

TOTEUTUSSUUNNITELMA

Opintojakso	Asiakkuusosaaminen (00053), 10.0
Toteutus	(-)
Tyyppi	TUTKIVA JA KEHITTÄVÄ TOIMINTA HOITOTYÖSSÄ (118)
Ryhmät	Ensisijainen: SHB07SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	-
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Vapaasti valittaviin: Avoimen opisk: Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin:
Opettajat	
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Virtuaalisuus: op T&k-integraatio: op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy:
Tenttipäivät	
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	• tunnistaa hyvinvointialan asiakkuuteen ja palveluosaamiseen liittyviä ilmiöitä • tunnistaa erilaiset asiakkaan kohtaamisen tilanteet yrityksen tai yhteisön eri toiminnoissa • toimia asiakaslähtöisesti vaihtelevissa tilanteissa, arvioida ja kehittää asiakastoimintaansa • selvittää, mitkä tekijät tuottavat asiakastyytyväisyyttä ja kehittää toimintaansa • dokumentoida, raportoida ja seurata asiakastietoa
Edeltävät opinnot	