

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

Opintojakso	Asiakassuhteiden johtaminen (A0093), 5.0
Toteutus	MHA1321: 2/2013-2014 (24.01.2014 - 15.05.2014)
Tyyppi	AMMATILLISEN OSAAMISEN SYVENTYMINEN (A013)
Ryhmät	Ensisijainen: MHA12KN Muut:
Projektissa mukana	
Luennoitsijat	Eri yrityksistä
Osallistujamäärät	Minimi: Maksimi:
Ilmoittautumisaika	02.12.2013 08:00 - 08.12.2013
Pääsääntöinen toteutusajankohta	
Soveltuvuus	Vaihto-opiskelijoille: Ei Vapaasti valittaviin: Ei Avoimen opisk: Ei Soveltuu virtuaali-AMK:n opintoihin: Kyllä
Opettajat	Harmoinen Päivi (Vastuupettaja), Sisättö Margareeta (Muu opettaja)
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	07.06.2014 Suoritusmateriaalin arkistointi päättyy: 21.12.2014
Tenttipäivät	
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 - asiakas lupaukset ja arvonluonti
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. - Mattinen, H. & Sierla, S. 2009. Tutkimusmatka lojaliteettimarkkinointiin - Merisavo, M., Vesanen, J., Raulas, M. & Virtanen, V . 2006. Digitaalinen markkinointi. Economica. Helsinki: Talentum. - Muut ajankohtaiset julkaisut, videot ja artikkelit
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. Selviytyy itsenäisesti erilaisissa tehtävissä. Soveltaa monipuolisesti malleja. Toimii

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

	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 asiakashallinnan analyysi (raportti) sisältäen kehittämisideat 70 % (pienryhmissä).
Projekti/hanke (nimi)	Selvitys asiakashallinnan hyödyntämisestä tiimin valitsemassayrityksessä
Käytettävät T&K menetelmät	• sisällön analyysi • tilaston soveltaminen
Opiskelijan työmäärän jakautuminen	• 30-40 tuntia luentoja • 20-30 tuntia ohjausta • 90-100 tuntia ryhmissä työskentelyä • 90-100 tuntia yksilötyötä
Muut toteutusjärjestelyt	Opintojakson kontaktipäivät ilmoitetaan opintojakson aloitustilaisuudessa 24.1.2014.

Oppimistapahtumat

Pvm	Klo	H	Aihe	Sisältö	Tila	Opettajat
24.01.2014	12:30-16	3	Orientaatio	opintojakson tavoitteet ja keskeinen sisältö arviointi raportin rakenne tiimit, yritykset työskentelytavat osallistuminen (vierailivat luennot, ohjaukset jne.)		Päivi Harmoinen, Margareeta Sisättö
31.01.2014	12:30-16	3	Asiakasjohtaminen ja Asiakassuhdemarkkinointi	Osatehtävä 1 työskentely - sisältö: katso Optima	itsenäinen työskentely	
07.02.2014	12:30-16	3	Asiakasjohtaminen ja Asiakassuhdemarkkinointi	Osatehtävä 1 työskentely 2 tenttikysymystä tästä aihealueesta palautetaan Optimaan.	itsenäinen työskentely	
14.02.2014	12:30-16	3	Asiakashallinta ja asiakastieto	Osatehtävä 2 työskentely - sisältö: katso Optima	itsenäinen työskentely	
21.02.2014	12:30-16	3	Asiakashallinta ja asiakastieto	Osatehtävä 2 työskentely 2 tenttikysymystä tästä aihealueesta palautetaan Optimaan.	itsenäinen työskentely	
28.02.2014	12:30-16	3	Digitaalinen markkinointi	Osatehtävä 3 työskentely 2 tenttikysymystä tästä aihealueesta palautetaan Optimaan 5.3.	itsenäinen työskentely	
07.03.2014	12:30-16	3	Vierailijaluento ja ohjaukset	12.30- 14.40 Avaus Oy, Emma Storbackan vierailuluento (ok)	Kontaktisessio	Päivi Harmoinen,

TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				14.30 alkaen ryhmäkohtaiset ohjaukset 10 min/ryhmä, varaa aika Optimassa. Ohjaajat julkaisevat 10 mahdollista tenttikysymystä 7.3. (tentissä saa olla mukana käsinkirjoitetut muistiinpanot)		Margareeta Sisättö
14.03.2014	12:30-14:30	30	Tentti	Yksilötentti koko teoria-alueesta klo 12:30-14:30. Tentissä saa olla mukana käsinkirjoitetut muistiinpanot. Huom! tenttikysymykset ovat annetuista tenttikirjoista.	Kontaktisessio	Päivi Harmoinen, Margareeta Sisättö
21.03.2014	12:30-15	3	Vierailijaluento, uusintatentti	9-11 Uusintatentti luokka 255 12:30- Vierailijaluento Matti Rautanen, Kämp Asiakkuuksien hallinta ja CRM aiheet:•Kämp Group yritysesittely ja myynnin haasteita toimialalla •Mistä Kämp Group CRM koostuu? •Miten asiakkuutta hallinnoidaan CRM:llä? •Myyntin ja markkinoinnin yhteistyö •Jokainen CRM on oma kokonaisuutensa: Kämp Group vs. Hotelzon •Yhteenveto: Ennen vs. jälkeen CRM	Kontaktisessio	Päivi Harmoinen, Margareeta Sisättö
28.03.2014	12:30-16	3	Raportin ohjaus I	Tiimikohtaiset ohjaussessiot, a' 20min, varaa aika (Optima) Kaikkien tiimin jäsenten osallistuminen pakollinen. Raporttien luonnosten läpikäynti, raporteista pitää olla työstettynä: - yrityksen esittely 7P	Kontaktisessio	Päivi Harmoinen, Margareeta Sisättö



TOTEUTUSSUUNNITELMA Valmis

				- hahmotelma tietoperustasta - haastatteluteemat ja apukysymykset Tulosta yritysraportin luonnos paperille, ja ota se mukaan ohjaukseen.		
04.04.2014	12:30-16:00	3		Raportin työstäminen	itsenäinen työskentely	
11.04.2014	12:30-16:00	3		Raportin työstäminen	itsenäinen työskentely	
18.04.2014	12:30-16:00			Pitkäperjantai	Vapaapäivä	
24.04.2014		2	Uusintatentti	Yleinen tenttien uusintakerta, tarkista kellonaika Livestä. huom. muistiinpanoja ei saa olla mukana tentissä.	Uusintatentti	
25.04.2014	12:30-16:00	3	Raportin ohjaus 2	Tiimikohtaiset ohjaussessiot: varaa aika (Optima) Raporttien luonnosten läpikäynti Itse- ja vertaisarviointi Optima 360 -ohjeistus. Itse- ja vertaisarviointi tehdään ajalla 25.4.-3.5. Optiman 360-työkalun avullaKaikkien tiimin jäsenten osallistuminen pakollinen.	Kontaktisessio	Päivi Harmoinen, Margareeta Sisättö
02.05.2014	12:30-16:00	3		Yritysraportin viimeistelyItse- ja vertaisarviointi ajalla 25.4.-3.5. Optiman 360-työkalun avulla. Palauta opponointiraportti 7.5. mennessä Optiman palautuskansioon.	itsenäinen työskentely	
09.05.2014	12:30-16:00	3	Raporttien esitykset	Loppuraporttien ja opponointiraporttien esitykset - 15min./ryhmä	Kontaktisessio	Päivi Harmoinen, Margareeta Sisättö