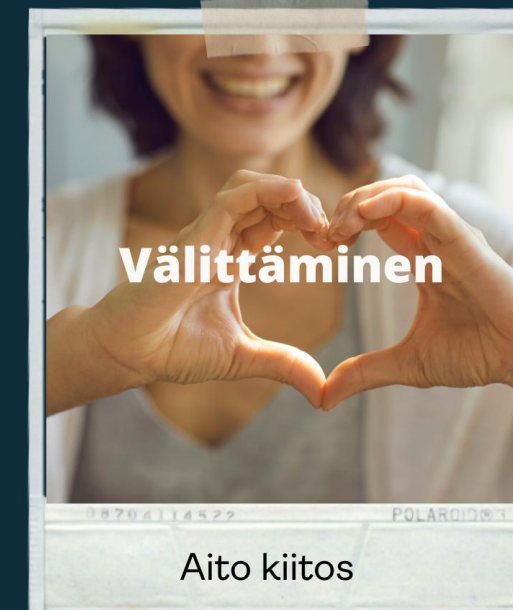
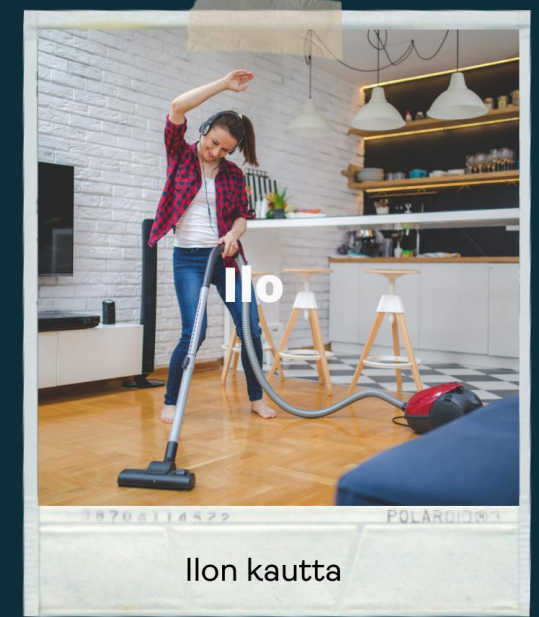
Liikevaihto ja kannattavuus

- Lempin liikevaihto on kasvanut yli 10% viimeiset kaksi vuotta.
- Kuluvana vuonna odotetaan kasvun jatkuvan. Tämän vuoden budjetti on 8,2 m€ ja kannattavuuden odotetaan parantuvan 6%:iin.
- Kannattavuuden parannus no viime vuodet tullut pääsoin paremmasta myyntikatteesta. Myyntikate on parantunut operatiivisen toiminnan kehityksestä (siivoojien laskutusasteet, parempi työsuunnittelu jne.)
- Asiakasmäärä on kasvanut orgaanisesti ja yritysostojen kautta. Tämän vuoden lopussa säännöllisiä asiakkaita oli noin 3600.





Lempiarvot



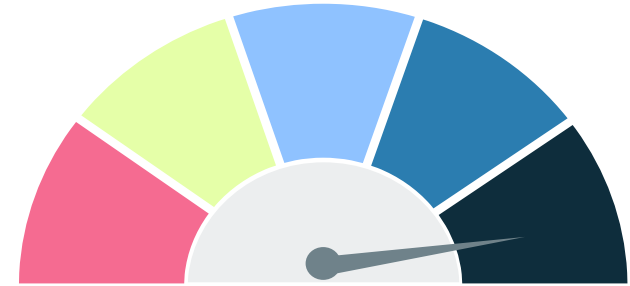
Kotisiivousalan korkein mitattu asiakaskokemus

Lähetämme asiakastyytyväisyyskyselyn tekstiviestitse neljä kertaa vuodessa sopimusasiakkaille, kertasiivousasiakkaille jokaisen siivouskerran jälkeen. Laaja asiakastyytyväisyyskysely toteutuu kerran vuodessa koko asiakaskunnalle.

Asiakaspalaute on meille ensiarvoisen tärkeää. Asiakastyytyväisyyskyselyiden ulkopuolelta kysymme asiakaskohtaamisissa, miten he ovat palvelun kokeneet.

Kehitämme jatkuvasti toimintaamme kyselyiden pohjalta.

Lempillä on alan korkein mitattu asiakastyytyväisyys.
Vuoden 2024 NPS oli 90.



”Työn laatu ja asiakaspalvelu on teillä priimaa. Siivoojan uskaltaa huoletta päästää omaan kotiin.”

”Asiat sujuvat mutkattomasti, asiakaspalautteisiin reagoidaan nopeasti ja mahdolliset ongelmatilanteet ratkotaan nopeasti.”

”Meillä on ollut sama siivooja pian 10 vuotta. Työn jälki on hyvää ja hän tietää minua paremmin, mitä kulloinkin pitää tehdä. Jos minulla on toiveita, hän toteuttaa ne.”





Koti työpaikkana

- **Erityspiirteitä kotisiivouksessa:**
 - Asiakaskokemuksen korostuminen, henkilökohtaisempi suhde asiakkaisiin, yksityiskotien erilaiset vaatimukset ja toiveet ajankohdasta ja siivoojasta
 - Työntekijävaatimukset: luottamusta, ammattitaitoa, tarkkuutta, pelisilmää, joustavuutta
 - Jokaisessa kodissa räätälöity siivoussopimus
- **Asiakassegmentit ja niiden vaatimukset:**
 - seniorit, lapsiperheet, vuorovaikutustaidot, siivoojan ja työntekijän ”suhde”
- **Odottamattomat tilanteet:**
 - Miten ylitämme asiakkaiden odotukset joka kerta? Miten hoidetaan tilanteet kun oma siivooja estynyt?

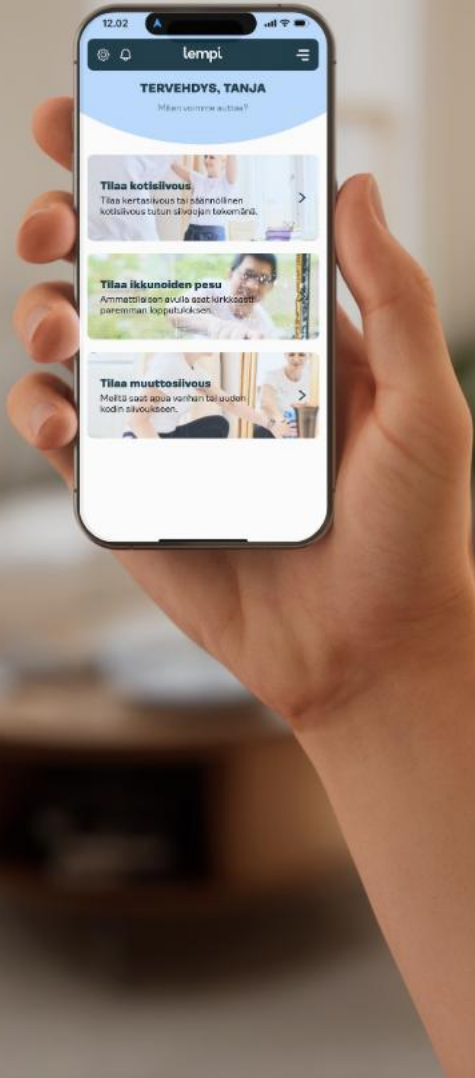
Vastuullisuus kotisiivousalalla

- Ekologiset käytännöt:
ympäristöystävälliset siivousaineet,
logistiikan optimointi, kierrätys
- Sosiaalinen vastuu: reilu palkanmaksu,
työntekijöiden hyvinvointi, tasa-arvo
- Asiakkaiden ohjeistaminen



Digitalisaatio

- Digitalisaatio helpottaa johtamista ja työntekoa
- Toiminnanohjausjärjestelmät, asiakaspalautejärjestelmät, työaikaseuranta, taloushallinto, verokoonti
- Työntekijän ja asiakkaan mobiilisovellus
- Laadunhallinta: Prosessit ja järjestelmät, jotka tukevat korkeaa laatua ja asiakastyytyväisyyttä, asiakaspalvelun merkitys

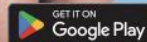
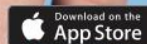


Siisti koti muutamalla pyyhkäisyllä

Ajattelimme siivousten ja ikkunanpesujen tilaamisen puhtaalta pöydältä. Tuloksena syntyi elämääsi helpottava OmaLempi-äppi, jolla hallitset kätevästi varauksiasi, haet kotitalousvähennyksen automaattisesti ja tilaat lisäksi vaikkapa koiran ulkoilutuksen.

Lataa OmaLempi -äppi ja

- Varaa siivous
- Tarkista hinta
- Valitse lisäpalvelu
- Jätä erityistoive
- Katso aikataulu
- Muuta tilausta
- Peru varaus
- Hae kotitalousvähennys
- Nauti puhtaasta kodista



Oma Lempi

Siisti koti muutamalla pyyhkäisyllä

Ajattelimme siivousten ja ikkunanpesujen tilaamisen puhtaalta pöydältä. Tuloksena syntyi elämääsi helpottava OmaLempi-äppi, jolla hallitset kätevästi varauksiasi, teet kotitalousvähennyksen automaattisesti ja tilaat lisäksi vaikkapa koiran ulkoilutuksen.

- Varaa siivous
- Tarkista hinta
- Valitse lisäpalvelu
- Jätä erityistoive
- Katso aikataulu
- Muuta tilausta
- Peru varaus
- Tee kotitalousvähennys

Johtaminen numeroilla

- Lempillä mitattavia operatiivisia asioita
 - Asiakaskokemus
 - Työn laatu
 - Fiilismittari
 - Työntekijöiden hyvinvointi
 - Tehokkuus
- Mittarit osana arkea
 - Esihenkilöiden päivittäinen työkalu
 - Prosessien kehittäminen datan perusteella
 - Tiedon kerääminen eri järjestelmistä BI -työkaluun





Esihenkilötyö kotisiivouksessa

- Mitä erityispiirteitä kotisiivouksen esihenkilötyöhön liittyy
 - Etäjohtaminen
 - Jokainen asiakassopimus ja koti pintamateriaaleineen on yksilöllinen
 - Asiakkaiden toiveiden ja odotuksien täyttäminen
- Tarvittavat taidot
 - Motivointi
 - Erinomaiset vuorovaikutustaidot
 - Ongelmanratkaisuautomaatti
 - Ymmärrystä operatiivista luvuista → toimenpiteet

Lempin opit ja tulevaisuus

- Tärkeimmät opit
 - Logistiikka, johtaminen, asiakaskokemus, myynti & markkinointi, erottautumistekijät
- Suurimmat kehitysaskeleet, mikä muuttunut 25 vuoden aikana
- Suomen paras työpaikka tehdä kotisiivoustyötä
- Olla mukana kehittämässä siivousalaa ja sen arvotuksen parantamista
- Kotitalousvähennys takaisin viime vuoden malliin
- Lempi WOW ja LempiWay
- Tekoälyn hyödyntäminen





Verkostoidutaan!



Jutellaan lisää!

Ota yhteyttä tai seuraa somessa.



Sähköposti: leena.meri@lempi.fi



LinkedIn-profiilini:

