

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A0093), 5.0
Toteutus	MHA1311: 1/2013-2014 (11.09.2013 - 11.12.2013)
Tyyppi	AMMATILLISEN OSAAMISEN SYVENTYMINEN (A013)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA11SN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Eri yrityksistä
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	20.05.2013 08:00 - 02.06.2013
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	07.01.2014 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 21.12.2014
Tenttipäivät	Varsinainen: sovitaan opintojakson alkaessa
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 2013 julkaistava kirja asiakkuuksien hallinnasta, sekä muu ajankohtainen materiaali.
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.

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	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. • 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 asiakkuuksien johtamisesta sekä asiakashallinnan järjestelmien (CRM) hyödyntämisestä 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 keskiviikkoisin klo 12:30 - 15:00. Läsnäolo lähijaksoilla ja ohjauksissa, sekä aktiivinen tuntityöskentely vaikuttaa nostavasti tai laskevasti lopulliseen arvosanaan.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
11.09.2013	12:30-15:00		Opintojakson aloitus ja orientaatio	tarkentuu		Päivi Harmoinen
18.09.2013	12:30-15:00		Markkinointi	tarkentuu	ATK (35)	Päivi Harmoinen
25.09.2013	12:30-15:00		Asiakassuhteiden johtaminen	tarkentuu	ATK (35)	Päivi Harmoinen
02.10.2013	12:30-15:00		Myynnin ja markkinoinnin johtaminen	Pink Process / Helena Pesonen		Päivi Harmoinen
09.10.2013	12:30-15:00		Asiakaslähtöinen yritys ja CRM	Kotimaayhtiöt /liiketoimintajohtaja Jarmo Lipiäinen		Päivi Harmoinen
16.10.2013	12:30-15:00		Digitaaliset asiakkuudet	Avaus Oy / Ira Gylling työpaja & tehtävä		Päivi Harmoinen

**TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis**

23.10.2013	12:30-15:00	Projektsuunnitelma	markentuu (projektsuunnitelmien esittelyt)		Päivi Harmoinen
30.10.2013	12:30-15:00	Tentti	Yksilötentti klo 14-16 (2 opintojaksoa yhdessä)		Päivi Harmoinen
06.11.2013	12:30-15:00	Markkinoinnin trendit, ohjaus	Lehtiartikkelit Ohjaus tarkentuu (haastattelukysymykset ym.)		Päivi Harmoinen
13.11.2013	12:30-15:00	Yritysraportti	Yritysraporttien luonnosten esittelyt ja läpikäynti / tiimeille ajat - n. 7min esittely muille ryhmille - muu aika: ohjaajan kanssa läpikäynti		Päivi Harmoinen
20.11.2013	12:30-15:00	Yritysraportti	Itsenäinen työskentely		Päivi Harmoinen
27.11.2013	12:30-15:00	Yritysraportti	itsenäinen työskentely	ATK	Päivi Harmoinen
04.12.2013	12:30-16:00	Yritysraporttien esitykset	- Yritysraporttien esitykset ja opponointi. - Esitysten jälkeen tiimeillä on mahdollisuus saada ohjaajan palautetta yritysraporteista, sekä sen pohjalta tehdä muutoksia raporttiin 1 vrk kuluessa - > uuden version palautus Optimaan 5.12. klo 23.59 mennessä.		Päivi Harmoinen
11.12.2013	12:30-15:00	Palaute	Opintojakson palautteen käsittely <u>Tiimeittäin arviointikeskustelu (n. 10min/tiimi)</u> Ohjaajan palaute yritysraporteista, itse- ja vertaisarviointien katselmus arvosanan määrittämistä varten		Päivi Harmoinen