

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A0093), 5.0
Toteutus	MHA1221: 2/2012-2013 (17.01.2013 - 21.06.2013)
Tyyppi	AMMATILLISEN OSAAMISEN SYVENTYMINEN (A013)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA11KN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Eri yrityksistä
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	26.11.2012 08:00 - 02.12.2012
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	07.06.2013 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 21.12.2013
Tenttipäivät	Varsinainen: Ryhmätentti 21.3.2013 ja vertaisarviointi 28.3.2013
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 • Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
Ohjaus ja viestintä	Pienryhmien 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, kehittämispainotteista ja aktiivista. Valitsee toimintaan soveltuvia malleja. Hyvä 3 Käyttää systemaattisesti ammattikäsitteitä. Perustelee, vertailee ja analysoi toimintaansa.

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	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 kehittämisideat. 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 torstaisin klo 9 - 11:30 Läsnäolo lähijaksoilla ja ohjauksissa, sekä aktiivinen tuntityöskentely vaikuttaa nostavasti tai laskevasti lopulliseen arvosanaan.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
17.01.2013	9-11:30	2	Orientaatio aiheeseen, asiakaslähtöisyys yrityksen kaikkia toimintoja yhdistävänä tekijänä	Esittäytymiset Opintojakson tavoitteet, sisältö ja aikataulu Arviointikriteerit Ryhmät Tehtävien esittely: - ryhmätentti 40% - yritysraportti (pienryhmät) 60% -> sopivien yritysten valinta mietittäväksi - lehtikatsaukset alan lehdistä (ryhmä) Johdanto aiheeseen	Luokka	Päivi Harmoinen

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				- asiakassuhteiden johtaminen - asiakaslähtöisyys yrityksen toimintoja yhdistävänä tekijänä - asiakashallinta - asiakassuhdemarkkinointi		
24.01.2013	9-11:30	2	Markkinointi	"Bergström" Mitä markkinointi on Asiakassuhdemarkkinointi Markkinoinnin kilpailukeinot Tehtävän aloitus (Markkinoinnin kilpailukeinot)	ATK-luokka	Päivi Harmoinen
31.01.2013	9-11:30	2	Markkinointi	Markkinoinnin kilpailukeinot - tehtävän purku Asiakkaan ostokäyttäytyminen ja arvon muodostus	Luokka	Päivi Harmoinen
07.02.2013	9-11:30	2	Asiakashallinta	"Hellman" & "Grönroos" Asiakassuhteiden johtaminen Asiakashallinnan peruseriaatteet Video ja harjoitus	Luokka	Päivi Harmoinen
14.02.2013	9-11:30	2	Asiakaslähtöinen yritys ja asiakassuhteiden johtaminen	"Myynnin ja markkinoinnin johtaminen asiakaslähtöisessä yrityksessä" * Helena Pesonen, Pink Process Oy http://www.pinkprocess.com/ - työpajan tapaan - CRM-demo - sisältää haastattelukysymysten kokoamisen yritysraporttia varten	Luokka	Päivi Harmoinen

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

21.02.2013	9-11:30	2	Asiakkuuksien hallinta, CRM	Case Kotimaa-yhtiöt * Myynti- ja markkinointijohtaja Jarmo Lipiäinen - Kotimaa-yhtiöiden muutos asiakaslähtöiseksi yritykseksi - Asiakkuuksien johtaminen ja hallinta käytännössä - CRM-järjestelmän hyödyntäminen asiakassuhdemarkkinoinnissa - sisältää haastattelukysymysten kokoamisen yritysraporttia varten Yritysten tarkistus yritysraporttia varten	Luokka	Päivi Harmoinen
28.02.2013	9-11:30	2	Ohjaus	Projektisuunnitelmien läpikäynti tiimeittäin: - sisältäen haastattelukysymykset (ainakin alustavat kysymykset) Team 1 (Sodexo): klo 9:00-9:20 Team 2 (HK Ruokatalo): klo 9:20-9:40 Team 3 (vahvistuu): klo 9:40-10:00 Team 4: (Pink Process): 10:00-10:20 Team 5: (Sisters): 10:20-10:40 Team 6: (Sanoma): 10:40-11:00 Team 7: (Mgmt Events): 11:00-11:20	ATK-Luokka	Päivi Harmoinen
07.03.2013	9-11:30	2	Alan trendit	Lehtikatsausten purku Ryhmätentin ohjeistus Ohjaus: haastattelukysymykset ym.	Luokka	Päivi Harmoinen
14.03.2013	8:50-11:30	2	Asiakkuudet verkossa	Yritysvierailu Avaus Oy:n tiloihin os. Merimiehenkatu 36 D, 3 krs. Helsinki Ryhmän tapaaminen 14.3. klo 8:50 Avaus Oy:n vastaanotossa, josta siirrytään kokoustilaan.	Avaus Oy: Merimiehenkatu 36 D, Helsinki	Päivi Harmoinen

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				Aihe: Asiakkuuksien kehittäminen verkossa ("digitaaliset asiakkuudet") * Ira Gylling, Avaus Oy http://www.avaus.fi/ Havainnointitehtävä		
21.03.2013	9-11:30	2	Ryhmätentti	Ryhmätentti	Luokka	Päivi Harmoinen
28.03.2013	9-11:30	2	Ryhmätentti	Ryhmätentin vertaisarviointi	Luokka	Päivi Harmoinen
04.04.2013	9-11:30	2	ei opetusta	Itsenäinen työskentely	Luokka	
				YRITYSRAPORTTI		
11.04.2013	9-11:30	2	Yritysraporttien työstäminen, ohjaus	Työpaja (myös atk-luokka tarvitaan) yritysraportin työstämistä varten. Tiimien työskentely luokassa. Ohjausta tiimeille: yritysraporttien luonnosten läpikäynti Team 1 (Sodexo): klo 9:00-9:20 Team 2 (HK Ruokatalo): klo 9:20-9:40 Team 3 (vahvistuu): klo 9:40-10:00 Team 4: (Pink Process): 10:00-10:20 Team 5: (Sisters): 10:20-10:40 Team 6: (Sanoma): 10:40-11:00 Team 7: (Mgmt Events): 11:00-11:20	Luokka	Päivi Harmoinen
18.04.2013	9-11:30	2	Ryhmätentin uusinta ja yritysraportin viimeistely	1. Ryhmätentin uusijat: klo 9:00 - 11:30 luokka 252 2. Ryhmätentin arvioinnin uusijat: klo 12:30-15:00 luokka 246 3. Muut: yritysraportin viimeistely luokassa 207A (mahtuu 12 henkilöä) tai viestintäpisteessä.	Luokka	Päivi Harmoinen

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

25.04.2013	9-11:30	2	Yritysraporttien esitykset	<u>Loppuseminaari osa 1</u> Tiimien 1, 2, 3, 4 esitykset ja opponointi Kaikki tiimit (1-7) ovat paikalla kuuntelemassa ja kommentoimassa esityksiä.	luokka	Päivi Harmoinen
02.05.2013	9-11:30	2	Yritysraporttien esitykset	<u>Loppuseminaari osa 2</u> Tiimien 5,6,7 esitykset ja opponointi Kaikki tiimit (1-7) ovat paikalla kuuntelemassa ja kommentoimassa esityksiä. Itse- ja vertaisarvioinnin palautus 2.5. mennessä	Luokka	Päivi Harmoinen
09.05.2013	9-11:30	2	ei opetusta		Helatorstai	
16.05.2013	9-11:30	2	Opintojakson päättäminen	Opintojakson palaute	Luokka	Päivi Harmoinen