

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakkuuksien kehittäminen ja johtaminen (00005), 10.0
Toteutus	MPA0912: 1/2009-2010 (24.08.2009 - 18.12.2009)
Tyyppi	LIIKETOIMINTAOSAAMINEN (006)
Ryhmät	Ensisijainen: MPA08SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	25.05.2009 08:00 - 31.08.2009
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Kaartti Virpi (Vastuupettaja), Sisäntö Margareeta (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekt/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Virtuaalisuus: 5 op T&k-integraatio: 4 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	31.01.2010 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 31.12.2010
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	• markkinoinnin tärkeimmät suuntaukset • jäsentää erilaisia asiakkuuksia (kuluttaja, yritys tai julkinen laitos), asiakkaiden tarpeita ja käyttäytymisen perusteita • hoitaa asiakkuuksia ja asiakkuuksien hallinnan perusprosesseja
Edeltävät opinnot	Toimintaympäristö, klusterit ja liiketoimintamallit -opintojakso tai vastaavat tiedot.
Edeltävät opinnot, lisätietoja	00004 Toimintaympäristö, klusterit ja liiketoimintamallit -opintojakso tai vastaavat opinnot.
Keskeinen sisältö	• asiakaslähtöisyys kaikkia yrityksen toimintoja yhdistävänä tekijänä • kuluttajakäyttäytymisen ja organisaatioiden ostokäyttäytymisen perusteet • markkinoinnin kilpailukeinot • asiakkuuksien hallinnan perusprosessit, kaupallistaminen, myyntityö, asiakassuhdemarkkinointi • asiakkuuksien analysointi ja kehittäminen • asiakaskannattavuus • tuotteistamisen merkitys ja brändien kehittäminen • valitut tutkimusmenetelmät: kvantitatiivinen tutkimus/SPSS
Oppimateriaali	NimekeAsiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet / Jukka Lahtinen, Antti Isoviita ; projektiryhmä: Antti Isoviita ... [et al.]. TekijätLahtinen, Jukka. ISBN952-9631-12-X (sid.) SaatavuusLaurean kirjastossa

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	NimekeAsiakasjohtamisen työkirja / Kalevi Hellman, Elina Peuhkurinen, Mika Raulas. TekijätHellman, Kalevi. ISBN951-0-30375-5 (nid.) LajiOheis SaatavuusLaurean kirjastossa NimekePalvelujen markkinointi esimiestyön haasteena / Anna-Maija Lämsä, Outi Uusitalo. TekijätLämsä, Anna-Maija. ISBN951-37-3698-9 (nid.) LajiReferaatti SaatavuusLaurean kirjastossa Tekijä(t):Gladwell, Malcolm. Nimeke:Leimahduspiste / Malcolm Gladwell ; suomentanut Heidi Hammarsten. Teos:[The tipping point] Aineisto:Kirja Julkaistu:Helsingissä : Ajatus, 2007
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Arviointi • referaatti 30%, K5 - 0 • pääsykoekyselyn analysointi, hyväksytty/hylätty • yhteisöllinen markkinointi (raportti) 70 %, K5 - 0 Kiitettävä 5 Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä ja perustelee tutkitulla tiedolla valintojaan. Toimii itsenäisesti ja aloitteellisesti tavoitteiden suunnassa. Toiminta on usein joustavaa, kehittämispainotteista ja aktiivista. Valitsee toimintaan soveltuvia malleja. Hyvä 3 Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä. Perustelee, vertailee ja analysoi toimintaansa. Selviytyy itsenäisesti erilaisissa tehtävissä. Soveltaa monipuolisesti malleja. Toimii ryhmässä tavoitesuhteisesti. Tyydyttävä 1 Käyttää keskeisiä ja asianmukaisia ammattikäsitteitä sekä osoittaa perehtyneensä tietoperustaan. Noudattaa ohjeita sekä perustelee toimintaansa annetuilla ohjeilla. Toimii ohjattuna asianmukaisesti. Käyttää opittuja malleja. Toimia ryhmän jäsenenä.

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Projekti/hanke (nimi)	Pääsykoekysely / SPSSYhteisöllinen markkinointi
Käytettävät T&K menetelmät	Tilastollisia menetelmiäKäsiteanalyysi
Muut toteutusjärjestelyt	Käytännön toteutus: • tietoperustan luominen (luennot, tuntitehtävät, referaatti) • pienryhmätyöskentely: pääsykoekyselyn analysointi, yhteisöllinen markkinointi