

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakkuuksien kehittäminen ja johtaminen (00005), 10.0
Toteutus	MPA1012: 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, Projekt/Hanke/T&K Kieli: suomi Virtuaalisuus: 3 op T&k-integraatio: 4 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	20.01.2011 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 20.12.2011
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.
Keskeinen sisältö	• asiakaslähtöisyys kaikkia yrityksen toimintoja yhdistävänä tekijänä • kuluttajakäyttäytymisen ja organisaatioiden ostokäyttäytymisen perusteet • markkinoinnin kilpailukeinot • asiakkuuksien hallinnan perusprosessit, kaupallistamienn, myyntityö, asiakassuhdemarkkinointi • asiakkuuksien analysointi ja kehittäminen • asiakaskannattavuus • tuotteistamisen merkitys ja brändien kehittäminen • valitut tutkimusmenetelmät
Oppimateriaali	Tekijä(t):<u>Lämsä, Anna-Maija.</u> Nimeke:Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena / Anna-Maija Lämsä, Outi Uusitalo. Aineisto:Kirja Julkaistu:Helsinki : Edita, 2002. Sarja:<u>Business Edita</u>

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	Tekijä(t):<u>Lahtinen, Jukka.</u> Nimeke:Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet / Jukka Lahtinen, Antti Isoviita ; projektiryhmä: Antti Isoviita ... [et al.]. Aineisto:Kirja Julkaistu:Tampere : Avaintulos, 2001 Tekijä(t):<u>Hellman, Kalevi.</u> Nimeke:Asiakasjohtamisen työkirja / Kalevi Hellman, Elina Peuhkurinen, Mika Raulas. Aineisto:Kirja Julkaistu:Helsinki : WSOY, 2005.
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 36-50, torstai 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
09.09.2010	9-12	7		Alkuinfo ja orientaatioToteutuksen esittely ja keskustelu tavoitteistaTehtävän anto: referaatti	234	Virpi Kaarti, Margareeta Sisättö
16.09.2010	12-15	3		Asiakaslähtöisyys kaikkia yrityksen toimintoja yhdistävänä tekijänä	234	Virpi Kaarti
23.09.2010	9-16	7		Kuluttajakäyttäytymisen ja organisaatioiden ostokäyttäytymisen perusteetTehtävän anto: projektityö	234	Virpi Kaarti, Margareeta Sisättö
30.09.2010	9-16	7		Markkinoinnin kilpailukeinotReferaatin palautus optiman palautuslaatikkoon	234	Virpi Kaarti
07.10.2010	9-16	7		Asiakkuuksien hallintaProjektityöskentely	ap 225, ip 234	Margareeta Sisättö
14.10.2010	9-16	7		Asiakkuuksien hallintaProjektityöskentely	234	Margareeta

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

						Sisättö
21.10.2010	9-16	7		Projektityöskentelyklo 9-11 CosyFinland-ryhmät	234	Virpi Kaartti, Margareeta Sisättö
28.10.2010	9-16	7		Tuotteistaminen ja bränditProjektityöskentely	234	Virpi Kaartti
04.11.2010	9-16	7		Projektityöskentely		
11.11.2010	9-16	7		ProjektityöskentelyTilannekatsaus kaikkien töihin	234	Virpi Kaartti, Margareeta Sisättö
18.11.2010	9-16	7		Vierailuluento	234	
25.11.2010	9-16	7		ProjektityöskentelyTöiden palautus opponointia varten.	234	
02.12.2010	9-16	7		ProjektiesityksetPalautteen anto	234	Virpi Kaartti, Margareeta Sisättö
09.12.2010	9-12	7		Opintojakson palautteen käsittely, ryhmäkohtaiset palautekeskustelut	234	Virpi Kaartti, Margareeta Sisättö
16.12.2010	9-16	7				