

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A0093), 5.0
Toteutus	MHA1211: 1/2012-2013 (10.09.2012 - 10.12.2012)
Tyyppi	AMMATILLISEN OSAAMISEN SYVENTYMINEN (A013)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA10SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Eri yrityksistä
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	21.05.2012 08:00 - 03.06.2012
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Harmoinen Päivi (Vastuupettaja)
Kampus	Laurea Leppävaara
Pääsääntöinen toteutuspaikka	
Toteutustapa	Muu toteutustapa, Optimatoteutus/opiskelijaryhmä, Projekti/Hanke/T&K, Verkko/virtuaali Kieli: suomi Virtuaalisuus: 3 op T&k-integraatio: 2 op
Toteutusluokka	
Painoalat	
Arviointi viimeistään	07.01.2013 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 21.12.2013
Tenttipäivät	Varsinainen: 22.10.2012 Uusinnat: 29.11.2012, 17.01.2013
Opintojakson suoritettuaan opiskelija osaa	*rakentaa asiakkuussuhteita *analysoida ja kehittää erilaisia asiakkuuksia *johtaa asiakkuuksien hallintaa
Edeltävät opinnot	
Keskeinen sisältö	- erilaiset asiakas- ja kumppanuussuhteet - asiakkuuksien hallinnan perusprosessit - asiakassuhdemarkkinointi - asiakaskannattavuus - asiakaslupaukset ja arvonluonti - tilastotieteen soveltaminen
Oppimateriaali	- Bergström, S & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita - Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: Bookwell. - Hellman, K., Peuhkurinen, E. & Raulas, M. 2005. Asiakasjohtamisen työkirja. Helsinki: WSOY - Viitala, R. & Jylhä, E. 2008. Liiketoimintaosaaminen menestyvän yrityksen perusta. Helsinki: Edita. - Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita. - mahdollisesti uusi syksyllä 2012 julkaistava kirja
Ohjaus ja viestintä	Pienryhmien ja parien ohjaussessiot, Optima, lähiopinnot ja sähköposti
Arviointikriteerit ja arviointimenetelmät	Oppiminen arvioidaan itse-, vertais- ja asiantuntija-arviointina Laurean yhteisiä arviointikriteerejä soveltaen. Kiitettävä 5 Käyttää asiantuntevasti ammattikäsitteitä ja perustelee tutkitulla tiedolla valintojaan. Toimii itsenäisesti ja aloitteellisesti tavoitteiden suunnassa. Toiminta on usein joustavaa,

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	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. • Osaamisen arviointi aihealueen perusteoriasta 30% • Valitun yrityksen verkkosivujen analyysi sisältäen kehittämissideat. Lisäksi selvitys asiakashallinnan järjestelmän hyödyntämisestä yrityksessä sekä tilastotieteen menetelmien soveltamisesta asiakasjohtamisessa 70 % (pienryhmät). Raportti ja esitys. Kirjallinen ja suullinen opponointi.
Projekti/hanke (nimi)	Valittujen verkkosivujen analysointi Selvitys asiakashallinnan järjestelmän hyödyntämisestä ja tilastotieteen menetelmien soveltamisesta yrityksessä
Käytettävät T&K menetelmät	• sisällön analyysi • tilaston soveltaminen
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	• 90-96 tuntia luentoja • 15-20 tuntia ohjausta • 100 tuntia ryhmissä työskentelyä • 58 tuntia yksilötyötä
Muut toteutusjärjestelyt	Opintojakson lähiopetus on maanantaisin klo 12:30 - 16:00. Läsnäolo lähijaksoilla ja ohjauksissa, sekä aktiivinen tuntityöskentely vaikuttaa nostavasti tai laskevasti lopulliseen arvosanaan.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
10.09.2012	12:30-15:45	45	Orientaatio aiheeseen, asiakaslähtöisyys yrityksen kaikkia toimintoja yhdistävänä tekijänä	12:30 Esittäytymiset Opintojakson tavoitteet, sisältö ja aikataulu Arviointikriteerit Ryhmät Tehtäväksiannot seuraaville kerroille - kirjoitelmat tenttimateriaalista ->	Luokka	Päivi Harmoinen

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				tenttikysymysten ja arviointikriteerien laatiminen - lehtikatsaukset alan lehdistä (ryhmä) - mystery shopping -harjoitus (parit) - yritysraportti (ryhmä) asiakashallintajärj. kartoitus & verkkosivujen analyysi -> sopivien yritysten valinta mietittäväksi (oma toimiala) Johdanto asiakaslähtöiseen markkinointiin		
17.09.2012	12:30-15:45	45	Markkinointi	- Mystery shopping - tehtävän esitykset ja purku - Markkinoinnin kilpailukeinot & harjoitus - Ostokäyttäytyminen	Luokka	Päivi Harmoinen
24.09.2012	12:30-15:45	45	Asiakaslähtöinen yritys ja asiakkuuksien hallinta	- Lehtikatsausten esittelyt - Mihin asiakasjohtaminen perustuu - Asiakashallinnan peruseriaatteen ja niiden vaatimukset yritykselle - Millaisia muutoksia asiakasjohtaminen merkitsee yritykselle	Luokka	Päivi Harmoinen
01.10.2012	12:30	3	Asiakassuhteiden johtaminen ja hallinta	12:30 - 14:30 Case Kotimaa-yhtiöt, myyntijohtaja Jarmo Lipiäinen - asiakassuhteiden johtamista käytännössä - asiakashallinnan järjestelmän esittely 14:30 - Projektityön anto - projektisuunnitelman palautus 27.10. mennessä Optimaan	Luokka	Päivi Harmoinen
08.10.2012	12:30-16:00	90	Aihealueen	Tenttimateriaalin esitykset - pienryhmät	Luokka	Päivi

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

			tietoperustan kokoaminen	Tenttikysymysten laatiminen ja arviointikriteerit		Harmoinen
15.10.2012	12:30- 15:45	3	Tietoperustan syventäminen	Tenttiin valmistautuminen, itsenäistä työskentelyä luokassa 239	Luokka 239	Päivi Harmoinen
22.10.2012	12:30-15:45	45	Osaamisen arviointi	12:30 - 16:00 Tenttiryhmiä arvonta Ryhmätentti Vertaisarviointi	Luokka	Päivi Harmoinen
29.10.2012	12:30	3	Asiakkuuksien hallinta: case yritys	14:30 - 16:00 Projektisuunnitelmien esitykset 7-8 min / ryhmä 16:00 - 18:00 Asiakkuuksien johtaminen ja asiakashallintajärjestelmän hyödyntäminen Helena Pesonen, Pink Process Oy <u>www.pinkprocess.com</u> Työpajan tavoitteena on tukea opiskelijoiden yritysräpörtin tekemistä. Agenda: 1.Asiakassuhteiden johtamisen merkitys yrityksen menestykselle • Helenan alustus aiheesta • Keskustelu ja ehdotukset tärkeimmistä tekijöistä 2.Miten asiakkuuksia johdetaan? • Helenan alustus aiheesta • Keskustelu ja ehdotukset tärkeimmistä CRM-ominaisuuksista 3.Miten asiakkuudenhallintaa mitataan? • Helenan alustus aiheesta • Keskustelu ja ehdotukset tärkeimmistä mittareista	Luokka	Päivi Harmoinen

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

05.11.2012	12:30-15:45	45	Verkkoliiketoiminnan ohjaus	Riennryhmien ohjaus ja keskustelu, noin 15 min/ ryhmä Aihe: haastattelujen tulosten läpikäynti, mahdolliset täydennykset tehtyihin ja tuleviin haastatteluihin. 12:30 - 12:45 tiimi 1 12:45 - 13:00 tiimi 2 13:00 - 13:15 tiimi 3 13:15 - 13:30 tiimi 4 13:30 - 13:45 tiimi 5 13:45 - 14:00 tiimi 6 Tarkoitus on varmistaa asiakashallinnan näkökulmasta, että tiimien yritysraportteihin sisältyy tietoa - asiakastiedon keruusta ja rekisteröinnistä (mitä tietoa rekisteröidään ja mihin sitä käytetään) - asiakasryhmittelystä - tavoitteista asiakasryhmille (mikäli tietoa saatavilla) - kanta-asiakkaiden käsittelystä - asiakastytytyväisyyden seurannasta - asiakashallinnan mittarit	Luokka	Päivi Harmoinen
12.11.2012	12:30-15:45	45	Projektin työstäminen	Itsenäistä työskentelyä ryhmissä * yritysraportin palautus Optimaan 26.11. klo 18:00 mennessä - verkkopalveluanalyysi ja kehittämisideat - yrityksen asiakashallintajärjestelmän hyödyntäminen * ppt-esitysten palautus Optimaan 2.12. klo 23:59 mennessä * opponointien palautus Optimaan 2.12. klo 23:59 mennessä	Luokka	Päivi Harmoinen

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

19.11.2012	12:30-15:45	3	Ohjausta	Pienryhmien ohjaus - yritysraporttien läpikäynti 12:30 - 12:45 tiimi 1 12:45 - 13:00 tiimi 2 13:00 - 13:15 tiimi 3 13:15 - 13:30 tiimi 4 13:30 - 13:45 tiimi 5 13:45 - 14:00 tiimi 6	Luokka	Päivi Harmoinen
26.11.2012	12:30-15:45	3	Yritysvierailu	TNS Gallup Oy: Miestentie 9C, Espoo tutkimustietojen hyödyntäminen asiakashallinnassa	Yritysvierailu	Päivi Harmoinen
03.12.2012	12:30-16:00	3	Tulosten esittely	Pienryhmien yritysraporttien esitykset ja opponointi: - verkkopalveluanalyysi ja kehittämisideat - yrityksen asiakashallintajärjestelmän hyödyntäminen 12:30 - 13:00 tiimi 1 + opponointi 13:00 - 13:30 tiimi 2 + opponointi 13:30 - 14:00 tiimi 3 + opponointi 14:00 - 14:15 tauko 15min 14:15 - 14:45 tiimi 5 + opponointi 14:45 - 16:00 itse- ja vertaisarviointi * tiimi 4 esitys ja opponointi 10.12.	Luokka	Päivi Harmoinen
10.12.2012	12:30	3	Opintojakson päättäminen	12:30 - 13:00 Henrin ja Anna-Maijan (tiimi 4) yritysraportin esittely ja opponointi (tiimi 3) 13:00 - 13:30 Jussin (tiimi 4) yritysraportin esittely ja opponointi (tiimi 3)	Luokka	Päivi Harmoinen

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				13:30 - Opintojakson palautteen läpikäynti		
--	--	--	--	---	--	--