

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakkuudet liiketoimintaverkostoissa 1 (00513), 10.0
Toteutus	HLB1111: 1/2011-2012 (29.08.2011 - 19.12.2011)
Tyyppi	LIIKETOIMINNAN VAIKUTTAVAT KYVYKKYYDET (035)
Ryhmät	Ensisijainen: HLB09SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Päivitetään elokuussa 2011
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	23.05.2011 08:00 - 09.06.2011
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Ei
Opettajat	Airaksinen Pyry (Muu opettaja), Lappalainen Pirjo (Muu opettaja)
Kampus	Laurea Hyvinkää
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Projekt/Hanke/T&K Kieli: suomi Virtuaalisuus: 0 op T&k-integraatio: 5 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	19.01.2012 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 19.12.2012
Tenttipäivät	Varsinainen: Päivitetään elokuussa 2011
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	• arvioida asiakaspääoman merkitystä yrityksen liiketoiminnalle • tehdä ulkoiset ja sisäiset lähtökohta-analysit asiakkuusstrategian kehittämiseksi • asettaa tavoitteet asiakastoiminnalle ja kehittää eri asiakaskohderyhmille soveltuvan asiakasstrategian • hallita asiakastietoa asiakasjohtamisen tehokkaana työkaluna • johtaa asiakkuuksia kannattavasti • suunnitella yrityksen sisäisen toiminnan tukemaan kannattavaa asiakkuusjohtamisen järjestelmää
Edeltävät opinnot	
Keskeinen sisältö	Päivitetään elokuussa 2011
Oppimateriaali	Verkostot liiketoiminnan kehittämisessä; Katri Valkokari, Raimo Hyötyläinen, Harri Kulmala etc. Asiakkuuksien aktiivinen johtaminen; Jarmo R., Lehtinen, Edita Unohtuiko asiakas; Tuire Ylikoski; Ky Palvelu Oy Tee asiakassuhteista tuottavia - asiakaslähtöisen liiketoiminnan ohjaus; Jukka Ala-Mutka, Erkki Talvela, Talentum
Ohjaus ja viestintä	Ohjaus lähtiopetuksen yhteydessä ja sopimuksen mukaan. Opintojaksoon liittyvä viestintä Optimassa.
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Opintojakso arvioidaan asteikolla 1-5. Arviointi tapahtuu eri osioiden kehittämis- ja oppimistehtävien avulla. Opintojakso kokonaisarvosana muodostuu eri osioiden arvioinnin tuloksena. Arviointitapa kuvataan yksityiskohtaisemmin kunkin osion yhteydessä.
Projekti/hanke (nimi)	Työelämälähtöinen kehittämishanke.