

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakkuuksien kehittäminen ja johtaminen (00005), 10.0
Toteutus	MPA1011: 1/2010-2011 (30.08.2010 - 20.12.2010)
Tyyppi	LIIKETOIMINTAOSAAMINEN (006)
Ryhmät	Ensisijainen: MPA09SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	24.05.2010 08:00 - 06.06.2010
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Vapaasti valittaviin: Kyllä Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Kaartti Virpi (Vastuupettaja), Sisäntö Margareeta (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekti/Hanke/T&K Virtuaalisuus: 3 op T&k-integraatio: 4 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	31.01.2011 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 31.12.2011
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	
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
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
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Arviointi • referaatti 30%, K5 - 0 • projektityö 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. Toimii ryhmän jäsenenä.
Projekti/hanke (nimi)	Projektityö; aihealue täsmentyy myöhemmin
Käytettävät T&K menetelmät	Projektitoimeksiannon mukaan
Muut toteutusjärjestelyt	Toteutus vkot 36-15, tiistai klo 9-16. Tarkempi aikataulu ja ohjelma jaetaan opintojakson alkaessa.Käytännön toteutus: • tietoperustan luominen (luennot, tuntitehtävät, referaatti) • pienryhmätyöskentely

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
07.09.2010	9-16	7		Alkuinfo ja orientaatioToteutuksen esittely ja keskustelu tavoitteistaTehtävän anto: referaatti	232	Virpi Kaartti, Margareeta Sisättö

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

14.09.2010	9-16	7		Asiakaslähtöisyys kaikkia yrityksen toimintoja yhdistävänä tekijänä	232	Virpi Kaartti
21.09.2010	9-16	7		Markkinoinnin kilpailukeinotTehtävän anto: projektityö	232	Virpi Kaartti
28.09.2010	9-16	7		Kuluttajakäyttäytymisen ja organisaatioiden ostokäyttäytymisen perusteetReferaatin palautus optiman palautuslaatikkoon	232	Margareeta Sisättö
05.10.2010	9-16	7		Tuotteistaminen ja brändit	232	Virpi Kaartti
12.10.2010	9-16	7		Asiakkuuksien hallinta	232	Margareeta Sisättö
19.10.2010	9-16	7		ProjektityöskentelyäKysy ohjausta, jos tarvitset!		
26.10.2010	9-16	7		Asiakkuuksien hallinta	232	Margareeta Sisättö
02.11.2010	9-16	7		Projektityöskentelyä	232	
09.11.2010	9-16	7		Projektityöskentelyä, tilannekatsaus kaikkien töihin	232	Virpi Kaartti, Margaretta Sisättö
16.11.2010	9-16	7		Vierailuluento PERUTTU --> vastaava luento pidetään to 18.11. klo 9.30-11 tila 234. Tervetuloa osallistumaan mahdollisuuksien mukaan!Tämä päivä on hyvä käyttää projektien valmisteluun ja tarvittaessa ohjaukseen!		
23.11.2010	9-16	7		Projektityön palautus opponointia varten.Palautteen anto	232	Virpi Kaartti, Margaretta Sisättö
30.11.2010	13-16	7		Kaikkien ryhmien projektiesitykset	232	Virpi Kaartti, Margaretta Sisättö
07.12.2010	9-16	7		Opintojakson palautteen käsittely, ryhmäkohtaiset palautekeskustelut	232	Virpi Kaartti, Margaretta Sisättö
14.12.2010	9-16	7				