



Teleperformance

Výročná správa spoločnosti Lion Teleservices SK, spol. s r. o. za rok 2015
19.6.2016

A. Bernoláka 72, 010 01 Žilina
Tel.: +421 41 5005 005
Fax: +421 41 5663 029
E-mail: info@teleperformance.sk

www.teleperformance.com
www.tpsk.teleperformance.sk

VÝROČNÁ SPRÁVA

ROK 2015

Lion Teleservices SK, spol. s r.o.

Murgašova 2

010 01 Žilina

Spracované: 06/2016

Jeroen Hollestelle

Konateľ

Transforming Passion
into Excellence



Obsah

Identifikácia spoločnosti.....	3
Štruktúra spoločnosti	3
Základná organizačná štruktúra	3
Správa o podnikateľskej činnosti spoločnosti, o stave jej majetku a o obchodnej politike spoločnosti.	4
Podnikateľská činnosť spoločnosti	4
Štruktúra spoločníkov spoločnosti v r. 2015	5
Personálne obsadenie štatutárneho orgánu spoločnosti	5
Obchodná politika spoločnosti.....	5
Údaje o dôležitých skutočnostiach, ktoré nastali po uzávierkovom dni	6
Predpokladaný vývoj činnosti účtovnej jednotky.....	6
Aktivity v oblasti výskumu a vývoja	6
Aktivity v oblasti ochrany životného prostredia, sociálnej zodpovednosti a pracovnoprávných vzťahoch	6
Organizačné zložky v zahraničí	7
Obstarávanie podielových listov, obchodných podielov a akcií, podielových listov a obchodných podielov ovládajúcej osoby.....	7
Návrh na rozdelenie straty za rok 2015	7
Prílohy.....	7
Správa audítora a účtovná závierka spoločnosti za rok 2015	7



Identifikácia spoločnosti

Spoločnosť s ručením obmedzeným **Lion Teleservices SK, spol. s r.o.** (ďalej len „spoločnosť“) bola založená spoločenskou zmluvou z 29.4.1999 a do obchodného registra bola zapísaná 8.7.1999.

Sídlo spoločnosti: Murgašova 2 010 01 Žilina

DIČ spoločnosti: 2020103602

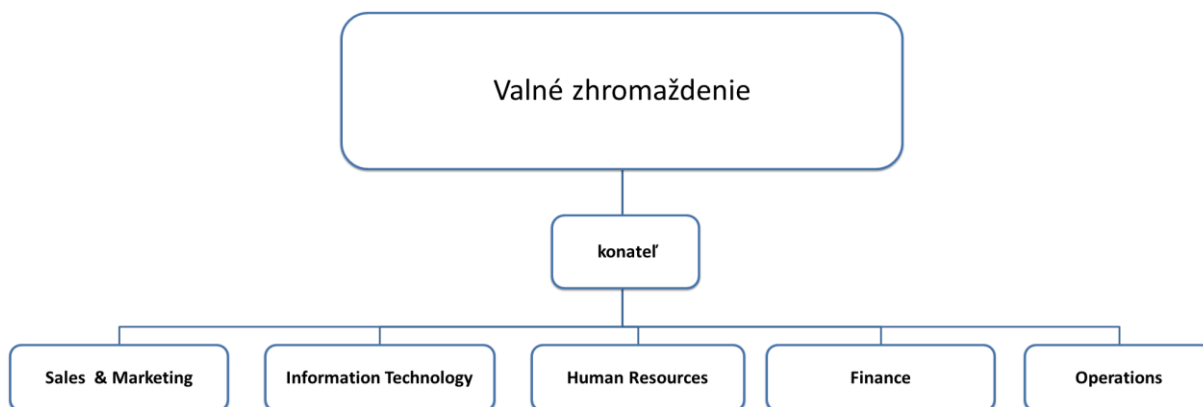
IČO spoločnosti: 36386723

Teleperformance je obchodná značka spoločnosti a je používaná na základe náležitosti spoločnosti **Lion Teleservices SK, spol. s r. o.** ku skupine **Teleperformance Group** od roku 2004.

Štruktúra spoločnosti

Spoločnosť má strediskovú štruktúru, je rozdelená na režijné a výrobné strediská. Strediskové usporiadanie sa odráža v spôsobe vedenia účtovníctva, ktoré sa vedie v členení na zákazky a obchodné prípady. Štruktúra stredísk, zákaziek a obchodných prípadov je usporiadaná s ohľadom na ďalší rozvoj firmy.

Základná organizačná štruktúra





Správa o podnikateľskej činnosti spoločnosti, o stave jej majetku a o obchodnej politike spoločnosti

Podnikateľská činnosť spoločnosti

Hlavnými činnosťami spoločnosti sú administratívne činnosti externého call-centra a s tým súvisiace činnosti.

V call-centre koncom roku 2015 bolo 130 pracovísk na prevádzke.

Spoločnosť Lion Teleservices SK, spol. s r.o. je jedným z popredných poskytovateľov služieb call centra s vysokou kvalitou a veľkou pridanou hodnotou.

Vývoj obratu a hospodárskeho výsledku spoločnosti **Lion Teleservices SK, spol. s r.o.**

(v €)	Celkové výnosy (trieda 6)	Hospodársky výsledok pred zdanením	Hospodársky výsledok po zdanení
2009	1 898 740	136 746	105 929
2010	1 632 218	25 100	18 207
2011	1 963 312	111 782	88 054
2012	2 057 527	17 907	12 324
2013	2 157 726	85 930	63 633
2014	2 046 504	17 231	11 053
2015	1 792 008	-262 836	-262 836

Vývoj zamestnanosti spoločnosti **Lion Teleservices SK, spol. s r.o.** (hlavný pracovný pomer - počet zamestnancov vo fyzických osobách):

Rok	Celkový počet zamestnancov k 31. 12.
2009	71
2010	73
2011	91
2012	91
2013	91
2014	104
2015	127



Štruktúra spoločníkov spoločnosti v r. 2015

V roku 2015 nedošlo ku žiadnym zmenám a spoločnosť mala nasledovných spoločníkov s uvedením ich podielu na základnom majetku:

Lion Teleservices CZ, a.s., Erno Košťála 870, 53012 Pardubice, ČR; podiel: 85%

Ing. Róbert Šimúth, Biela 1008/45, 01003 Žilina – Budatín; podiel: 15%

Personálne obsadenie štatutárneho orgánu spoločnosti

Štatutárny orgán pracoval v zložení:

konateľ:

Ing. Róbert Šimúth

Obchodná politika spoločnosti

Spoločnosť Lion Teleservices SK, spol. s r.o. sa aj v roku 2015 sústredila na tri oblasti podnikania: **administratívne služby kontaktného centra, činnosť samostatného finančného agenta, poradenstvo a školenia**. Prevažná väčšina zákazníkov sú významné svetové spoločnosti, ktoré majú na slovenskom trhu veľký počet klientov. Významné úspechy sme tiež dosiahli pri poskytovaní služieb na nových komunikačných kanáloch (chat, e-mail, sms, sociálne médiá) a nových typov služieb, ktoré stále dôslednejšie reprezentujú princípy starostlivosti o zákazníkov a trendy priameho marketingu. V roku 2015 naša spoločnosť mala **obchodné zastúpenie v Bratislave – WestEnd Tower, Dúbravská 2**. Naše služby sú založené na vysokej kvalite a súčasne sme usilovali o vytváranie vysokej pridanej hodnoty, čo sme formulovali v poslaní spoločnosti:

Misia (poslanie) a iniciatíva spoločnosti Lion Teleservices SK spol. s r. o.

„Naším poslaním je udržať si vedúcu pozíciu pomocou neustálej inovácie, ako aj nastavením najvyšších štandardov v poskytovaných službách, v podpore našich zamestnancov, v starostlivosti o našich klientov a o ich zákazníkov a tiež komunitách, v ktorých žijeme.

Týmto sa posúvame z úrovne bežného call-centra do polohy, **multimediálneho kontaktného centra zdieľaných služieb**, ktorá prináša našim klientom významnú strategickú hodnotu.“



Údaje o dôležitých skutočnostiach, ktoré nastali po uzávierkovom dni

Po uzávierkovom dni, ktorým bol 31.12.2015 nastali v spoločnosti významné zmeny.

5.1.2016 konateľ a spoločník Ing. Róbert Šimúth odpredal svoj obchodný podiel spoločnosti LionTeleservices CZ, a.s. Touto udalosťou sa spoločnosť Lion Teleservices CZ, a.s. stala jediným vlastníkom spoločnosti Lion Teleservices SK, s.r.o. a konateľom sa stal Jeroen Hollestelle.

Predpokladaný vývoj činnosti účtovnej jednotky

Vzhľadom k rozvoju na trhu priameho marketingu a zdieľaných administratívnych činností plánuje spoločnosť ďalší rozvoj – nie len v oblasti nových služieb, ale aj v rozšírení počtu operátorských pracovísk a počtu zamestnancov. Odsúhlasený plán predpokladá nárast tržieb o 12%, udržanie produktivity na prevádzke kontaktného centra, odpovedajúce réžie a nárast hospodárskeho výsledku o viac ako 50% oproti roku 2015.

Aktivity v oblasti výskumu a vývoja.

Spoločnosť nemá aktivity v oblasti výskumu a vývoja.

Aktivity v oblasti ochrany životného prostredia, sociálnej zodpovednosti a pracovnoprávných vzťahoch

Naša spoločnosť sa plne angažuje v oblasti ochrany životného prostredia, či už formou šetrenia energií, alebo čistením lesných plôch. Zúčastňujeme sa pravidelných aktivít v rámci „celosvetovej rodiny“ Teleperformance alebo v spolupráci s nadáciami Návrat, Liga proti rakovine, Áno pre život, Úsmev ako dar, Detský domov Necpaly, Žilinský útulok pre psov, . Spoločnosť prijala a uplatňuje Protikorupčnú politiku ako aj zásady „10 princípov UNGC“ vyhlásených orgánmi OSN. Pre svojich zamestnancov zabezpečuje pravidelné školenia, mimopracovné aktivity a aktivity z programu Teleperformance „Employee First“.

V roku 2015 bola naša spoločnosť ocenená ako najlepší zamestnávateľ v oblasti loyality a seba angažovanosti vlastných zamestnancov od medzinárodnej agentúry **AON-Hewitt**.



Organizačné zložky v zahraničí

Spoločnosť nemá organizačné zložky v zahraničí.

Obstarávanie podielových listov, obchodných podielov a akcií, podielových listov a obchodných podielov ovládajúcej osoby

Spoločnosť nevlastní žiadne vlastné akcie, podielové listy, obchodné podiely a akcie, podielové listy a obchodné podiely ovládajúcej osoby.

Návrh na rozdelenie straty za rok 2015

Spoločnosť v roku 2015 dosiahla stratu..... 262 836 EUR.

Návrh na rozdelenie straty 2015:

- prevod do nerozdelennej straty

Jeroen Hollestelle

konateľ

Prílohy

Správa audítora a účtovná závierka spoločnosti za rok 2015